

Договір про надання туристичних послуг _____

Цей договір укладений _____ / _____ 20__ р.

В місті _____

Між:

Турагентом _____, що діє на підставі Агентського договору № _____ від _____ року від імені та за дорученням Туроператора Товариство з обмеженою відповідальністю "Орбіта", у подальшому – Туроператор, в особі директора У дода ЛЛ, який діє на підставі Статуту, та

Громадянином (громадянкою) _____ (закордонний паспорт: _____), який діє за усним дорученням від імені інших туристів (вказати прізвище та ім'я всіх повнолітніх та неповнолітніх осіб, які приймають участь у турі, в т.ч. й самого замовника, якщо він також приймає участь в турі):

у подальшому – Турист, з іншого боку, названі у подальшому Сторони, уклали цей Договір про наступне:

1. Предмет Договору

1.1. Туроператор через Турагента зобов'язується забезпечити надання за замовленням Туриста комплексу туристичних послуг (туристичного продукту), а саме послуг з перевезення, розміщення, харчування та інших туристичних послуг, а також надавати Туристу інформаційні та супутні туристичні послуги, а Турист зобов'язується на умовах даного Договору прийняти та оплатити вартість цих послуг.

Виступаючи від свого імені, Туроператор за рахунок Туриста укладає угоди з третіми особами - транспортними, страховими, туристичними та іншими компаніями, здійснює з ними розрахунки (з коштів, наданих Туристом), отримує до-кументи, призначені для передачі Туристу.

1.2. До договору додається ваучер Туроператора, що є невід'ємною частиною договору, а також інші документи.

1.3. Туроператор надає туристу інформаційні послуги, пов'язані з наданням туристичних послуг.

1.4. Туроператор підтверджує свою правоздатність на укладення угод, передбачених п.1.1 цього договору, а також на організацію туристичних поїздок за межі України, що підтверджується положеннями Статуту та Ліцензії Державної Служби Туризму і Курортів України АВ №566747 від 08.06.2011 року.

1.5. З метою забезпечення прав та законних інтересів громадян-споживачів туристичних послуг Туроператор здійснює фінансове забезпечення своєї цивільної відповідальності перед туристом, що підтверджується Гарантією виконання зобов'язань № 19999/21-Г від 12.10.2021 Акціонерним Товариством «Банк Інвестицій та Заощаджень».

1.6. Визначення термінів "турист", "туроператор", "туристичний продукт", "ваучер" та інші відповідає визначенням цих понять в Законі України "Про туризм".

2. Інформація про туристичні послуги, замовлені Туристом (Заявка).

2. Угоди, що укладає Туроператор за дорученням та за рахунок Туриста, мають відповідати умовам (вимогам Туриста), зазначеним нижче:

2.1. Турист здійснює поїздки:

2.1.1. Один;

2.1.2. Із сім'єю, у складі _____ чоловік, у т.ч. дорослих - _____, дітей віком до 12 років - _____, до 2 років - _____;

2.2. Країна (країни) відвідування: _____

2.3. Місце перебування: _____

2.4. Строк перебування: з _____ по _____ включно

2.5. Маршрут (пункт) туру: Masa Alam

2.6. Транспортні умови:

2.6.1. Придбання (бронювання) авіаквитків (залізничних квитків): ☐ * так / ☐ ні;

2.6.2. Кількість проїздних квитків: 2

2.6.3. Вид транспортного засобу: ☐ літак; ☐ потяг; ☐ автобус; ☐ самостійно.

2.6.4. Транспортна компанія: _____ (замовлений рейс - _____ ☐);

2.6.5. Пункт та дата відправлення, місце, дата прибуття - зазначені у проїзних документах;

2.6.6. До пункту відправлення (початок подорожі) Турист прибуває самостійно.

2.7. Замовлений готель (і): _____ (категорія готеля визначається уповноваженим органом країни). Територія готелю обладнана:

☐	власний пляж	☐	Ресторан	☐	Солярій	☐	дитяча кімната
☐	загальний пляж	☐	Бар	☐	тенісні корти	☐	прокат авто
☐	відкритий басейн	☐	Сауна	☐	водні види спорта	☐	Дискотека
☐	закритий басейн	☐	гімнастичний зал	☐	Анімація	☐	

2.8. Фактично наданий готель (і):

2.9. Категорія номеру:

Зручності:

☐	Двомісний	☐	Трьохмісний та ліжко для
☐	Двомісний та ліжко для	☐	Апартамент
☐	Одномісний	☐	Люксовий
☐	Одномісний та ліжко для	☐	
☐	Трьохмісний	☐	

☐	Ванна кімната	☐	Супутникове телебачення
☐	Душ	☐	Міні-бар
☐	Туалет	☐	Сейф
☐	Кондиціонер	☐	Фен
☐	Телефон	☐	Балкон
☐	Радіо	☐	
☐	Телевізор	☐	

- кількість номерів: _____;

- кількість кімнат у номері:

- номер має вид (на умовах додаткового ☐ на море; ☐ басейн; ☐ сад; ☐ парк; ☐ _____

2.10. Система харчування: ☐ сніданки; ☐ сніданок-вечеря (напівпансіон); ☐ сніданок-обід-вечеря (повний пансіон); ☐ напої та їжа входять у вартість проживання (входять); ☐ без харчування; ☐ шведський стіл; ☐ меню; ☐ буфет; ☐ порційне; ☐ _____

2.11. Трансфер: ☐ так; ☐ ні; ☐ у складі групи; ☐ індивідуальний; ☐ особливий V.I.P., (бронювання).

2.12. Екскурсійне обслуговування: _____ (бронювання).

2.13. Візове забезпечення:

2.13.1. В'їзні (закордонний паспорт) - Турист забезпечує самостійно;

2.13.2. В'їзні: а) ☐ отримується за сприяння Туроператора; б) ☐ Турист здійснює самостійно; в) ☐ Турист має візу, дійсну у країні перебування.

2.14. Страхування туриста - обов'язкове: а) страхування здійснює страхова компанія _____

б) Турист має діючий страховий поліс № _____ страхової компанії _____, що дійсний у країні перебування.

2.15. Приймаючою стороною (у подальшому Іноpartner) у країні перебування Туриста є фірма

*Умовні позначення: ☒ - так, послуги замовлені; ☐ - ні, послуги не замовлені.

3. Права та обов'язки сторін

3.1. На момент укладення цього Договору Турист ознайомлений з інформацією на бронювання туристичних послуг в Туроператора.

3.2. Туроператор через Турагента зобов'язується:

3.2.1. Надати до початку надання туристичних послуг Туристу за його вимогою наступну інформацію про програму туристичного обслуговування:

- характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорію, терміни стикування (столучення) рейсів (якщо перевезення входить до складу Турпродукту);
- характеристику готелів, у тому числі їх місце розташування, класифікацію за законодавством країни (місця) розташування, а також іншу інформацію, передбачену законодавством України про туризм, іншими нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування);
- про звичай місцевого населення, пам'ятки природи, історії та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під охороною, санітарну та епідеміологічну обстановку;
- про мінімальну кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбувається через недобір групи;
- відомості про страхову організацію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати;
- про місце перебування організації (Туроператора) у країні приймаючої сторони (надалі Інопартнер), а також організації, уповноваженої Інопартнером на прийняття претензій туристів;
- про адреси і телефони українських дипломатичних установ у країні тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів.

3.2.2. Забезпечити бронювання туристичних послуг відповідно до Заявки Туриста;

3.2.3. Протягом 5 днів з моменту отримання Заявки від Туриста надати її підтвердження або відмову (у разі неможливо-сті її виконання).

3.2.4. Забезпечити надання Туристу комплексу туристичних послуг, обсяг, терміни, якості та інші умови яких визначені у Договорі, оплатити замовлені послуги;

3.2.5. Вчасно забезпечити Туриста документами відповідно до кількості Туристів: ваучер, пробні документи, страховий поліс, інші документи, які необхідні для підтвердження статусу Туриста;

3.2.6. Туроператор не несе відповідальності за сервіс на транспорті та за фактично надані послуги транспортними компаніями;

3.2.7. Забезпечити обов'язкове страхування туристів (медичне та від нещасного випадку). Туристи вправі самостійно укладати договори на таке страхування.

3.3. Туроператор через Турагента має право:

3.3.1. Відмовитися від виконання цього Договору у випадках передбачених даним Договором, Законом України «Про Туризм» та при порушенні Туристом умов Договору.

3.3.2. Вимагати відшкодування збитків, заподіяних Туроператору/Турагенту Туристом (випрат, понесених Туроператором/Турагентом) у разі відмови Туриста від поїздки, перенесення строків поїздки з ініціативи Туриста або у разі відмови Туриста частково або повністю від замовлених туристичних послуг.

3.3.3. Відмовитися від цього Договору без відшкодування Туристу матеріальних та моральних збитків у разі виникнення форс-мажорних обставин, при яких надання туру неможливе; у випадку не оформлення віз туристу у разі відмови у видачі віз посольством.

3.3.4. У разі відмови Інопартнером бронювання замінити замовлений готель на інший рівноцінний без відшкодування Туристу коштів.

3.3.5. Кошти, отримані Туроператором через Турагента від Туриста за цим Договором, а також кошти, повернуті третіми особами у зв'язку з анулюванням договорів (угод), не є власністю Туроператора. Враховуючи вимоги та типові правила туристичних компаній, агенцій та готелів, що здійснюють обслуговування Туриста безпосередньо в країні перебування, та застосовувані ними санкції, у випадку анулювання поїздки з ініціативи Туриста або порушення Туристом умов цього договору, що привело до неможливості здійснення подорожі / надання повного обсягу замовлених послуг, Туроператор через Турагента має право утримати при поверненні коштів Туристу:

- у разі відмови від поїздки в терміни за 28 днів і більше до початку надання туристичних послуг - 15 % від загальної вартості замовлених туристичних послуг (туристичного продукту), але не менше суми збитків, заподіяних Туроператору (випрат, понесених Туроператором);

- в терміни за 27-21 днів до початку надання туристичних послуг - 50 % загальної вартості замовлених туристичних послуг, але не менше суми збитків, заподіяних Туроператору;

- в терміни за 20-15 днів до початку надання туристичних послуг - 80 % загальної вартості замовлених туристичних послуг, але не менше суми збитків, заподіяних Туроператору;

- при відмові менше ніж за 14 днів включно до початку надання туристичних послуг або у разі відсутності Туриста у пункті відправлення та на маршруті - 100 % загальної вартості замовлених туристичних послуг (туристичного продукту);

- у випадку відмови від поїздки за будь-який термін до початку надання туристичних послуг, якщо така поїздка припадає на високий сезон, а саме у період підвищеного попиту на туристичний продукт, національні свята і т.п. з 20 грудня по 25 січня, з 20 квітня по 15 травня, з 01 липня по 20 вересня, - 100 % загальної вартості замовлених туристичних послуг (туристичного продукту).

У разі відмови посольства країни відвідування в оформленні візи Туристу з причин, що не залежать від дій Туроператора/Турагента, Туроператор через Турагента має право утримати при поверненні коштів Туристу згідно термінів та кількості викладених вище у цьому пункті випадку анулювання поїздки з ініціативи Туриста.

Якщо це передбачено спеціальними (блочний/турпакетний/туроператорський) тарифами авіаквитків на регулярні авіарейси або спеціальними умовами турів, про що буде попереджений Турист, то Турист зобов'язаний відшкодувати збитки, які перевищують штрафні санкції, вказані вище в даному пункті. При цьому слід мати на увазі, що вартість авіаквитків на чартерні авіарейси, а також вартість авіаквитків на регулярні авіарейси, які продані по тарифам перевізника, є таким, що не повертається.

Невключаячи умов, викладених вище, Туроператор/Турагент і Турист домовилися, що будуть приймати усі можливі заходи щодо зменшення суми штрафних санкцій.

3.3.6. Змінити ціну туристичного продукту після укладення Договору у випадках, передбачених Договором, і тільки при істотній зміні обставин, передбачених Законом України «Про Туризм». Збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати 5 % його первісної ціни.

3.4. Турист зобов'язаний:

3.4.1. Надати інформацію Туроператору через Турагента про бажаний туристичний маршрут і повідомити свої вимоги до нього при оформленні Заявки. Дотримуватися умов та правил, що обумовлені цим Договором.

3.4.2. Своєчасно оплатити послуги у строки, визначені п. 5.2 цього Договору.

3.4.3. Зміна Туристом умов туру після підписання цього Договору вважається розірванням цього Договору і підписанням нового, що потребує додаткового узгодження. Турист зобов'язаний відшкодувати Туроператору через Турагента пов'язані з розірванням Договору збитки (фактично понесені випрати, підтверджені документально).

3.4.4. Надати всі необхідні документи та необхідну інформацію для оформлення документів згідно п. 3.4.5. до цього Договору. Туроператор/Турагент не несе відповідальності за правильність оформлення закордонного паспорта Туриста.

3.4.5. Надати при необхідності достовірні відомості та повідомити Туроператора/Турагента про порушення законодавства, митного та візового режиму з боку Туриста, якщо такі мали місце в минулому. У разі виникнення негативних наслідків з причин надання Туристом недостовірних, недійсних, неправильно оформлених або підроблених даних або документів та виникнення у зв'язку з цим матеріальних випрат (збитків) Туроператора, Турист через Турагента відшкодує Туроператору повний розмір зазначених випрат (збитків).

3.4.6. Виконувати місні та прикордонні правила. Туроператор/Турагент не несе відповідальності за дії прикордонних, митних та інших офіційних служб країн, які відвідує або перетинає Турист. У випадку конфлікту Туриста з цими службами і невиконання Договору з цієї причини Турист не має права вимагати від Туроператора через Турагента повернення йому коштів.

3.4.7. Надати всі вищезазначені документи і дані до "_____" 20__ р. Зміна умов туру після зазначеної дати неможлива.

3.4.8. У випадку, передбаченому п. 3.2.7. цього Договору, пред'явити Туроператору через Турагента копії страхових документів.

3.4.9. Прийняти від Туроператора через Турагента всі документи, передбачені п. 3.2.5. цього Договору.

3.4.10. У разі необхідності зробити щеплення проти хвороб, згідно ЗУ «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», «Про захист населення від інфекційних хвороб».

3.4.11. Дотримуватися правил поведінки та вимог щодо збереження об'єктів історії, культури, природи тощо у країні перебування, зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місці) тимчасового перебування. Не порушувати громадський порядок та дотримуватися вимог законів, що діють на території країни (місцевості) перебування; не порушувати права та законні інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території країни перебування.

3.4.12. Дотримуватися правил внутрішнього розпорядку та протипожежної безпеки в місцях проживання. Уникати дій, що можуть призвести до виникнення претензій з боку третіх осіб як до Туриста, так і до Туроператора.

34.13. У разі навмисного або ненавмисного пошкодження майна чи здійснення інших протиправних дій в місцях проживання, відшкодувати збитки, спричинені неправомірними діями.

34.14. Своєчасно та в повному обсязі здійснити оплату за використання додаткових послуг в місцях проживання та перебування.

34.15. При анулюванні поїздки з вини Туриста (в тому числі у зв'язку з наданням невірної, недостовірної або неправильно оформленої інформації, неправильно оформлених документів, несвоєчасним або нетоварним перерахуванням коштів згідно з п. 4.1. цього Договору, несвоєчасним анулюванням або внесенням змін в умови здійснення туру, неявки Туриста у пункт початку подорожі) Турист зобов'язаний відшкодувати Туроператору через Турагента збитки (випрати) здійснені у зв'язку з виконанням доручення за цим Договором.

34.16. Прибути не пізніше ніж за 2 години до часу вильоту (виїзду) на вказане місце збору групи.

3.5. Турист має право:

3.5.1. Отримати в повному обсязі інформацію, консультації та послуги, передбачені цим Договором, Законом України «Про туризм».

3.5.2. Вільне обрання туристичних послуг при замовленні Турпродукту та отримання цих послуг відповідно до прийнятої та оформленої Заявки.

3.5.3. На відшкодування збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов цього Договору іншою Стороною при дотриманні вимог, передбачених п. 6 цього Договору.

3.5.4. Сплатити заброньовані та додаткові послуги у країні перебування.

3.5.5. Турист вправі відмовитися від виконання Договору до початку подорожі за умови оплати Туроператору через Турагента фактично понесених ним витрат.

4. Відповідальність сторін

Заневиконання або неналежне виконання обов'язків за цим Договором сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України та цим Договором. Якість наданих туристичних послуг повинна відповідати умовам Договору. Порядок і способи захисту порушених прав Туриста визначаються законодавством про захист прав споживачів.

4.1. Заневиконання, або неналежне виконання умов цього Договору стороною, що винна, виплачує іншій стороні спричинені ним збитки.

4.2. У випадку анулювання поїздки з вини Туроператора Туристу через Турагента повертаються копії, перераховані відповідно до розділу 4 цього Договору.

4.3. У випадку надання послуг третьою особою (приймаючим туристичним підприємством – Іннопартнер) не в повному обсязі або не належної якості, Турист зобов'язаний зробити про це запис у ваучері Туроператора, засвідчений печаткою та підписом відповідальної особи приймаючого туристичного підприємства у країні перебування Туриста.

4.4. Якщо з вини Туроператора Туристу не були надані або надані не в повному обсязі та якості послуги, зазначені у розділі 2 цього Договору, про що свідчить запис Іннопартнера у ваучері, Туроператор через Турагента повертає Туристу у місячний термін вартість ненаданих послуг.

4.5. Туроператор через Турагента звільняється від сплати збитків Туристу, повернення коштів та виконання умов Договору у випадках, визначених п. 3.4.4. цього Договору; у випадках недійсності документів, передбачених п. 3.4.5., а також невиконання туристом умов розділу 3.4. Договору.

4.6. У разі відмови Туриста від поїздки або перенесення строків поїздки з ініціативи Туриста вартість чартерних авіаперевезень відшкодуванню перевізником не підлягає, відповідно – не повертається Туристу.

4.7. Сторони не несуть відповідальність за невиконання / неналежне виконання своїх обов'язків по Договору, якщо таке неналежне виконання або невиконання сталося у зв'язку з дією обставин непереборної сили (форс-мажорні обставини). Під форс-мажорними обставинами розуміються: стихійні лиха, пожежі, військові дії, терористичні акти, зміна соціального / політичного ладу, введення економічних санкцій, зміна міжнародної та політичної обстановки, страйки, епідемії, дії та рішення державних органів влади та управління, які впливають на виконання цього Договору і знаходяться поза межами контролю відповідної сторони. Якщо форс-мажорні обставини тривають більше 30 днів, Туроператор має право розірвати Договір в односторонньому порядку.

Погодні умови (крім стихійних лих) не вважаються форс-мажорними обставинами і не можуть вважатися підставою для відмови від виконання зобов'язань за цим Договором.

4.8. У разі відмови Туриста у країні перебування від замовлених ним послуг, Туроператор/Турагент не несе відповідальності перед Туристом за повернення вартості цих послуг.

4.9. У разі несвоєчасного повернення Туриста (або подорожуючої з ним особи), внаслідок дій / бездіяльності Туриста, або недотримання ними строків, зазначених в програмі туру, в провізних документах тощо, Туроператор/Турагент відповідальності не несе.

5. Розрахунки за Договором

5. Розрахунки за Договором

5.2. Зазначена п. 5.1. сума коштів має бути внесена Туристом (або уповноваженою особою від імені та за рахунок Туриста) через Турагента безготівковим переказом на розрахунковий рахунок Туроператора наступним порядком: _____ прн _____ коп.
_____ % - протягом _____ днів з моменту підписання цього Договору; решта _____ % - до _____ 20 ____ р.

5.3. Додаткові послуги, не зазначені у цьому Договорі та заброньовані послуги платяться Туристом окремо безпосередньо на місці.

6. Порядок врегулювання спорів

6.1. Усі претензії до Туроператора з питань обслуговування за кордоном приймаються на протязі 14 днів з моменту закінчення поїздки при наявності цього Договору та ваучера з поміткою Іннопартнера (приймаючої туристичної організації) згідно п. 4.3. цього Договору. Претензії та заяви приймаються Туроператором через Турагента безпосередньо від особи, що уклала Договір.

6.2. При врегулюванні спорів сторони керуються чинним законодавством України.

7. Термін дії Договору та інші умови

7.1. Цей Договір вступає в силу з дати його підписання. Обов'язки Туроператора по замовленню туристичних послуг у третіх осіб для Туриста виникають після отримання від Туриста через Турагента коштів відповідно до п. 5.1. Договору та оформлення Заявки Туриста на бронювання туристичного обслуговування.

7.2. Відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», а також мети обробки персональних даних, яка виходить з положень установчих документів Туроператора, Закону України «Про туризм» - надання туристичних послуг, Турист надає свою добровільну згоду на збір та використання його персональних даних Туроператором/Турагентом для виконання умов даного Договору.

7.3. Цей Договір діє до повного його виконання сторонами.

7.4. Договір укладено українською мовою у двох примірниках, по одному для кожної сторони.

7.5. Всі додатки і доповнення до цього Договору, зазначені в тексті Договору, є його невід'ємними частинами.

7.6. Всі додатки і доповнення до цього договору дійсні, якщо вони здійснені в письмовій формі та підписані обома сторонами.

7.7. Турист підтверджує, що вся необхідна для здійснення туру інформація ним отримана.

8. Адреси, паспортні дані та інші реквізити сторін

Турагент:

Адреса _____

Від Турагента _____ \ _____ \

Турист: _____

Паспорт: _____

Адреса реєстрації _____

"Мною отримана вся необхідна інформація щодо режиму тимчасового в'їзду до іноземної країни, в тому числі для осіб від імені яких дію, включаючи малолітніх/неповнолітніх. Дана інформація донесена Турагентом доступно та зрозуміло.

Відмовляюсь від матеріальних та моральних претензій до Туроператора у разі відмови в перетині кордону у зв'язку з відсутністю необхідних документів або недотримання чинних вимог щодо карантинних обмежень."

Підпис Туриста _____ \ _____ \