

**ПУБЛІЧНА ОФЕРТА**  
**ДОГОВІР ДОРУЧЕННЯ**  
по здійсненню посередницької діяльності з реалізації туристичного продукту туроператора

В редакції від « 1 » Січня 2026 р.

**Товариство з обмеженою відповідальністю «Арістєя Тур»** (ліцензія Серії АГ № 581184 від 04.07.2012 р.), яке є платником єдиного податку третьої групи, в особі директора **Пономарьової Г.В.**, який діє на підставі Статуту (надалі іменоване «**Туроператор**»), керуючись вимогами ЦК України, Закону України «Про туризм», іншими нормативно-правовими актами, що регулюють відносини у сфері туристичної діяльності і надання послуг, відповідно до ст. 627, ч. 2 ст. 628, Глави 68 ЦК України керуючись законодавством України, публічно пропонує Туристичним агентам, які зареєстровані як господарюючі суб'єкти на території України, мають відповідний вид діяльності, та фінансове забезпечення своєї цивільної відповідальності (гарантію банку або іншої кредитної установи) перед туристами, за винагороду надати послуги Туроператору з реалізації Турпродукту/туристичних послуг, шляхом укладення Договору на туристичне обслуговування від імені, в інтересах та під контролем Туроператора, а також здійснювати фактичні дії, що визначені даним Договором публічної оферти (далі - Договір), із забезпечення надання Туроператором Турпродукту / туристичних послуг та наділяється повноваженнями укладати договори на обслуговування лише на умовах наведених у Додатку 2. Всі інші договори не покладають на Туроператора жодних зобов'язань, оскільки укладені від імені Туроператора без належних на те повноважень (в такому випадку виконавцем послуг є Туристичний агент), водночас підтвердження замовлення та надання документів, що дають право отримати туристичний продукт, не вважаються схваленням Туроператором угоди укладеної між Турагентом та Туристом.

**З метою уніфікації, однакового розуміння та тлумачення умов даного Договору Сторони домовились, що терміни, які використовуються в цьому Договорі означають:**

**Договір** – цей договір;

**Додаток/Додатки** – 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;

**«Турагент, Туроператор, Турист»** в даному Договорі розуміються у значенні, викладеному в Законі України «Про туризм».

**«Туристичний продукт (Турпродукт)»** - попередньо розроблений Туроператором комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо).

**«Тур»** - туристична подорож (поїздка) за визначеними маршрутом та строками, забезпечена комплексом туристичних послуг, які замовлялися туристом (бронювання, розміщення, харчування, транспортні послуги, рекреація, екскурсії тощо).

**«Документи на тур»** - туристичний ваучер, проїзні документи, страховий поліс (медичне страхування та страхування від нещасних випадків), умови страхування і правила поведінки туриста при виникненні страхових випадків.

**«Туристичний ваучер»** - документ визначеної Туроператором форми, який надає туристу право на отримання Туристичних послуг.

**«Замовлення Турагента»** («Заявка на бронювання турпродукту/туристичної послуги») – письмовий або електронний запит про надання (бронювання, замовлення) обраного Туристом Турпродукту (туристичної послуги), отриманий Туроператором по електронній пошті або через онлайн-систему бронювання, який містить повний перелік інформації, необхідної для оформлення Турпродукту (туристичної послуги).

Заявка на бронювання вважається офертою Туриста, тобто пропозицією на укладення Договору на туристичне обслуговування, та означає згоду Турагента перед Туроператором за відшкодування збитків, яких зазнав Туроператор внаслідок її відкликання (анулювання, відмови) Турагентом або Туристом після її отримання Туроператором.

**«Підтвердження Замовлення»** - відповідь Туроператора по електронній пошті або через онлайн-систему бронювання, на Замовлення Турагента, зокрема у формі рахунку на оплату замовленого Турпродукту (туристичної послуги), виписаного на ім'я Турагента відповідно до бронювання Туриста через Турагента, в якому міститься згода Туроператора на надання (бронювання) обраного Туристом Турпродукту (туристичної послуги).

Підтвердження Замовлення вважається акцептом Туроператора, тобто підтвердженням його згоди на виконання Замовлення Турагента відповідно до умов цього Договору. Турпродукт вважається реалізованим в момент Підтвердження Замовлення Туроператором.

**«Відмова Туроператора»** - відповідь Туроператора по електронній пошті або через онлайн-систему бронювання, на Замовлення Турагента, в якій міститься відмова Туроператора в наданні (бронюванні) обраного Туристом Турпродукту (туристичної послуги). Рішення про Відмову може прийматися Туроператором на власний розсуд та з будь-яких причин, про які Туроператор не зобов'язаний повідомляти Турагента/Туриста.

**«Анулювання», «Відмова від Замовлення»** – відмова Туриста/Турагента від замовленого у Туроператора Турпродукту чи його частини, в т.ч., але не виключно: відмова від усього Турпродукту, або зменшення кількості днів, на яку замовляється готель; та/або зменшення числа осіб в Замовленні; та/або відмова від однієї чи кількох замовлених в складі Турпродукту послуг; несвоєчасна та/або неповна оплата рахунку Туроператора; не з'явлення туристів до місць надання туристичних послуг, або їх відмова від використання туристичних послуг в цілому або частково; яка надіслана Туристом/Турагентом Туроператору по електронній пошті або через онлайн-систему бронювання в робочі часи Туроператора. Надіслання Турагентом запиту на ануляцію не є ануляцією туру. Тур вважається анульованим лише з моменту письмового підтвердження ануляції Туроператором, яке можливе виключно після підтвердження ануляції відповідним постачальником послуг. До моменту такого підтвердження тур залишається чинним, а всі штрафні санкції постачальників застосовуються відповідно до їхніх умов.

**«Високий сезон»** - з 25 квітня по 10 травня, з 1 липня по 31 серпня, з 24 грудня по 10 січня, чи інші свята та події, діючі в країні тимчасового перебування, в яку організовується подорож.

**«Тури з позначкою Dynamic»** — це тури, ціна та наявність яких формуються в режимі реального часу на підставі даних постачальників (авіакомпаній, готелів, GDS, онлайн-платформ тощо) і можуть змінюватися у будь-який момент, включно з кожною секундою, до моменту фактичного підтвердження бронювання. Для турів з позначкою **“Dynamic”** діють обмежені або спеціальні умови ануляції та змін, які визначаються постачальниками послуг. Ануляція, зміна дат, складу туристів або інших умов туру, як правило, тягне за собою штрафні санкції у розмірі до 100% вартості туру, незалежно від строку скасування. Надіслання запиту на бронювання туру з позначкою **“Dynamic”** означає безумовну згоду Турагента та Туриста з умовами ціноутворення в режимі реального часу та з можливістю застосування 100% штрафних санкцій у разі ануляції або змін.

**Тури з позначкою “GDS”** — це тури, у складі яких авіаперевезення бронюється через глобальні дистрибутивні системи (GDS), такі як Amadeus, Sabre, Galileo або інші аналогічні системи. Після підтвердження Замовлення Туроператором авіаквитки за турами з позначкою **“GDS”** підлягають обов'язковому та негайному викупу відповідно до умов авіаперевізника. До моменту виписки або пре виписки квитка вартість може змінитися через наступні причини:

- зміна тарифу;
- зміна класу бронювання;
- технічні проблеми, які вимагають виписки через інший офіс;
- інші незалежні від нас фактори.

З моменту викупу авіаквитків застосовуються правила тарифу авіакомпанії, включаючи обмеження щодо повернення, змін та ануляції. Ануляція або внесення змін до туру з позначкою **“GDS”** може тягти за собою штрафні санкції у розмірі до 100% вартості туру, зокрема у випадках, коли авіаквитки вже викуплені або тариф є неповерненим (non-refundable). Обираючи тур з позначкою **“GDS”**, Турагент / Турист підтверджує, що поінформований про обов'язковий викуп авіаквитків після підтвердження Замовлення, усвідомлює пов'язані з цим фінансові ризики та погоджується з можливістю застосування штрафних санкцій до 100% вартості туру у разі ануляції або змін.

**«Non Refundable Tariff» (Неповернений тариф)** - Обираючи Non-Refundable Tariff, Турист підтверджує, що ознайомлений з умовами неповернення коштів, усвідомлює фінансові ризики та добровільно погоджується з неможливістю повернення сплачених сум у разі скасування або незаїзду.

**«Зміна Замовлення Турагента»** - Відмова від Замовлення Туристом/Турагентом та пропозиція замінити його на інший Турпродукт (його частину) шляхом подання нового Замовлення, в т.ч., але не виключно: заміна одного готелю на інший, та/або зміна дати заїзду чи виїзду з готелю на іншу, та/або зміна осіб, для яких замовляються послуги, та/або збільшення чи зменшення страхової суми при страхуванні, та/або заміна однієї чи кількох замовлених в складі Турпродукту послуг на іншу тощо. Пропозиція про зміну Замовлення має здійснюватися Турагентом по електронній пошті або через онлайн-систему бронювання.

**«Ціна (вартість) Турпродукту» СПО (SPO (special price offer))** – вартість спеціальної пропозиції Туроператора зазначена на сайті, в каталогах та інших, в т.ч. рекламних матеріалах Туроператора, відомості щодо можливої вартості послуг, яку може сплатити Турист при придбанні Турпродукту (туристичних послуг). До цієї суми може бути включено вартість послуг, які надає Туроператор, транспортні компанії (в т.ч. послуги з бронювання), страхові компанії та інші суб'єкти туристичної діяльності, а також інформаційні послуги з підбору туру, послуги з бронювання які Туристу надає безпосередньо Турагент. Остаточна вартість туру формується на підставі тарифів та умов постачальників послуг, які можуть відрізнятися залежно від громадянства, резидентності, місця проживання або країни видачі документа, що посвідчує особу. У разі виникнення додаткових доплат, встановлених постачальниками, Туроператор має право донарахувати відповідну суму, про що Турагент / Турист повідомляється додатково. Туроператор не впливає на політику

ціноутворення постачальників послуг та не несе відповідальності за встановлення або зміну тарифів залежно від громадянства Туриста.

**«Овербукінг»** - від англ. "overbooking", "пере бронювання", "надмірне бронювання" - бронювання або продаж одного і того ж місця на авіарейсі або в готелі двом і більше особам, що сталося з технічних причин.

**«Комерційний курс Туроператора»:** грошовий еквівалент в іноземній валюті 1(одного) долара США до гривні України та 1 (одного) ЄВРО гривні України, що визначений Туроператором та оприлюднений на сайті, що застосовується Туроператором при визначенні суми сплати туристичного продукту (туристичної послуги) яка належить Туроператору.

**«Партнери Туроператора»** – суб'єкти господарювання (як резиденти, так і нерезиденти України), які забезпечують безпосереднє надання Туристам замовлених Туристичних послуг (в т.ч. – авіакомпанії, інші перевізники, туристичні компанії в країні перебування, готелі, страхові компанії тощо).

**«Офіційний сайт Туроператора»** – офіційна веб-сторінка Туроператора в мережі Інтернет за адресою <https://aristeya.com.ua>, де розміщується та оновлюється інформація про туристичні продукти Туроператора. Інформація, опублікована на офіційному сайті Туроператора може змінювати та доповнювати умови цього Договору. Зазначені зміни набирають чинності з моменту їх розміщення (опублікування) на офіційному сайті Туроператора.

**«Робочі часи Туроператора»** - понеділок-п'ятниця (з 10:00 год. до 19:00 год.), субота (з 11:00 год. до 16:00 год), неділя - вихідний.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

### 1. Предмет Договору.

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

Туроператор погоджується, що Турагент може надавати Туристам супутні послуги від власного імені та на власний розсуд, зокрема, консультаційні, інформаційні та інші. Умови надання та вартість таких супутніх послуг мають бути погоджені Туристом та Турагентом при цьому вартість таких послуг повинна бути в межах ціни (загальної вартості), СПО – зазначеної на сайті, в каталогах та інших в т.ч. рекламних матеріалах туроператора.

**1.2.** Повноваження Турагента діяти від імені та на користь Туроператора обмежуються положеннями цього Договору та Додатків до нього. Даний Договір доручення є довіреністю, наданою Туроператором.

**1.3.** Турпродукт може включати в себе:

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

Дані послуги можуть бути замовлені та реалізовані Турагентом у будь-якій комбінації.

**1.4.** Сторони за цим Договором набувають прав і обов'язків лише у випадку, коли Турагент під час укладення договору на туристичне обслуговування з Туристом від імені Туроператора одночасно здійснює фактичне бронювання Турпродукту у Туроператора. У всіх інших випадках, за відсутності такого бронювання, вважається, що Турагент діє від власного імені, а всі наслідки укладення договору на туристичне обслуговування з Туристом застосовуються виключно до Турагента.

## 2. УМОВИ БРОНЮВАННЯ

**2.1.** Турпродукт формується та реалізується Туристу через Турагента на підставі його замовлення (заявки на бронювання), направленої Туроператору електронною поштою або через онлайн-систему бронювання, представлену на офіційному сайті Туроператора <https://aristeya.com.ua> з використанням логіна та пароля.

**2.2.** Туроператор на умовах цього Договору проводить попередню обробку замовлень Турагента за допомогою онлайн-системи бронювання в реальному часі для оформлення Турпродукту.

**2.3.** Для повного використання онлайн-системи бронювання, у т.ч. для безпосереднього бронювання туристичних послуг, за заявою, форма і зміст якої викладено в Додатку № 1 до цього Договору, Туроператор надає Турагенту пароль і логін, що є конфіденційними і не підлягають розголошенню.

**2.4.** Сторони визнають, що замовлення (заявка на бронювання) є безвідклична оферта Туриста, направлена Туроператору через Турагента, в якій міститься пропозиція укласти Договір на туристичне обслуговування на

умовах зазначених в замовленні Турагента та в цьому Договорі. Подання Турагентом Туроператору заявки на бронювання означає згоду Турагента на його поручительство перед Туроператором за відшкодування збитків, яких може зазнати Туроператор внаслідок відкликання оферти Туристом після її отримання Туроператором. Всі замовлення (заявка на бронювання), відправлені від імені Турагента мають силу заявок, оформлених письмово і тягнуть за собою повну відповідальність відповідно до умов цього Договору.

**2.5.** Офіційним підтвердженням замовлення Турагента є підтвердження надіслане Туроператором електронною поштою або через онлайн-систему бронювання у формі рахунку на оплату. У разі анулювання (відмови від замовлення) туру, попередньо підтвердженого, Турагент несе відповідальність у повному обсязі згідно з п. 5.2.3. цього Договору.

**2.6.** Туроператор надає Турагенту технічну підтримку, яка включає в себе навчання і тренінги по використанню і роботі з онлайн-системою бронювання, надання доступу до цінових пропозицій Туроператора, а також до переліку заброньованих послуг.

**2.7.** Підписанням цього договору Турагент, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує та надає Туроператору згоду на обробку його персональних даних та персональних даних всіх 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 і гарантує, що він має всі необхідні правові підстави для передачі вищезгаданих персональних даних Туроператору для їх подальшої обробки з метою організації та надання Турагенту/Туристу будь-яких послуг, без будь-якого обмеження строком та способом, 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 та здійснення відносно них будь-яких інших дій, якщо це пов'язано із захистом прав Туроператора за ними, або якщо це необхідно для реалізації Туроператором прав та обов'язків, передбачених законом.

### **3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

**3.1.** Відповідно до цього Договору Турагент уповноважений від імені Туроператора укладати договори на туристичне обслуговування з Туристами.

**3.2.** Сторони зобов'язані зберігати конфіденційність щодо своїх взаємовідносин за цим Договором, за винятком випадків, прямо передбачених діючим законодавством.

**3.3.** Сторони зобов'язані своєчасно та якісно виконувати свої договірні зобов'язання за цим Договором.

**3.4.** Для реалізації права Турагента, визначеного п. 3.1. цього Договору **Туроператор зобов'язаний:**

**3.4.1.** Забезпечити Турагента довідковими, методичними, рекламними й іншими матеріалами, які, на думку Туроператора, є необхідними для підготовки та укладення Турагентом договорів на туристичне обслуговування.

**3.4.2.** В період дії цього Договору оперативно, протягом 48 годин, надавати консультаційну допомогу Турагенту при виникненні в нього ускладнень при підготовці і укладенні конкретних договорів на туристичне обслуговування.

**3.4.3.** Надавати Турагенту необхідну інформацію про Турпродукти (відомості про маршрути, строки їх виконання, тарифи, ціни, документи та ін.).

**3.4.4.** Здійснювати бронювання усіх видів послуг, що входять у замовлений Турпродукт, за наявності можливості у Туроператора надати такі послуги та за умови виконання Турагентом обов'язку, передбаченого у п. 3.6.9. цього Договору.

**3.4.5.** Надавати Турагенту підтвердження замовлення у вигляді рахунку на оплату вартості Турпродукту або у формі окремого документа про підтвердження, через електронну пошту або онлайн-систему бронювання після отримання бронювання (замовлення), з урахуванням часу, необхідного для погодження умов з постачальниками послуг, святкових та вихідних днів.

**3.4.6.** З моменту ухвалення рішення щодо відмови в наданні (бронюванні) Турпродукту (туристичної послуги), повідомити про це Турагента, шляхом направлення відповідного повідомлення електронною поштою або через онлайн-систему бронювання

**3.4.7.** Вчасно поінформувати Турагента про зміни умов Турпродукту, зокрема щодо зміни умов перевезення, строків тривалості туру та програми, шляхом повідомлення електронною поштою або через онлайн-систему бронювання, а Турагент, у свою чергу, зобов'язаний негайно поінформувати про ці зміни Туристів. У разі несвоєчасного передання або непередання Турагентом відповідної інформації Туристам, Туроператор звільняється від відповідальності за будь-які претензії чи вимоги, що можуть виникнути з цього приводу з боку Туристів.

**3.4.8.** У разі збільшення ціни Турпродукту від його початкової ціни (п. 4.11.), поінформувати Турагента про це із зазначенням причин такого збільшення та запропонувати внести відповідну доплату. Інформування здійснюється у письмовій формі (електронною поштою або через онлайн-систему бронювання. Турагент здійснює відповідну доплату у строки, що встановлені для оплати Турпродукту (п. 4.2. цього Договору).

**3.4.9.** У разі істотного збільшення ціни Турпродукту порівняно з початковою ціною Туроператор невідкладно повідомляє про це Турагента із зазначенням причин такого підвищення.

У випадку, якщо Турагент / Турист реалізує своє право на відмову від виконання договору у зв'язку зі зміною ціни, Туроператор зобов'язаний повернути раніше сплачену суму за вирахуванням фактично понесених Туроператором витрат, сервісного збору та штрафних санкцій, застосованих Партнерами Туроператора, протягом 5 (п'яти) календарних днів з моменту отримання повідомлення про відмову.

**3.4.10.** Запропонувати альтернативні еквівалентні послуги без додаткових витрат для Туриста у разі неможливості надати всі або частину послуг, передбачених у замовленні Турагента, підтвердженого Туроператором, а у разі відмови Турагента/Туриста — відшкодувати відповідну різницю у вартості Турпродукту (туристичних послуг) або забезпечити повернення Туриста до місця відправлення, іншого місця, на яке погодився Турист.

**3.4.11.** Відповідно до Замовлення Турагента, підтвердженого Туроператором, та на підставі зробленого бронювання послуг надавати Турпродукт Турагенту для реалізації.

**3.4.12.** Здійснювати страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) на підставі угод із страховиками.

**3.4.13.** Оформлювати, придбавати та передавати представникам Турагента виїзні документи Туристів (проїзні документи, страхові поліси, ваучери), надання яких є обов'язком Туроператора та які підтверджують надання Туристу Турпродукту.

Неповна чи несвоєчасна оплата Турагентом Турпродукту надає право Туроператору відмовити у видачі таких документів.

**3.4.14.** Туроператор зобов'язується надавати Турагенту, на його письмову вимогу, інформацію про взаєморозрахунки між сторонами за певний період дії цього Договору — станом на 1-е число відповідного місяця, у разі необхідності проведення звірки розрахунків.

**3.4.15.** У випадку зміни реквізитів (банківські реквізити, юридичної та/або фактичної адреси компанії, даних уповноваженої особи та ін.), у строки, встановлені п. 9.10. цього Договору, повідомити про такі зміни Турагента.

### **3.5. В рамках цього Договору Туроператор має право:**

**3.5.1.** Змінювати (розширювати або обмежувати) обсяг повноважень Турагента шляхом оформлення відповідної додаткової угоди до цього Договору.

**3.5.2.** Змінити замовлений готель або інший об'єкт розміщення на інший готель або інший об'єкт розміщення за умови, що новий готель (об'єкт розміщення) буде аналогічного або вищого класу, в будь-якій місцевості, незалежно від попередніх домовленостей (в т.ч. і під час туру), якщо інше не буде окремо погоджено Сторонами. Категорія готелю визначається відповідно до класифікації, затвердженої офіційними органами країни його розташування.

**3.5.3.** Зміна ціни Турпродукту здійснюється в обсязі, необхідному для покриття фактичного збільшення витрат Туроператора, спричиненого змінами умов постачальників послуг або ринкових факторів, що не залежать від Туроператора.

**3.5.4.** Внести зміни у зміст Турпродукту, зокрема змінити: графік та тривалість руху за маршрутом; аеропорт, дату та час вильоту, тип літака, вид транспорту; або інші характеристики Турпродукту.

**3.5.5.** До початку туристичної подорожі вимагати внесення змін до цього Договору та Турпродукту або розірвати цей Договір та/або анулювати замовлення Турагента у зв'язку із зміною істотних умов Договору та обставин, якими Сторони керувалися під час його укладення та оформлення заявки на бронювання Турпродукту тощо.

**3.5.6.** Відмовити Турагенту в оформленні, придбанні та передачі виїзних документів Туристів (проїзні документи, страхові поліси, ваучери), у разі неповної або несвоєчасної оплати вартості Турпродукту або іншої відповідної суми за туристичне обслуговування.

**3.5.7.** Здійснювати перевірку документів, пов'язаних з укладенням Турагентом конкретних договорів на туристичне обслуговування.

**3.5.8.** Здійснювати перевірку зберігання виїзних документів туристів (проїзних документів, страхових полісів, ваучерів).

### **3.6. При наданні посередницьких послуг Туроператору з реалізації Турпродукту за цим Договором Турагент зобов'язаний:**

**3.6.1.** За дорученням та від імені Туроператора укладати договори на туристичне обслуговування з Туристами у формі встановленої Туроператором, зразок якого розміщений в Додатку 2

**3.6.2.** Надати інформацію, передбачену ст.ст. 19-1, 20 Закону України «Про туризм», а також повідомити про:

- медичні застереження стосовно здійснення туру, в т.ч. протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в туристичній подорожі;
- перелік країн, у яких реєструються різні види грипу, ендемічні осередки малярії, а також країни, де поширена стійкість збудників малярії до хлорохіну та інших препаратів;
- основні вимоги пропонованих до оформлення виїзних/в'їзних документів (в т.ч. про терміни їх оформлення) та правила в'їзду до країни тимчасового перебування;
- правила перетинання кордону;
- умови перебування в країні тимчасового перебування туриста;

- вартість (ціну), строки і порядок здійснення оплати туристичного обслуговування;
- мінімальну кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи;
- програму туристичного обслуговування та можливі зміни в програмі;
- місце надання туристичних послуг;
- дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;
- характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, в т.ч. їх вид (наприклад літак, потяг, автобус та інше) і категорію (перший клас, економ клас та інше);
- час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке споживач (турист) займатиме в певному виді транспортного засобу, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачену кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);
- характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, в т.ч. місце їх розташування, категорію (за законодавством країни (місця) тимчасового перебування), строки і порядок оплати готельного обслуговування, відомості про правила тимчасового проживання, а також іншу обов'язкову інформацію (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування);
- види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;
- види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проводів, супроводу туристів;
- умови обов'язкового страхування, страхову компанію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати;
- розміри фінансового забезпечення Туроператора і Турагента на випадок неплатоспроможності та кредитну установу, яка надала таке забезпечення;
- місцезнаходження, поштові реквізити Туроператора і Турагента, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та іншу інформацію відповідно до законодавства про захист прав споживачів;
- місце перебування організації (організацій), уповноваженої Туроператором на прийняття претензій Туристів, а також адреси і телефони українських дипломатичних установ у країні тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної поїздки.

**3.6.3.** Ознайомити Туриста із звичаями місцевого населення, з релігійними обрядами, святами, пам'ятниками архітектури, природи, історії, культури та іншими об'єктами туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, із станом природного навколишнього середовища, з санітарною та епідеміологічною обстановкою в країні (місці) подорожі.

**3.6.4.** Негайно, у формі повідомлення через систему он лайн бронювання або електронною поштою, вказаної в договорі повідомити Туроператора про зміни в замовленні або про відмову від нього шляхом оформлення зміни замовлення чи анулювання.

**3.6.5.** Приймати від Туристів плату за надання Турпродукту.

**3.6.6.** Сплатити Туроператору вартість Турпродукту у строки, визначені пп. 4.2., 4.4., 4.5. цього Договору незалежно від розміру та строку фактичного отримання Турагентом оплати від Туриста.

**3.6.7.** Вчасно надавати Туроператору всі документи та інформацію, необхідні для оформлення Турпродукту, зокрема списки туристів із зазначенням прізвища, імені (у латинській транслітерації), року та дати народження, громадянства, номера закордонного паспорта та строку його дії, дат перебування в країні, обраного туристом готелю та розміщення в номерах, а за необхідності — номера телефону туриста.

Турагент несе повну відповідальність за достовірність, правильність і повноту наданих Туроператору даних.

**3.6.8.** Перевіряти у туристів наявність та правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд.

При цьому Турагент відмовляє туристу в укладенні договору на туристичне обслуговування якщо:

- а) строк чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, є меншим тривалості перебування туриста у цій країні;
- б) віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;
- в) строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує турист, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни;
- г) 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 неповнолітнього за кордон;

- відсутнє нотаріально засвідчене клопотання одного з батьків або законного представника одного з батьків у разі виїзду неповнолітнього за кордон разом з іншим із батьків;

- при виїзді за межі України дитини, яка не досягла шістнадцяти років, відсутня нотаріально посвідчена згода батьків (усиновлювачів), піклувальників та відсутній їхній супровід або супровід осіб, які уповноважені ними.

**3.6.9.** Забезпечити зберігання виїзних документів туристів (проїзних документів, страхових полісів, ваучерів), отриманих від Туроператора, до моменту передачі їх Туристу.

**3.6.10.** Видати Туристу виїзні документи (проїзні документи, страховий поліс, ваучер), що забезпечують надання йому туристичних послуг, за умови повної сплати Туристом вартості Туристичного продукту.

**3.6.11.** При замовленні туру для іноземних громадян або осіб без громадянства — повідомити про це Туроператора, уточнити вартість Турпродукту, а також перевірити наявність у таких осіб належним чином оформленої візи чи інших документів, що надають право на перетин кордону України. У разі відсутності зазначених документів усі негативні наслідки, в т.ч. витрати, пов'язані з відмовою у в'їзді або депортацією, покладаються на Турагента.

**3.6.12.** Повідомити Туриста про його повну відповідальність за правильність та достовірність персональних та паспортних даних, які він вносить особисто під час онлайн-реєстрації.

Відшкодування компенсацій авіакомпанією за неналежно надані або не надані послуги щодо регулярного рейсу здійснюється безпосередньо Туристу на підставі його особисто оформленої претензії на сайті авіакомпанії.

**3.6.13.** Повідомити Туриста, що розміщення в номері готелю країни перебування та звільнення номеру здійснюється відповідно до розрахункової години, встановленої готелем за місцевим часом. Раннє заселення (до встановленої години) та/або пізнє виселення (після встановленої години) можливі лише за попереднім погодженням із готелем і за наявності вільних номерів. Усі додаткові витрати, пов'язані з раннім заселенням або пізнім виселенням, сплачуються Туристом самостійно.

Туроператор та Турагент не несуть відповідальності за порушення розрахункової години або неможливість надання раннього заселення/пізнього виселення. Турист самостійно сплачує всі витрати, що виникають унаслідок порушення ним розрахункової години.

**3.6.14.** Інформувати Туриста про можливість зміни перевізниками часу вильоту/відправлення, уточнювати у Туроператора або у перевізника номер рейсу та час вильоту/відправлення не пізніше як за один день до вильоту/відправлення Туристів. У випадку зміни розкладу руху вчасно повідомляти про це Туристів. Інформувати Туриста про можливі зміни умов туру, його тривалості та програми негайно після того як це стало відомо Турагенту. У разі невиконання даної умови Турагент самостійно несе відповідальність перед Туристом.

**3.6.15.** Довести до відома Туристів, що Туроператор не несе відповідальності за будь-які незручності, завдані Туристу в зв'язку з проведенням на території країни перебування будівельних та ремонтних робіт, які відбуваються за рішенням або з відома місцевих влад будь-якими державними або приватними особами.

**3.6.16.** При відмові від замовлення (ануляції) або зміні замовлення Турагент зобов'язаний оформити відповідні зміни в договорі на туристичне обслуговування. За невиконання цього положення Турагент несе повну фінансову відповідальність перед Туроператором та Туристом за претензіями від Туриста щодо розірвання договору у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими Турист керувався під час укладення договору. При цьому, Турагент зобов'язується відшкодувати Туристу збитки, заподіяні внаслідок розірвання (зміни) договору.

**3.6.17.** Сплачувати Туроператору штрафні санкції за відмову від замовленого та/чи придбаного у Туроператора Турпродукта або його частини, за скасування попереднього замовлення Турагента та подачу нового замовлення, що має відмінність від раніше поданого, а також за інші порушення зобов'язань в розмірі, визначеному цим Договором та чинним законодавством.

**3.6.18.** Приймати та розглядати претензії Туристів щодо якості туристичних послуг та брати на себе врегулювання питань, що виникають в результаті пред'явлення претензій Туристом, в т.ч. відповідати на письмові претензії Туристів незалежно від того, кому вони адресовані (Турагенту чи Туроператору), попередньо погодивши це питання з Туроператором. При цьому, в разі адресування претензії безпосередньо Туроператору, Турагент готує та передає Туроператору проект відповіді на претензію для надіслання Туроператором такої відповіді Туристу.

У разі звернення Клієнта (Туриста) із претензією, Турагент зобов'язаний у письмовій формі повідомити про це Туроператора протягом 24 годин з моменту отримання такої претензії.

**3.6.19.** Повідомити Туриста, що претензії щодо якості наданих послуг слід подавати якнайшвидше, але не пізніше ніж 5 (п'ять) робочих днів з наступного дня після завершення туристичної подорожі, і що їх розгляд може вимагати належного документального підтвердження факту ненадання або неналежного надання послуг.

Претензії, що ґрунтуються виключно на суб'єктивній оцінці Туриста щодо якості наданих послуг, можуть не розглядатися Туроператором або Турагентом.

**3.6.20.** Інформувати Туриста, що консульський збір за оформлення віз до країни з візовим режимом перетину кордону Турист сплачує самостійно на умовах, зазначених в офіційних джерелах, у програмі туру чи в інших інформаційних матеріалах, наданих Туроператором.

**3.6.21.** У випадку зміни реквізитів (банківські реквізити, юридичної та/або фактичної адреси компанії, даних уповноваженої особи та ін.), у строки, встановлені п. 9.10. цього Договору, повідомити про такі зміни Туроператора.

**3.6.23.** Здійснювати діяльність із просування та реалізації турпродукту, наданого Туроператором, відповідно до прайс-листів Туроператора та на умовах повної фінансової відповідальності Турагента перед Туроператором.

**3.6.24.** На вимогу Туроператора підписати з ним договір про нерозголошення комерційної таємниці.

**3.6.25.** На вимогу Туроператора протягом 1 (одного) календарного дня надавати копію договору з Туристом, укладеного у відповідності з Додатком № 2 до цього Договору.

### **3.7. В рамках цього Договору Турагент має право:**

**3.7.1.** Отримати від Туроператора довідкові, методичні, рекламні й інші матеріали, які є необхідними для підготовки та укладення Турагентом договорів на туристичне обслуговування.

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

**3.7.3.** На отримання необхідної інформації про взаєморозрахунки між Турагентом і Туроператором, які здійснюються на виконання цього Договору.

#### **4. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

**4.1.** Ціна реалізації Турпродукту зазначається в рахунку на оплату Туроператора в національній валюті України – гривнях. Усі види платежів по Договору провадяться в національній валюті України – гривні.

**4.2.** Турагент здійснює повну оплату замовленого Турпродукту згідно з виставленим Туроператором рахунком протягом одного банківського дня, включно з днем виставлення рахунку, якщо інше не зазначено в рахунку. У разі несплати Турагентом повної вартості замовленого Турпродукту згідно з виставленим Туроператором рахунком протягом одного банківського дня з дати виставлення рахунку, та у разі збільшення курсу гривні щодо іноземної валюти (долара США, Євро), встановленого Туроператором порівняно з курсом на дату виставлення рахунку, оплата (в т.ч. неоплачена частина вартості Турпродукту) підлягає перерахунку пропорційно зміні курсу гривні на дату здійснення оплати. В такому разі рахунок із зазначенням зміненої вартості Турпродукту підлягає оплаті не пізніше одного банківського дня з дати його отримання.

При порушенні термінів повної оплати:

1) заявка перераховується за найвищим курсом з дня підтвердження заявки на момент оплати;

2) рахунок пере виставляється за найвищим курсом **на повну вартість бронювання**;

3) доплата вираховується: нова вартість бронювання по найвищому курсу мінус оплачена сума в гривнях.

Туроператор має право змінювати в односторонньому порядку та встановлювати додатково на певний період правила оплати виставлених ним рахунків, письмово інформуючи Турагента про таку зміну.

Оплата рахунку після спливу вказаного в ньому строку його дії не може вважатися повною оплатою Замовлення, а вартість Турпродукту може бути змінена.

**4.3.** Зобов'язання Турагента з оплати вважатимуться виконаними з моменту надходження грошових коштів на банківський рахунок Туроператора. У призначенні платежу Турагент вказує реквізити виставленого Туроператором для оплати рахунку, відповідно до якого здійснюється оплата.

**4.4.** У разі підтвердження Замовлення менш ніж за одну добу до початку туристичної подорожі, Турагент зобов'язаний здійснити 100% оплату негайно, без будь-якого відтермінування, незалежно від часу отримання рахунку.

**4.5.** Оплата Турпродукту за програмою «Раннього бронювання» здійснюється у строки, визначені п. 4.2 цього Договору, на умовах і в розмірі, зазначених у виставленому Туроператором рахунку на оплату.

**4.6.** Несвоєчасна або неповна оплата Турагентом вартості Турпродукту надає Туроператору право: змінити вартість Турпродукту відповідно до п. 4.11. Договору, відмовити в наданні Турпродукту або анулювати прийняте замовлення без попереднього повідомлення Турагента, навіть якщо Турагент вже отримав Підтвердження Замовлення або ваучер, та навіть у разі, коли туристична подорож вже розпочата.

При ануляції Замовлення з причин зазначених в цьому пункті, Турагент несе відповідальність перед Туристом за розірвання/відмову від договору на туристичне обслуговування та знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконання зобов'язань за цим Договором. При цьому Турист відшкодовує Туроператору/Турагенту фактично понесені витрати по бронюванню і оформленню туру (виконанню замовлення Туриста), в т.ч. штрафні санкції застосовані до Туроператора Партнерами.

**4.7.** За виконання зобов'язань за Договором в тому числі з гарантування виконання Туристом зобов'язань за Договором на туристичне обслуговування Турагент одержує винагороду.

**4.8.** Розмір винагороди, що одержує Турагент за посередницькі операції, що здійснені ним в інтересах Туроператора, якого він представляє, становить 1 гривня, за кожне замовлення.

**4.9.** Туроператор сплачує винагороду Турагентові за умови повної оплати Турагентом вартості підтверджених Туроператором Турів та у випадку надання Турагентом належним чином оформлених документів, визначених у п.п. 4.10.

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

Турагент та Туроператор щомісячно підписують Акт-Звіт агента про виконання доручення на загальну суму винагороди Турагента. Звіт за попередній місяць надається Турагентом в наступному місяці не пізніше 20 днів поточного місяця.

**4.11.** Ціна Турпродукту (в т.ч. оплаченого частково) на момент остаточного розрахунку може бути збільшена у зв'язку: 1) зі збільшенням офіційного курсу гривні до іноземної валюти (долара США, Євро), встановленого Національним банком України; 2) зі збільшенням транспортних тарифів; 3) із запровадженням нових або підвищення ставок податків (зборів, обов'язкових платежів).

**4.12.** Туроператор має право зарахувати грошові кошти, які надійшли на банківський рахунок Туроператора від Турагента, на оплату (в т.ч. частково або повністю) будь-якого Турпродукту, штрафу, пені, сервісного збору, відшкодування фактично понесених витрат але це не звільняє Турагента від виконання його інших зобов'язань. Турагент не має права на замовлення (отримання) Турпродукту, навіть оплаченого, у разі наявності у Турагента заборгованості перед Туроператором.

**4.13.** Оплата вартості Турпродукту (туристичної послуги) з використанням авіаквитків на регулярних рейсах приймається виключно за правилами авіакомпанії.

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

## **5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

**5.1.** 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 Договору.

**5.2.** Під невиконанням чи неналежним виконанням зобов'язань за цим Договором, зокрема, слід розуміти:

### **5.2.1. Для Турагента:**

- надання неповного пакета документів для оформлення туру;
- надання неправильно оформлених документів чи документів, що містять невірну інформацію;
- несвоєчасна чи неповна оплата рахунків Туроператора;
- несвоєчасне анулювання, внесення змін у замовлення Турагента;
- ненадання своїм Туристам інформації про загальні правила продажу Турпродукту Туроператора, в т.ч. інформації про умови здійснення туристичної подорожі, включаючи інформацію, зазначену в пп. 3.6.1.-3.6.3. цього Договору;

- не здійснення перевірки наявності та правильності оформлення паспортних та візових документів у Туристів відповідно до п. 3.6.10. Договору;

- порушення п. 3.6.26. Договору;

- несвоєчасне проведення або відсутність онлайн-реєстрації на рейс (у випадку, якщо сторони — Турагент і Турист — домовилися, що онлайн-реєстрацію здійснює Турагент), що призвело або могло призвести до додаткових витрат Туриста чи відмови у перевезенні;

- інше невиконання або неналежне виконання умов Договору.

У випадку невиконання Турагентом вищезазначених вимог Договору Туроператор має право розірвати Договір в односторонньому порядку письмово попередивши Турагента про свій намір розірвати Договір у строк за 5 (п'ять) календарних днів до дати розірвання Договору.

**5.2.2.** Невиконання зобов'язань по оплаті Турпродукта або затримка в перерахуванні сум Туроператору (пп. 4.2., 4.4., 4.5.), тягне відповідальність Турагента у вигляді сплати пені в розмірі 0,5% від не перерахованої суми вартості Турпродукту за кожен день прострочення. Сплата неустойки (пені) не звільняє Сторони від виконання своїх зобов'язань або усунення порушень.

**5.2.3.** У випадку відмови Турагента від поданого замовлення на бронювання Турпродукту шляхом його анулювання або будь-якої зміни частково або повністю (наприклад термінів подорожі, готелю, відомостей про туриста, тощо), Турагент зобов'язується сплатити Туроператору фактично понесені витрати за послуги, у зв'язку з виконанням підтвердженого замовлення, сервісний збір у розмірі 35 (тридцять п'ять) євро з людини (для дорослого і дитини), а також штраф:

- у строк більший ніж 35 днів до початку туристичної подорожі - 10% (десять відсотків) вартості Турпродукту;

- за 22-35 днів до початку туристичної подорожі - 30% (тридцять відсотків) вартості Турпродукту;

- за 15-21 днів до початку туристичної подорожі – 50% (п'ятдесят відсотків) вартості Турпродукту;

- за 14 днів до початку туристичної подорожі – 100% (сто відсотків) вартості Турпродукту;

У випадку відмови Турагента від поданого Замовлення по турам з приставкою «Dymanic» «GDS», «Non refundable tariff» штраф становить до 100% (сто відсотків) вартості Турпродукту.

Вищезазначені розміри штрафу застосовуються у разі, якщо у підтвердженні замовлення або рахунку не зазначено інший розмір штрафних санкцій.

Туроператор повідомляє суму фактично понесених витрат у письмовій формі за допомогою електронного зв'язку, за вимогою. Сторони домовились, що підтвердженням фактично зазначених витрати за послуги, понесені у зв'язку з виконанням підтвердженого замовлення Турпродукту, є довідка Туроператора із зазначенням загальної суми витрат та/або Акт про реалізацію послуг та/або документ іноземного туроператора.

Строки оплати, встановлені п. 4.2. цього Договору.

**5.2.4.** У випадку одночасного настання таких обставин: відсутність письмової ануляції; відсутність чи несвоєчасність, чи неповна оплата Турагентом Турпродукту; неявка туриста на рейс; Турагент зобов'язується сплатити Туроператору штраф у розмірі 100% (сто відсотків) від загальної вартості Турпродукту (з урахуванням положень підпункту 5.2.6. цього Договору).

**5.2.5.** У випадку часткового анулювання Турагентом поданого Замовлення, зокрема, через відмову від туру одного чи кількох Туристів, штрафні санкції визначаються згідно підпункту 5.2.3. цього Договору пропорційно зменшенню обсягу фактично наданих туристичних послуг.

**5.2.6.** При анулюванні турів у період Новорічних, Різдвяних свят, виставок, ярмарків і т.п. терміни відмов та розмірів штрафних санкцій визначаються відповідно до договорів Туроператора з партнерами по організації туру, за умови повідомлення Турагента Туроператором про такі строки відмов та розміри штрафних санкцій.

**5.2.7.** Зміна будь-яких даних туристів тягне за собою зміну умов попереднього бронювання (зміна винагороди, вартості тура і тому подібне). У випадку внесення будь-яких змін до документів, виправлення неточностей у записах документах Туриста, що виникли з вини Турагента, останній погоджується з усіма додатковими платежами.

**5.2.8.** Незалежно від сплати штрафних санкцій, передбачених пп. 5.2.2., 5.2.3., 5.2.4. цього Договору, Турагент відшкодовує фактично понесені витрати Туроператору та сплачує сервісний збір у випадку:

**5.2.8.1.** Внесення змін до прізвищ в документах туриста, за виключенням авіаквитків, виправлення неточностей в записах з вини Турагента - у розмірі 5 (п'ять) євро на особу;

**5.2.8.2.** Переоформлення авіаквитків з вини Турагента на чартерні та регулярні рейси - у розмірі 15 (п'ятнадцять) євро на особу;

**5.2.8.3.** Відмови від туру менш, ніж за 7 днів - у розмірі згідно правил анулювання (переоформлення) авіаквитків конкретної авіакомпанії.

**5.2.9.** Турагент несе повну відповідальність за наявність у Туристів належним чином оформлених паспортних і візових документів, необхідних для в'їзду, перебування та виїзду з країни подорожі.

У разі відсутності або неналежного оформлення таких документів, Турагент відшкодовує Туроператору всі збитки та витрати, що виникли або можуть виникнути у зв'язку з цим.

**5.2.10.** У випадку невиконання Турагентом умов передбачених пп. 4.2., 4.4., 4.5. Договору та настання наслідків з цього приводу, передбачених п. 4.6. Договору, відповідальність перед Туристами несе Турагент.

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

**5.2.12.** Турагент звільняє Туроператора від будь-якої відповідальності, у т.ч. за будь-яку моральну шкоду, майнові збитки, не отримані доходи (вигоду), завдані будь-яким особам внаслідок будь-яких суперечок, претензій, вимог або судових спорів щодо або у зв'язку з персональними даними. Турагент приймає на себе повну відповідальність перед такими третіми особами, у т.ч. за відшкодування збитків та шкоди. Турагент зобов'язується відшкодувати Туроператору будь-які майнові збитки, моральну шкоду, не отримані доходи (вигоди), в т.ч. судові витрати та витрати на консультаційні послуги, що виникли внаслідок порушення Турагентом п. 2.7. Договору засвідчень і гарантій, або у разі задоволення судом позову до Туроператора про відшкодування збитків або шкоду у зв'язку з переданими Турагентом персональними даними. Вищенаведені зобов'язання, засвідчення і гарантії є необмеженими строком, вони є безумовними і безвідкличними.

**5.2.13.** У разі неможливості встановити зв'язок з Туристом за наданим Турагентом номером телефону Туриста, Турагент несе відповідальність за наслідки несвоєчасного сповіщення та інформування Туриста.

**5.2.14.** Фактично понесені витрати Туроператора та штрафні санкції, передбачені цим Договором, сплачуються Турагентом на підставі рахунку Туроператора, якщо Туроператор не прийме рішення задовольнити свої вимоги в порядку, передбаченому п. 5.2.15. цього Договору.

**5.2.15.** Туроператор має право задовольнити свої вимоги щодо стягнення штрафних санкцій шляхом вирахування відповідних сум з тих коштів Турагента, що знаходяться на банківському рахунку Туроператора, надіславши Турагенту відповідне повідомлення.

### **5.3. Для Туроператора:**

- ненадання вчасно замовленого та оплаченого Турагентом і підтвердженого Туроператором Турпродукта;

- неправильне оформлення документів (у т.ч. візових), необхідних для здійснення подорожі, якщо зобов'язання по оформленню таких документів взяв на себе Туроператор;

- несвоєчасна передача Турагенту документів, необхідних для використання Турпродукту.

**5.3.1.** У випадку невиконання Туроператором своїх зобов'язань передбачених цим Договором, щодо надання підтвердженого Турпродукту, Туроператор несе відповідальність перед Турагентом у формі грошової компенсації вартості не наданого з вини Туроператора Турпродукту або його ненаданої частини. Положення цього пункту застосовуються з урахуванням вимог пунктів 3.4.11., 3.5.2. цього Договору.

**5.3.2.** Туроператор не несе відповідальності за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів та пов'язані із цим зміни обсягу, строків та програми туру, за не надання авіакомпанією місця на борту, а також за невиконання або неналежне виконання авіаперевізником, готелем, аеропортом, страховою компанією зобов'язань у наданні послуг з авіаперевезення, готельного обслуговування, послуг аеропорту, страхових послуг відповідно. У цих випадках відповідальність перед Турагентом і Туристами несуть авіакомпанії й інші транспортні компанії, готель, аеропорт, страхова компанія відповідно до чинного законодавства.

**5.3.3.** Туроператор не несе відповідальності за схоронність багажу, цінностей, документів та грошових коштів Туристів протягом усього періоду Туру.

**5.3.4.** Туроператор не несе відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідальних 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.

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

**5.3.6.** Туроператор не несе відповідальність за підвищення вартості авіаквитків та зобов'язується інформувати Турагента про зміну вартості авіаквитків, відразу після отримання інформації від авіакомпанії. Туроператор у випадку необхідності має право замінити номер рейсу, тип судна, аеропорт та час відправлення.

**5.3.7.** Туроператор не несе відповідальність за дії третіх осіб (закладів розміщення, підприємства громадського харчування, страхових компаній, транспортних компаній та ін.), а також за якість роботи третіх осіб, яку Туроператор не міг передбачити при організації Туру.

**5.3.8.** Туроператор не несе відповідальності за несвоєчасну та/або відмову відповідних держорганів (посольства/консульства, митної, прикордонної служби тощо), зокрема і іноземної держави, видати візу туристу (дозволити в'їзд/виїзд до/з країни подорожі), навіть якщо Туроператор здійснює за туриста фактичні дії з передачі його документів до відповідного представництва (служби, органу) іноземної держави в Україні. У випадку неможливості для особи, що придбала тур, здійснити подорож чи своєчасно отримати документи у зв'язку з рішенням/діями держорганів (посольства/консульства, митниці, прикордонної служби тощо) зокрема і іноземної держави, туристу не повертаються (не відшкодовуються) фактично понесені у зв'язку з її замовленням витрати до числа яких входять, але не обмежуються зазначеним, консульський збір, послуги візового центру, авіаквитки, вартість розміщення в готелі, тощо.

**5.3.9.** Туроператор не несе відповідальність за несвоєчасне сповіщення та інформування Туриста у разі, якщо, Турагентом надані недостовірні данні щодо номера телефону Туриста відповідно до п. 3.6.9. Договору.

## **6. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ**

**6.1.** Сторони звільняються від майнової відповідальності за невиконання зобов'язань за цим Договором в разі настання форс-мажорних обставин.

**6.2.** Під форс-мажорними обставинами слід розуміти обставини, що не залежать від волі сторін, а саме: природні явища (повені, землетруси, цунамі, епідемії та інші стихійні явища); пожежі; вибухи; виходи з ладу та ушкодження транспортних засобів, комп'ютерної техніки, каналів зв'язку; страйки, саботажі, локаут і інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов цього Договору та унеможливають це, оголошена чи не оголошена війна, революція, масові безладдя, законні та незаконні дії органів державної влади, економічна блокада тощо.

**6.3.** Про початок, прогнозований строк та припинення дії форс-мажорних обставин Сторони сповіщають одна одну в письмовій формі негайно, але не пізніше 24 годин після їх виникнення.

**6.4.** Повідомлення про початок і припинення форс-мажорних обставин повинні бути надіслані шляхом поштового листа, телеграфним повідомленням, факсимільним зв'язком, кур'єрською службою з підтвердженням отримання відповідною стороною такого повідомлення.

**6.5.** Належним доказом настання форс-мажорних обставин та терміну їхньої дії є наявність довідки, виданої відповідними компетентними органами відповідної країни.

**6.6.** Сторони поновлюють виконання своїх обов'язків, передбачених цим Договором, після припинення дій форс-мажорних обставин.

**6.7.** До форс-мажорних обставин не можуть бути віднесені обставини, причиною яких є недогляд, неухважність, халатність, невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків відповідною Стороною.

## **7. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

**7.1.** Усі суперечки, розбіжності або претензії, що можуть виникнути з цього Договору або у зв'язку з ним, Сторони намагаються вирішувати шляхом переговорів та взаємних консультацій.

**7.2.** При виникненні під час туристичної подорожі будь-яких скарг, претензій або зауважень з приводу туристичного обслуговування, Туристу рекомендується негайно звернутись до представників обслуговуючої сторони і скласти відповідний протокол (акт), який повинен бути підписаний представником обслуговуючої сторони (адміністрація готелю, екскурсійного бюро, тощо), оригінал якого залишається у туриста.

**7.3.** У разі недосягнення згоди, спір підлягає розгляду в судових органах України за правилами підсудності та підвідомчості такого спору, відповідно до чинного законодавства України.

## **8. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ**

**8.1.** Сторони зобов'язуються зберігати строгу конфіденційність інформації, отриманої в ході виконання цього Договору, і прийняти всі можливі заходи, щоб зберегти отриману інформацію від розголошення у відповідності до норм чинного законодавства України, та регламенту ЄС.

**8.2.** Сторони вживають усіх необхідних заходів для того, аби їх співробітники, агенти, правонаступники без попередньої згоди Сторін не інформували третіх осіб про деталі цього Договору.

**8.3.** Обмеження щодо розголошення інформації не стосуються загальнодоступної інформації або інформації, що стала такою не з вини Сторін, а також до інформації, що стала відома Стороні з інших джерел до або після її одержання від іншої Сторони.

**8.4.** У випадку розголошення змісту положень цього Договору, винна Сторона відшкодує завдані збитки у розмірі визначеному в судовому порядку.

**8.5.** Сторони не несуть відповідальності у випадку передачі інформації державним органам, що мають право її вимагати відповідно до законодавства України.

## **9. ІНШІ УМОВИ**

**9.1.** Даний Договір набуває чинності з моменту подачі Турагентом Туроператору Заяви на отримання доступу до системи онлайн-бронювання та/або з моменту подачі Турагентом Заявки на бронювання, діє до повідомлення Туроператором інформації про його припинення, шляхом розміщення такої інформації на офіційному сайті та/або шляхом письмового повідомлення Турагента будь-яким чином.

### **9.2. Обмін документами та дійсність документів:**

**9.2.1.** Будь-які документи, складені та передані Сторонами одна одній, які стосуються надсилання Договору

електронною поштою у форматі PDF або інші електронні копії цих документів, мають таку ж юридичну силу, що й оригінали цих документів, якщо ці документи надсилаються на електронну адресу, вказану в Договорі. При цьому Сторони погоджуються, що такі документи, надіслані електронною поштою, мають таку ж юридичну силу, що й оригінали, до обміну оригіналами цих документів.

**9.2.2.** Сторони домовились, що будь-які документи (Договір, додаткові угоди, листи про розірвання Договору, запити, повідомлення, рахунки на оплату, акти звірки взаємних розрахунків, видаткових накладних, актів про анулювання документа, листи на повернення грошових коштів, акти надання послуг, акти наданих послуг, інші листи чи будь-які інші документи) за цим Договором, можуть складатися Сторонами в паперовому або в електронному вигляді із дотриманням законодавства про електронні документи та електронний документообіг та з використанням електронного цифрового підпису. В разі складання таких документів у електронному вигляді та підписання їх з використанням кваліфікованого електронного підпису, використання печатки Сторонами не є обов'язковим.

Сторони підтверджують, що зареєстровані в системі електронного документообігу тощо, та погоджуються з відправкою/отриманням документів в електронному вигляді з використанням кваліфікованого електронного підпису засобами системи електронного документообігу.

**9.3.** Цей Договір може бути розірваний в порядку та на умовах, що передбачені чинним законодавством, з урахуванням особливостей, визначених у цьому Договорі.

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.

Туроператор має право розірвати Договір в односторонньому порядку письмово попередивши Турагента про свій намір розірвати Договір у строк за 5 (п'ять) календарних днів до дати розірвання Договору.

Турагент має право розірвати Договір в односторонньому порядку письмово попередивши Туроператора про свій намір розірвати Договір у строк за 30 (тридцять) календарних днів до дати розірвання Договору.

У випадку розірвання Договору, прийняті зобов'язання по реалізації Турпродукту зберігаються до моменту їх виконання в повному обсязі.

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

**9.5.** Зміни в цей Договір можуть бути внесені за взаємною згодою Сторін, що оформляється угодою про внесення змін до цього Договору.

**9.6.** Зміни та доповнення, додаткові угоди та додатки до цього Договору є його невід'ємною частиною і мають юридичну силу у разі, якщо вони викладені у письмовій формі та підписані уповноваженими на те представниками Сторін, а також скріплені печатками (за наявності) Сторін.

**9.7.** Сторони несуть повну відповідальність за наявність/дійсність вказаних ними у Договорі дозвільних документів (ліцензій), необхідних для здійснення обов'язків за Договором та за достовірність іншої зазначеної у Договорі інформації про Сторону.

**9.8.** Усі правовідносини, що випливають з умов цього Договору, факту його укладення, а також у зв'язку з виконанням його умов і не врегульовані ним, регламентуються нормами чинного законодавства України.

**9.9.** Кожна Сторона Договору повинна в строк не пізніше як через три дні повідомити письмово про зміну своїх реквізитів, адреси місцезнаходження та інше.

**9.10.** Невід'ємними додатком та доповненням до цього Договору є:

Додаток № 1 – Зразок «Заявка на отримання доступу до онлайн-системи бронювання»;

Додаток № 2 – Зразок «Договір на туристичне обслуговування.»

## **10. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ І РЕКВІЗИТИ**

**ТУРОПЕРАТОР:**

**ТОВ «Арістея Тур»**

Юридична адреса:

м. Київ, 03191, вул. Лятошинського 4А/289

Фактична адреса:

03037 м. Київ, пр-т В.Лобановського 6А, 4 поверх,  
оф.152

тел/факс: +38 044 337 88 14

e-mail: [office@aristeya.com.ua](mailto:office@aristeya.com.ua)

АТ КБ "ПРИВАТБАНК"

UA703052990000026001015014801

Код ЄДРПОУ № 35289971

Платник єдиного податку 3-ї групи

та не платник ПДВ

Директор \_\_\_\_\_

м.п.



/Г.В.Пономарьова

**Додаток № 1. Зразок форми для Турагента,  
який прийняв умови договору публічної  
оферти**

**ЗАЯВКА**

**на отримання доступу до онлайн-системи бронювання**

Я \_\_\_\_\_, директор/власник  
Турагента, прошу надати онлайн-доступ до системи бронювання для себе особисто/співробітника Турагента  
\_\_\_\_\_.

За умови припинення роботи вищевказаного співробітника в нашій компанії зобов'язуюсь вислати повідомлення з проханням анулювати доступ для роботи в онлайн-системі бронювання для даного співробітника.

Підтверджую, що ознайомена(ий) з умовами використання системи та розумію, що для повноцінної роботи в системі Туроператор надає Турагенту індивідуальний логін і пароль. Усвідомлюю, що зазначені дані є конфіденційними та не підлягають розголошенню.

Умови, викладені в Договорі зобов'язуюсь виконувати в повному обсязі.

**ТУРОПЕРАТОР:**

**ТУРАГЕНТ:**

**ТОВ «Арістея Тур»**

Юридична адреса:

м. Київ, 03191, вул. Лятошинського 4А/289

Фактична адреса:

03037 м. Київ, пр-т В.Лобановського 6А, 4 поверх,  
оф.152

тел/факс: +38 044 337 88 14

e-mail: [office@aristeya.com.ua](mailto:office@aristeya.com.ua)

Юридична адреса:

Фактична адреса:

тел/факс:

e-mail:

Директор \_\_\_\_\_

м.п.



/Г.В.Пономарьова

Директор \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

м.п.

**Додаток №2 Зразок Договору на туристичне  
обслуговування. Обов'язкова форма для Турагента,  
який прийняв умови договору публічної оферти**

**Договір**  
на туристичне обслуговування № \_\_\_\_\_

м. \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_ р.

**ТОВ «\_Арістея Тур\_»**, (01054, Україна, м. Київ, Юр. адреса: вул. Лятошинського 4А/289, фактична адреса: 03037 м. Київ, пр-т В.Лобановського 6А, 4 поверх, оф.152

ліцензія Серії АГ № 581184 від 04.07.2012 р платник єдиного податку, іменоване надалі **«Туроператор»**, від імені і за дорученням якого на підставі договору доручення № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ р. укладає цей Договір \_\_\_\_\_, в особі \_\_\_\_\_,

надалі **Турагент** з одного

та **Громадянин (ка) (Турист/Замовник)** \_\_\_\_\_

паспорт \_\_\_\_\_, виданий \_\_\_\_\_, що проживає

: \_\_\_\_\_, що діє на підставі особистого волевиявлення, який (а)

діє від свого імені та від імені осіб, які уповноважили його (її) по довіреності на укладення даного

Договору, а саме:

**Громадянин (ка)**

**Громадянин (ка)**

**Громадянин (ка)**

, кожний з яких надалі - **"Турист"**, з другого боку, а разом надалі - **"Сторони"**,

уклали цей договір, про наступне:

З метою уніфікації, однакового розуміння та тлумачення умов даного Договору Сторони домовились, що терміни, які використовуються в цьому Договорі означають:

**Договір** – цей договір;

**Додаток/Додатки** – 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;

**«Турагент, Туроператор, Турист»** в даному Договорі розуміються у значенні, викладеному в Законі України «Про туризм».

**«Туристичний продукт (Турпродукт)»** - попередньо розроблений Туроператором комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо).

**«Тур»** - туристична подорож (поїздка) за визначеними маршрутом та строками, забезпечена комплексом туристичних послуг, які замовлялися туристом (бронювання, розміщення, харчування, транспортні послуги, рекреація, екскурсії тощо).

**«Договір на туристичне обслуговування»** - в Договорі значення терміну «Договір на туристичне обслуговування» аналогічне до його визначення у ст. 20 Закону України «Про туризм»;

**«Документи на тур»** - туристичний ваучер, проїзні документи, страховий поліс (медичне страхування та страхування від нещасних випадків), умови страхування і правила поведінки туриста при виникненні страхових випадків.

**«Туристичний ваучер»** - документ визначеної Туроператором форми, який надає туристу право на отримання Туристичних послуг.

**«Заявка» - оферта Туриста або юридичної особи**, направлена Туроператору через Турагента, в якій міститься пропозиція укласти Договір на туристичне обслуговування на умовах зазначених в Заявці;

(«Заявка на бронювання турпродукту/туристичної послуги») – письмовий або електронний запит про надання (бронювання, замовлення) обраного Туристом Турпродукту (туристичної послуги), отриманий Туроператором по електронній пошті або через онлайн-систему бронювання, який містить повний перелік інформації, необхідної для оформлення Турпродукту (туристичної послуги).

Заявка на бронювання вважається офертою Туриста, тобто пропозицією на укладення Договору на туристичне обслуговування, та означає згоду Турагента перед Туроператором за відшкодування збитків, яких зазнав Туроператор внаслідок її відкликання (анулювання, відмови) Турагентом або Туристом після її отримання Туроператором.

**«Підтвердження Замовлення»** - відповідь Туроператора по електронній пошті або через онлайн-систему бронювання, на Замовлення Турагента, зокрема у формі рахунку на оплату замовленого Турпродукту (туристичної послуги), виписаного на ім'я Турагента відповідно до бронювання Туриста через Турагента, в якому міститься згода Туроператора на надання (бронювання) обраного Туристом Турпродукту (туристичної послуги).

Підтвердження Замовлення вважається акцептом Туроператора, тобто підтвердженням його згоди на виконання Замовлення Турагента відповідно до умов цього Договору. Турпродукт вважається реалізованим в момент Підтвердження Замовлення Туроператором.

**«Відмова Туроператора»** - відповідь Туроператора по електронній пошті або через онлайн-систему бронювання, на Замовлення Турагента, в якій міститься відмова Туроператора в наданні (бронюванні) обраного Туристом Турпродукту (туристичної послуги). Рішення про Відмову може прийматися Туроператором на власний розсуд та з будь-яких причин, про які Туроператор не зобов'язаний повідомляти Турагента/Туриста.

**«Анулювання», «Відмова від Замовлення»** – відмова Туриста/Турагента від замовленого у Туроператора Турпродукту чи його частини, в т.ч., але не виключно: відмова від усього Турпродукту, або зменшення кількості днів, на яку замовляється готель; та/або зменшення числа осіб в Замовленні; та/або відмова від однієї чи кількох замовлених в складі Турпродукту послуг; несвоєчасна та/або неповна оплата рахунку Туроператора; не з'явлення туристів до місць надання туристичних послуг, або їх відмова від використання туристичних послуг в цілому або частково; яка надіслана Туристом/Турагентом Туроператору по електронній пошті або через онлайн-систему бронювання в робочі часи Туроператора. Надіслання Турагентом запиту на ануляцію не є ануляцією туру. Тур вважається анульованим лише з моменту письмового підтвердження ануляції Туроператором, яке можливе виключно після підтвердження ануляції відповідним постачальником послуг. До моменту такого підтвердження тур залишається чинним, а всі штрафні санкції постачальників застосовуються відповідно до їхніх умов.

**«Високий сезон»** - з 25 квітня по 10 травня, з 1 липня по 31 серпня, з 24 грудня по 10 січня, період дитячих канікул чи інші свята та події, діючі в країні тимчасового перебування, в яку організовується подорож.

**«Тури з позначкою Dynamic»** — це тури, ціна та наявність яких формуються в режимі реального часу на підставі даних постачальників (авіакомпаній, готелів, GDS, онлайн-платформ тощо) і можуть змінюватися у будь-який момент, включно з кожною секундою, до моменту фактичного підтвердження бронювання. Для турів з позначкою **“Dynamic”** діють обмежені або спеціальні умови ануляції та змін, які визначаються постачальниками послуг. Ануляція, зміна дат, складу туристів або інших умов туру, як правило, тягне за собою штрафні санкції у розмірі до 100% вартості туру, незалежно від строку скасування. Надіслання запиту на бронювання туру з позначкою **“Dynamic”** означає безумовну згоду Турагента та Туриста з умовами ціноутворення в режимі реального часу та з можливістю застосування 100% штрафних санкцій у разі ануляції або змін.

**Тури з позначкою “GDS”** — це тури, у складі яких авіаперевезення бронюється через глобальні дистрибутивні системи (GDS), такі як Amadeus, Sabre, Galileo або інші аналогічні системи. Після підтвердження Замовлення Туроператором авіаквитки за турами з позначкою **“GDS”** підлягають обов'язковому та негайному викупу відповідно до умов авіаперевізника. До моменту виписки квитка або перевиписки при обміні - вартість не гарантується:

- До моменту виписки квитка його вартість може змінитися через наступні причини:

- зміна тарифу;

зміна класу бронювання;

- технічні проблеми, які вимагають виписки через інший офіс;

- інші незалежні від нас фактори.

З моменту викупу авіаквитків застосовуються правила тарифу авіакомпанії, включаючи обмеження щодо повернення, змін та ануляції. Ануляція або внесення змін до туру з позначкою **“GDS”** може тягти за собою штрафні санкції у розмірі до 100% вартості туру, зокрема у випадках, коли авіаквитки вже викуплені або тариф є неповерненим (non-refundable). Обираючи тур з позначкою **“GDS”**, Турагент / Турист підтверджує, що поінформований про обов'язковий викуп авіаквитків після підтвердження Замовлення, усвідомлює пов'язані з цим фінансові ризики та погоджується з можливістю застосування штрафних санкцій до 100% вартості туру у разі ануляції або змін.

**«Non Refundable Tariff» (Неповернений тариф)** - Обираючи Non-Refundable Tariff, Турист підтверджує, що ознайомлений з умовами неповернення коштів, усвідомлює фінансові ризики та добровільно погоджується з неможливістю повернення сплачених сум у разі скасування або незаїзду.

**«Зміна Замовлення Турагента»** - Відмова від Замовлення Туристом/Турагентом та пропозиція замінити його на інший Турпродукт (його частину) шляхом подання нового Замовлення, в т.ч., але не виключно: заміна одного готелю на інший, та/або зміна дати заїзду чи виїзду з готелю на іншу, та/або зміна осіб, для яких замовляються послуги, та/або збільшення чи зменшення страхової суми при страхуванні, та/або

заміна однієї чи кількох замовлених в складі Турпродукту послуг на іншу тощо. Пропозиція про зміну Замовлення має здійснюватися Турагентом по електронній пошті або через онлайн-систему бронювання.

**«Ціна (вартість) Турпродукту» СПО (SPO (special price offer))** – вартість спеціальної пропозиції Туроператора зазначена на сайті, в каталогах та інших, в т.ч. рекламних матеріалах Туроператора, відомості щодо можливої вартості послуг, яку може сплатити Турист при придбанні Турпродукту (туристичних послуг). До цієї суми може бути включено вартість послуг, які надає Туроператор, транспортні компанії (в т.ч. послуги з бронювання), страхові компанії та інші суб'єкти туристичної діяльності, а також інформаційні послуги з підбору туру, послуги з бронювання які Туристу надає безпосередньо Турагент. Остаточна вартість туру формується на підставі тарифів та умов постачальників послуг, які можуть відрізнятися залежно від громадянства, резидентності, місця проживання або країни видачі документа, що посвідчує особу. У разі виникнення додаткових доплат, встановлених постачальниками, Туроператор має право донарахувати відповідну суму, про що Турагент / Турист повідомляється додатково. Туроператор не впливає на політику ціноутворення постачальників послуг та не несе відповідальності за встановлення або зміну тарифів залежно від громадянства Туриста.

**«Овербукінг» - від англ. "overbooking", "пере бронювання", "надмірне бронювання"** - бронювання або продаж одного і того ж місця на авіарейсі або в готелі двом і більше особам, що сталося з технічних причин.

**«Комерційний курс Туроператора»:** грошовий еквівалент в іноземній валюті 1(одного) долара США до гривні України та 1 (одного) ЄВРО гривні України, що визначений Туроператором та оприлюднений на сайті, що застосовується Туроператором при визначенні суми сплати туристичного продукту (туристичної послуги) яка належить Туроператору.

**«Партнери Туроператора»** – суб'єкти господарювання (як резиденти, так і нерезиденти України), які забезпечують безпосереднє надання Туристам замовлених Туристичних послуг (в т.ч. – авіакомпанії, інші перевізники, туристичні компанії в країні перебування, готелі, страхові компанії тощо).

**«Офіційний сайт Туроператора»** – офіційна веб-сторінка Туроператора в мережі Інтернет за адресою <https://aristeua.com.ua>, де розміщується та оновлюється інформація про туристичні продукти Туроператора. Інформація, опублікована на офіційному сайті Туроператора може змінювати та доповнювати умови цього Договору. Зазначені зміни набирають чинності з моменту їх розміщення (опублікування) на офіційному сайті Туроператора.

**«Робочі часи Туроператора»** - понеділок-п'ятниця (з 10:00 год. до 19:00 год.), субота (з 11:00 год. до 16:00 год), неділя - вихідний.

## **1. Предмет Договору**

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

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 оплати послуг для оформлення та отримання в'їзних віз для ТУРИСТА.

**1.3. За цим договором Туроператор може виступати посередником між Туристом та транспортними компаніями, страховими компаніями та інші суб'єктами туристичної діяльності що зазначається в підтвердженні Заявки.**

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

1.5. Турист за цим договором зобов'язується прийняти та оплатити послуги Туроператора, транспортних компаній (в т.р. послуги з бронювання), страхових компаній та інших суб'єктів туристичної діяльності зазначених в підтвердженні Заявки, а також консультаційні, 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. Обов'язки сторін**

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

2.1.1. Забронювати та надати туристичний продукт (туристичні послуги), замовлені ТУРИСТОМ в повному обсязі, в кількості, якості та у визначені Договором терміни, про які сторони попередньо домовилися, за умови повної сплати вартості Туристичного Продукту Туристом у строки, встановлені даним Договором та Додатками до нього, видати Туристові документи, необхідні для отримання туристичних послуг та підтвердження статусу Туриста;

2.1.2. Вчасно забезпечити ТУРИСТА через Турагента необхідними для поїздки документами: Інформаційними туристичними ваучерами, страховими полісами, авіаквитками, програмою туру, тощо.

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 Турагент бере на себе наступні зобов'язання:**

#### **2.2.1. В рамках виконання посередницьких послуг надати ТУРИСТУ 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;
- основні вимоги пропонованих до оформлення виїзних та в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд та виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення;
- медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздки у країни з тропічним кліматом згідно вимог санітарно-епідеміологічних служб;
- характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорія, терміни стикувань (сполучення) рейсів, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачену кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);
- характеристику готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікацію за законодавством країни (місця) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачена нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування);
- також надати інші відомості передбачені ст. 20 Закону України "Про туризм".

### **2.2.2. Надати Туристу консультаційні - інформаційні послуги з підбору туру.**

### **2.3. За цим Договором ТУРИСТ бере на себе наступні зобов'язання:**

- 2.3.1. Уважно ознайомитися з умовами цього Договору, дотримуватись і виконувати їх в повному обсязі.
- 2.3.2. Повністю сплатити вартість Туристичного Продукту(туристичних послуг), транспортних послуг, страхових послуг та інших, а також послуг Турагента в терміни, передбачені Договором.
- 2.3.3. У відповідності до Заявки ТУРИСТА подати ТУРОПЕРАТОРУ через ТУРАГЕНТА всі необхідні для здійснення подорожі документи вчасно, не пізніше дати, обумовленої Сторонами.
- 2.3.4. 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.
- 2.3.5. Прийняти від Туроператора через ТУРАГЕНТА всі результати виконання зобов'язань за цим Договором.
- 2.3.6. Отримати підпис та перевірити наявність і правильність заповнення документів, необхідних для здійснення подорожі, та негайно повідомити ТУРАГЕНТА про виявлені в них недоліки (неточності, помилки).
- 2.3.7. Прибути до місця початку подорожі та для реєстрації, за дві -три години до відправлення транспорту, як наземного так і повітряного.
- 2.3.8. Турист зобов'язується:
  - надати ТУРОПЕРАТОРУ всі необхідні для бронювання та замовлення Туристичного Продукту відомості та документи (або їх копії) в необхідній кількості примірників;
  - 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 (місцевості) перебування;
  - зберігати довілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місцевості) перебування;
  - 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 Туристичного Продукту зокрема і Туристичного 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. 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 держав перебування, погодні умови в державах перебування, норми діючих законодавств країн перебування, тощо);
  - надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для бронювання Туристичного Продукту;
  - дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки;
  - з'явитися особисто до конкретного консульства / дипломатичної установи іноземної держави для співбесіди чи з іншої причини в разі такої необхідності, про що Турист невідкладно інформується ТУРОПЕРАТОРОМ (якщо отримання візи / дозволу на в'їзд доручені Туристом ТУРОПЕРАТОРУ);
  - відшкодувати Туроператору через Турагента збитки, завдані йому неправомірним діями Туриста;
  - при поїздках до країн з підвищеним рівнем епідеміологічного ризику до виїзду до таких країн самостійно зробити необхідні Щеплення та вакцинації; отримати документ про проведення таких Щеплень та вакцинацій;
  - 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;

виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавствами країн тимчасового перебування;

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;

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

в період Реалізації Туристичного Продукту не мати з собою та / або у супроводжувачому багажі тварин, рослин, грибів, мхів і лишайників; не розмішувати представників згаданих царств природи у засобах розміщення та транспортних засобах за програмою Туристичного Продукту;

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

в разі групового туру, Турист підписанням цього Договору погоджується і визнає свою поінформованість у такому: будь-які екскурсійні, перекладацькі та інші послуги гіда / супроводжувачого групи для групи в цілому та / або окремих туристів у вільний час за програмою Туристичного Продукту не передбачені; будь-яке транспортне обслуговування чи інші супутні туристичні послуги для групи в цілому та / або окремих туристів у вільний час за програмою Туристичного Продукту не передбачені;

В разі групового туру, Турист підписанням цього Договору погоджується і визнає свою поінформованість у такому: груповий тур з Реалізацією Туристичного Продукту може не відбутися в разі недобору групи; в разі належного повідомлення Туриста про недобір групи не **пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі** цей Договір втрачає силу, а Турист отримує сплачені відповідно до умов цього Договору кошти в розмірі, передбаченому чинним законодавством України;

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 Туристичного Продукту) без зміни сумарного обсягу послуг за програмою Туристичного 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 непланове закриття об'єкту відвідування, через закриття об'єкту відвідування на ремонт та / або реконструкцію, через оголошення об'єктами відвідування позапланових санітарних днів, тощо.

Турист підписанням цього Договору погоджується і визнає свою поінформованість у такому: ТУРОПЕРАТОР має право збільшення або зменшення обсягу туристичних та інших супутніх послуг за програмою Туристичного Продукту (у випадку зменшення обсягу послуг - за винятком транспортних послуг і послуг розміщення) якщо це пов'язано з настанням фактичних обставин, настання яких ТУРОПЕРАТОР не міг передбачити, виникненню яких не міг запобігти і які знаходяться поза будь-яким контролем ТУРОПЕРАТОРА, включаючи, але не обмежуючись: дорожні умови (затори, припинення руху транспорту дорогами, блокування доріг, страйки, ремонтні роботи, встановлення об'їздів, тощо), погіршення погодних умов (ожеледиця, низька видимість, низька швидкість руху, тощо), 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, окреслених цим абзацом Договору, відповідно до Додатку №2 до цього Договору, Турист дає згоду ТУРОПЕРАТОРУ на таке: в разі настання в процесі Реалізації Туристичного Продукту вказаного роду або аналогічних фактичних обставин компенсація Туристом ТУРОПЕРАТОРУ вартості фактично наданих понад обсяг послуг, через дію таких фактичних обставин, Туристичного Продукту, встановлений Договором, не проводиться, і також в разі настання в процесі Реалізації Туристичного Продукту вказаного роду або аналогічних фактичних обставин, компенсація ТУРОПЕРАТОРОМ Туристу вартості фактично ненаданих через такі фактичні обставини послуг теж не проводиться. Турист підписанням цього Договору погоджується і визнає свою поінформованість у тому, що визнання факту настання вищезначених фактичних обставин відбувається таким чином: в момент виявлення дії таких обставин в період Реалізації Туристичного Продукту, виконувати інші вимоги, встановлені цим Договором.

2.3.9. Своєчасно та в повному обсязі здійснити оплату за використання додаткових послуг під час поїздки, та покрити з власних коштів витрати чи збитки, спричинені в результаті неправомірних дій ТУРИСТА чи осіб, що подорожують з ним.

2.3.10. У випадку прийняття рішення ТУРИСТОМ про відмову від поїздки негайно повідомити про це ТУРОПЕРАТОРА через ТУРАГЕНТА в письмовому вигляді.

### **3. Права Туроператора**

3.1. ТУРОПЕРАТОР має право:

- відмовитися від виконання Договору у випадках: виникнення форс-мажорних обставин, визначених Договором, при яких Реалізація Туристичного Продукту (туристичних послуг) виявиться неможливою; відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд (про що ТУРОПЕРАТОР невідкладно інформує Туриста через Турагента, але не пізніше ніж за 48 годин з моменту, коли про це стало відомо ТУРОПЕРАТОРУ); в разі невчасного та/або неповного подання Туристом ТУРОПЕРАТОРУ необхідних для оформлення Туристичного Продукту документів; в разі подання Туристом ТУРОПЕРАТОРУ 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 Туристичного Продукту з метою, відмінною від Туризму (тобто з метою влаштування на оплачувану роботу за кордоном, метою прохання про політичний притулок, тощо), і ТУРОПЕРАТОР зможе мотивувати і довести це шляхами, не забороненими чинним законодавством;
- отримати від Туриста необхідну інформацію персонального характеру з метою Реалізації Туристичного Продукту та проведення належної підготовки до його Реалізації;
- у виключних випадках змінювати передбачені Додатком №1 готелі на 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, овербукінг, тощо), про що Турист має бути проінформованим; оперативно змінювати порядок проведення екскурсійних, та/або культурних, та/або пізнавальних заходів, передбачених Додатком №1;
- 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;
- подати документи на анулювання виданих Туристу туристичних віз/дозволів на в'їзд до іноземної держави в разі, якщо Реалізація Туристичного Продукту не відбудеться з вини ТУРОПЕРАТОРА, через недокомплектацією групи в разі групового туру, або з інших об'єктивних причин;

### **4. Права Туриста**

4.1. Турист має право на:

- 4.2.1. необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місцевості) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місцевості) тимчасового перебування і перебування там, про звичай місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища;
- 4.2.2. інформацію про наявність ліцензії у ТУРОПЕРАТОРА, необхідних дозволів, інших документів, наявність яких передбачена законодавством;
- 4.2.3. інформацію про наявність фінансового забезпечення відповідальності ТУРОПЕРАТОРА у вигляді банківської гарантії, виданої банківською чи кредитною установою, назву банківської (кредитної) установи, розмір гарантії та наявність договору з такою установою;
- 4.2.4. отримання комплексу туристичних послуг, передбачених Договором; іншу інформацію, отримання якої передбачене Туристом від ТУРОПЕРАТОРА чинним законодавством України;
- 4.2.5. особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, забезпечення яких здійснюється Туроператором та іншими суб'єктами що надають туристичні послуги; відшкодування матеріальних і моральних збитків У випадку, визначеному у ч. 11 ст. 20 закону України «Про туризм», Туроператор виплачує Туристу компенсацію у розмірі 500 грн.

### **5. Вартість Туристичного Продукту(Туристичних послуг) та порядок розрахунків**

5.1. Ціна послуг складає \_\_\_\_\_ (Дол. США чи Євро).

Загальна вартість послуг, становить ціну помножену на комерційний курс Туроператора на дату фактичної оплати, на момент підписання договору становить \_\_\_\_\_ грн.

В тому числі :

Вартість послуг Туроператора та Вартість послуг Турагента.

5.1.1. У випадку несвоєчасної чи неповної оплати за договором, ТУРОПЕРАТОР має право анулювати замовлений комплекс послуг у відповідності з умовами ануляції туру.

5.1.2 Збільшення ціни туристичного продукту, погодженої сторонами, можлива лише за умови істотної зміни обставин, передбачених ст. 20 Закону України «Про туризм».

5.2. Сторони погодили, що на дату повної оплати загальна вартість послуг для громадян України може бути змінена у напрямку зростання в залежності із змінами курсу гривні по відношенню до долара США чи Євро, оскільки загальна вартість послуг визначається шляхом множення вартості послуг, встановленої

ТУРОПЕРАТОРОМ, на комерційний курс ТУРОПЕРАТОРА на дату фактичної оплати або на коригуючий коефіцієнт, встановлений ТУРОПЕРАТОРОМ.

5.3. Усі види платежів по даному Договору провадяться в національній валюті України - гривні

5.4. В момент укладення Договору Турист сплачує \_\_\_\_\_% (\_\_\_\_\_ відсотків) від загальної вартості послуг, що складає \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

5.5. Повна оплата Туристичного Продукту (туристичних послуг) повинна бути здійснена не пізніше ніж за \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) календарних днів до моменту початку Реалізації Туристичного Продукту, яка визначається шляхом множення вартості послуг в валюті, яка залишилася до оплати, на комерційний курс ТУРОПЕРАТОРА на дату фактичної оплати. У виняткових випадках можуть бути узгоджені інші терміни сплати Туристичного Продукту, про що Сторонами укладається окремий Додаток до Договору. Несплата або неповна сплата вартості Туристичного Продукту в узгоджені з ТУРОПЕРАТОРОМ через Турагента терміни вважається відмовою від Туристичного Продукту за ініціативою Туриста. У цьому випадку Турист відшкодовує ТУРОПЕРАТОРУ фактично завдані ним витрати за послуги, які були надані до моменту несплати остаточної суми коштів.

5.6. У випадку затримки Туристом повної сплати вартості Туристичного Продукту ТУРОПЕРАТОР залишає за собою право відміни бронювання та утримання при цьому витрат, які були понесені в зв'язку з виконанням Договору та які пов'язані з замовленням Туриста.

5.7. Платниками за цим договором можуть бути Турист (Замовник) - довірена особа, або кожна із осіб (Туристів) зазначених в Заявці (Додатку №1 до цього договору), а також

## 6. Умови відмови від Туристичного Продукту

6.1. Турист має право відмовитись від заброньованих туристичних послуг повністю або частково на умовах передбачених п.6.5. Договору.

6.2. Турист вправі відмовитись від виконання Договору до дати початку туристичної подорожі за умови оплати ТУРОПЕРАТОРУ фактично понесених ним витрат на послуги, замовлені та оплачені до моменту повідомлення ТУРОПЕРАТОРУ про відмову від Туристичного Продукту зі сторони Туриста.

6.3. ТУРОПЕРАТОР вправі відмовитись від виконання Договору лише за умови повного відшкодування Туристу сплачених коштів, та компенсації визначеної п.4.1 даного Договору крім випадку, коли це відбулося з вини Туриста. Випадок відмови у виконанні Договору зі сторони ТУРОПЕРАТОРА до моменту початку реалізації Туристичного Продукту не може бути підставою для подання/пред'явлення вимоги про відшкодування моральної шкоди Туристом.

6.4. У випадку відмови Туриста від Туристичного Продукту Туристу повертаються внесені ним за туристичні послуги грошові кошти з утриманням сервісного збору в розмірі 35 (тридцять п'ять) євро з людини (дорослого та дитини), а також фактично здійснених Туроператором витрат у відповідності до наступних розмірів:

- В дати «високого сезону» - з 25 квітня по 10 травня, з 1 липня по 31 серпня, з 24 грудня по 10 січня., виставок, конгресів, групових заїздів, дитячих канікул, тури з позначкою Dynamic, GDS, Non refundable Tariff, витрати Туроператора складають 100% вартості замовлених послуг не залежно від дати бронювання.

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

- В інших випадках згідно таблиці № 1 :

Таблиця № 1

Термін скасування чи зміни до початку туру	витрати Туроператора складають:
Більше ніж 35 днів до початку Туру	10 % вартості замовлених послуг
Від 22 до 35 днів до початку Туру	30 % вартості замовлених послуг
Від 15 до 21 днів до початку Туру	50 % вартості замовлених послуг
Від 14 до до початку Туру	100 % вартості замовлених послуг

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

Туроператор виступає як посередник між Туристом, з одного боку, і транспортними, страховими компаніями й іншими підприємствами, установами, які надають послуги, з іншого боку.

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

6.5. У випадку внесення змін до підтвердженого бронювання та при умові, що такі зміни можливо здійснити, Турист зобов'язаний здійснити оплату по відшкодуванню витрат Туроператора згідно умов цього Договору, виставлених Турагентом/Туроператором.

6.6. Турист зобов'язаний відшкодувати і інші витрати, що не вказані в пункті 6.4., та які застосовуються авіакомпаніями, перевізниками, партнерами - приймаючою стороною, згідно тарифів, тощо. У випадку якщо у заброньований Турпродукт (туристичних послуг) входять авіаквитки на регулярні авіарейси або нетипові чартерні перевезення, про що Туриста буде попереджено, до Туриста застосовуються умови продажу та ануляції таких авіаквитків, як це передбачено спеціальними тарифами авіаквитків на регулярні авіарейси або спеціальними умовами чартерних програм. При цьому слід мати на увазі, що тариф авіаквитків на чартерні авіарейси може бути таким, що не повертається.

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

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

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

6.10. У випадку прийняття посольствами чи іншими повноважними органами держав слідування Туриста рішення про не видачу йому в'їзної візи, при умові вчасно та вірно оформлених та поданих Туроператором документів, Туроператор залишає за собою право розглядати такі випадки як ануляцію заброньованих послуг та застосовувати умови передбачені п.6.4. даної Угоди. При цьому Туроператор зобов'язується максимально сприяти у відкритті візи Туристу.

## **7. Форс-мажорні обставини**

7.1. У разі виникнення непередбачених (форс-мажорних) обставин, таких як акти органів державного управління, військові дії, повстання, революції, страйки, локаути, погодні умови, різноманітні непередбачені акти, 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.

7.2. 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.

7.3. 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.

## **8. Відповідальність сторін**

8.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання та / або неналежне виконання зобов'язань за Договором у відповідності до умов Договору та чинного законодавства України.

8.2. У випадку ненадання чи неналежного надання Туристу належно оплачених туристичних послуг, ТУРОПЕРАТОР зобов'язується відшкодувати йому вартість ненаданих чи неналежно наданих послуг, за винятком випадків, передбачених даним Договором.

8.3. ТУРОПЕРАТОР несе відповідальність за зберігання офіційних документів Туриста, які здаються йому для оформлення візи країни відвідування.

8.4. Туроператор не несе відповідальності за відміну рейсу або зміни часу відправлення/прибуття рейсу і пов'язані з цим зміни обсягів і термінів надання туристичних послуг оскільки Туроператор виступає в якості агента компаній-перевізників, сервісних компаній, і об'єктивно не в змозі впливати на умови і правила перевезень, що затверджені такими компаніями; правила і умови перевезень таких компаній надаються Туристу ТУРОПЕРАТОРОМ на запит, або безпосередньо надаються цими компаніями. В таких випадках відповідальність за невиконання зобов'язань, які впливають та пов'язані з транспортними перевезеннями, несуть відповідні транспортні перевізники у відповідності з внутрішніми, державними та/або міжнародними правилами перевезень. При цьому на Туроператора поширюються всі умови та обмеження відповідальності, які встановлені Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу, Правилами фактичного перевізника та іншими нормативними актами в сфері перевезень.

У випадках скасування чи зміни часу відправлення та/чи прибуття регулярних рейсів, відмови у перевезенні на регулярному рейсі і пов'язаними з цим змінами тривалості і програми туру Туроператор, як агент з

продажу перевезень авіакомпанії, передає претензії Туриста на розгляд авіакомпанії, яка уклала з Туристом за посередництва Туроператора, договір перевезення.

8.5. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за збереження особистого багажу, цінностей і документів та іншого майна Туриста протягом всього періоду поїздки, окрім випадків, передбачених Договором.

8.6. ТУРОПЕРАТОР за жодних умов і обставин не несе відповідальності за погіршення стану здоров'я, отримання фізичних травм, отримання тілесних ушкоджень будь-якого ступеня тяжкості, смерть Туриста, необхідність сплати за його медичне обслуговування, ліки, репатріацію останків, тощо. Турист підписанням цього Договору звільняє ТУРОПЕРАТОРА від будь-якої відповідальності в разі настання з Туристом будь-якої з перерахованих у цьому пункті, а також подій аналогічного типу, якщо вони виникли не з вини ТУРОПЕРАТОРА, причому така вина для висування претензій має бути доведена у встановленому законодавством порядку.

8.7. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за невиконання умов Договору внаслідок відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави в оформленні Туристу візи/дозволу на в'їзд або збільшення строків оформлення зазначених документів. У випадку відмови Туристу в оформленні документів конкретним консульством/дипломатичною установою іноземної держави, Туристу повертаються кошти в розмірі, передбаченому п.6.4. Договору.

8.8. Відповідальність за наслідки, які викликані несвоєчасним прибуттям Туриста до місця початку споживання Туристичного Продукту (виїзду) – до початку реєстрації в аеропорту, 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. У випадку завдання Туристом шкоди перевізнику або приймаючій стороні за межами митної території України, відшкодування завданих збитків здійснюється Туристом готівкою на місці. Турист зобов'язаний прибути в місце, визначене місцем початку Реалізації Туристичного Продукту за 2,5 години (якщо йдеться про прибуття до аеропорту з вильотом у міжнародний авіарейс) до часу вильоту вказаного у квитку; за 1,5 години (якщо йдеться про прибуття до вокзалу з виїздом поїздом міжнародного чи внутрішньодержавного сполучення) до часу від'їзду вказаного у квитку; в інший обумовлений час (якщо йдеться про інші види транспорту).

8.9. Турист несе одноособову відповідальність за достовірність наданих про себе відомостей та інформації, за дійсність та чинність наданих ним документів.

8.10. У випадку виникнення претензій з якості обслуговування, фактів ненадання чи неналежного надання туристичних послуг за програмою Туристичного Продукту, Турист повинен безпосередньо під час знаходження в країні перебування 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. Турист передає цю претензію Туроператору через Турагента протягом 14 календарних днів (встановлений ТУРОПЕРАТОРОМ відповідно до ЗУ „Про захист прав споживачів ” гарантійний термін) після завершення туристичної подорожі (але не включаючи день завершення Реалізації Туристичного Продукту). Туроператор розглядає отримані від Турагента рекламації і надає відповідь в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

8.11. В разі ненадходження до ТУРОПЕРАТОРА претензії Туриста і також в разі відсутності у ТУРОПЕРАТОРА претензій до Туриста по закінченні 14 календарних днів з моменту завершення Реалізації Туристичного 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.

8.12. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за невідповідність будь-яких туристичних послуг, що входять до складу Туристичного Продукту, невиправданим очікуванням, суб'єктивній оцінці та завищеним сподіванням Туриста; а також не приймає до розгляду будь-які претензії, базовані на вищевказаних мотиваційних критеріях. В разі невмотивованих тверджень що носять характер наклепу, прямих образ на адресу співробітників ТУРОПЕРАТОРА в претензії, інших документах, поданих Туристом до ТУРОПЕРАТОРА та зафіксованих нею як вхідна документація, співробітники ТУРОПЕРАТОРА мають право на захист своїх честі, гідності та ділової репутації, а також відшкодування моральної шкоди і матеріальних збитків з використанням вищевказаних документів як доказової бази у суді.

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

8.14. 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. Третіми особами не вважаються співробітники ТУРОПЕРАТОРА, що мають пряме відношення до виконання Договору. Сторони також домовились, що вся інформація (окрім загальновідомої), яка була отримана іншою Стороною в результаті виконання умов за Договором, в тому числі інформація, яка визнається у відповідності з чинним законодавством як комерційна таємниця, визнається Сторонами конфіденційною та не підлягає розголошенню або використанню в цілях, які різняться від предмету Договору без письмової згоди іншої Сторони.

8.15. Турист підписанням цього Договору підтверджує, що до укладення цього Договору Туристу в повному обсязі і без зауважень від ТУРОПЕРАТОРА / Турагента була надана вся інформація, надання якої вимагається від суб'єктів туристичної діяльності України туристам чинним законодавством України, зокрема

ЗУ „Про захист прав споживачів”, ЗУ „Про туризм”, іншими законами та нормативно-правовими актами України.

8.16. Турист повідомлений і своїм підписом під Договором погоджується, що в разі, якщо Туристичний 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 15 хвилин (включно) в будь-якому з пунктів такого збору за програмою Туристичного Продукту – Турист несе виключно і одноосібну відповідальність за здійснення подальшого транспортного обслуговування за програмою Туристичного 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 15 хвилин до пункту збору групи в будь-якому з таких пунктів за програмою Туристичного Продукту, Турист зобов'язаний невідкладно повідомити про такі причини (непередбачений випадок, певні виправдовуючі запізнення обставини, тощо) керівника групи засобами телефонного зв'язку до настання оголошеного часу збору групи.

## **9. Термін дії Договору**

9.1. Цей Договір набирає чинності з моменту підтвердження заявки ТУРОПЕРАТОРОМ та діє до моменту повного виконання сторонами своїх зобов'язань за даним Договором.

## **10. Інші умови**

10.1. Якість туристичних послуг повинна відповідати умовам договору, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються законодавством про захист прав споживачів. Кожна із сторін може вимагати внесення змін або розірвання Договору у зв'язку з істотними змінами обставин, визначеними ЗУ «Про туризм», з яких вони виходили при укладенні Договору.

10.2. Зміни та доповнення до Договору вносяться за згодою обох сторін, що оформляються Доповненнями до Договору, які підписуються Турагентом та Туристом.

10.3. Претензії щодо відмови у видачі візи чи недотримання строків її видачі Турист подає безпосередньо до відповідної консульської установи іноземної держави. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за пошкодження чи втрату переданих ТУРОПЕРАТОРУ документів для оформлення в'їздної візи іноземної держави, якщо такі пошкодження чи втрата сталися з вини відповідної консульської та / або дипломатичної установи іноземної держави. При споживанні Туристичного Продукту (виїзді за кордон) дітьми до 18-ти років обов'язкова наявність письмового нотаріально засвідченого дозволу батьків, що не супроводжують дитину в такій поїздки. При виїзді за кордон осіб до досягнення 18-річного віку кожна з таких осіб повинна мати або власний закордонний паспорт, або бути внесеною у встановленому законодавством порядку до закордонного паспорта того з батьків, з ким дитина виїжджає за кордон; При досягненні дитиною 5-річного (а в деяких випадках - 2-річного) віку, дитина обов'язково має бути у встановленому законодавством порядку внесеною в закордонний паспорт того з батьків, з ким дитина виїжджає за кордон. При досягненні 14-річного віку дитина обов'язково повинна мати власний закордонний паспорт. А також Турист повинен мати всі інші необхідні документи згідно вимог консульських або дипломатичних установ країни перебування, а також документів згідно вимог Української митниці і митних правил інших держав.

10.4. Назви розділів та розбивка на пункти Договору юридичного значення не мають та використовуються сторонами лише для зручності користування текстом Договору.

10.5. Якщо один або кілька пунктів, умов, положень або тверджень Договору, відповідно до змін у чинному законодавстві України, змін у законодавствах інших держав, тощо, що вступили в дію / законну силу вже після підписання Договору, будуть визнані невідповідними нормам законодавства (законодавств), то решта умов, пунктів та положень Договору будуть визнані Сторонами чинними, як і Договір в цілому.

10.6. Усі суперечності, які впливатимуть 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.

10.7. Фінансове забезпечення цивільної відповідальності ТУРОПЕРАТОРА підтверджується банківською гарантією на суму еквівалентну 20000 (двадцять тисяч) євро, яка надана банківською (кредитною) відповідно до умов Договору про надання банківської гарантії №14480/17-Г від 07.11.2017р ПАТ «Банк Інвестицій та заощаджень».

10.8. 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, що спрямовані на продаж Туристичного Продукту ТУРОПЕРАТОРОМ, вказаного у Договорі.

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

10.10. 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 Турагентом/Туроператором 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 і не можуть використовуватись для формування бази персональних даних чи обробки персональних даних в розумінні Закону України «Про захист персональних даних».

Я \_\_\_\_\_ (ППП Туриста) цим засвідчую, що підписуючи даний Договір в інтересах зазначених у ньому осіб – туристів, маю відповідні повноваження діяти від їх імені та несую повну відповідальність за виконання ними цього Договору.

\_\_\_\_\_  
(підпис Туриста)

Я \_\_\_\_\_ (ППП Туриста) ознайомлений з умовами Страхування фінансових збитків внаслідок відміни подорожі за кордон або зміни строків перебування за кордоном та підтверджую, що відмовляюсь від будь-яких претензій до Туроператора у разі настання страхового випадку, що передбачаються умовами даного страхування.

\_\_\_\_\_  
(підпис Туриста)

Я \_\_\_\_\_ (ППП Туриста) отримав від Турагента всю інформацію та перелік необхідних документів для перетину кордону, в тому числі для осіб від імені яких дію (включаючи малолітніх/неповнолітніх) за усним дорученням, з метою здійснення туристичної подорожі.

Дана інформація донесена Турагентом доступно та зрозуміло.

Наявність даних документів, до початку здійснення туристичної подорожі, підтверджую.

Відмовляюсь від будь-яких претензій до Туроператора, у разі відмови в перетині кордону у зв'язку з відсутністю необхідних документів.

\_\_\_\_\_  
(підпис Туриста)

#### МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ І РЕКВІЗИТИ СТОРІН

##### ЗА ТУРОПЕРАТОРА

##### ТУРИСТ

Турагент:

Підпис \_\_\_\_\_

Підпис \_\_\_\_\_

Додаток № 1

До Договору на туристичне обслуговування

№ \_\_\_\_\_, від «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

ЗАЯВКА Туриста /Замовника надана Туроператору через Турагента.

Ми, громадянин(ка) \_\_\_\_\_, надалі Турист/Замовник, через Турагента \_\_\_\_\_ замовляємо бронювання наступних туристичних послуг:

Замовник:	_____
Назва туру	Вказати П.І.Б. споживачів послуг
Країна	
Дати туру	
Транспортні послуги	
Готель, Розташування готелю	
Тип номеру	
Харчування	
Експерсії (так або ні/назва)	

Трансфер (груповий, індивідуальний, vip)	
Страховання	Страховик, що здійснює обов'язкове медичне та від нещасного випадку страхування
	Страховик, що здійснює добровільне страхування
Інші послуги	

**ПАСПОРТНІ ДАНІ**

(латинськими літерами, як в закордонному паспорті)

Прізвище	Ім'я	Дата народження	№ паспорта	Паспорт дійсний до

**З умовами договору на туристичне обслуговування ознайомлені та згодні.**

Дата заповнення \_\_\_\_\_

Підпис Турагента \_\_\_\_\_

Підпис Туриста/ Замовника \_\_\_\_\_

М.П.

(За наявністю)