

АГЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР

ТОВ «ГТО», платник податку на прибуток на загальних підставах, ліцензія на здійснення туроператорської діяльності Державної служби туризму і курортів України від 08.04.2011 р., серія АВ №566624, керуючись законодавством України, публічно надає пропозицію туристичним агентам (виключно зареєстрованими як господарюючі суб'єкти на території України, які повністю виконують вимоги Закону України «Про туризм» та інших законодавчих вимог в сфері туристичної діяльності, за винагороду надати послуги Туроператору з реалізації Турпродукту шляхом укладення Договору на туристичне обслуговування від імені, в інтересах Туроператора, а також здійснювати дії, що визначені даним Договором публічної оферти (далі - Договір).

Турагент наділяється повноваженнями укладати договори лише на умовах наведених у Додатку 1.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Сторони визнають, що Туроператор діє лише в якості агента авіакомпаній, страхових компаній, готелів, компаній прокату автомобілів та інших компаній, що надають відповідні послуги, посольств, консульств, а також компаній з організації пасажирських перевезень.

1.2. За попереднім письмовим погодженням з Туроператором Турагент може укладати субагентські договори, пов'язані із реалізацією туристичного продукту Туроператора, при цьому Турагент несе відповідальність за субагента перед Туроператором в повному обсязі.

1.3. Турагент представляє інтереси Туроператора на умовах, визначених цим Договором на території України.

1.4. Агентські відносини за цим Договором не є монопольними.

1.5. Від імені Турагента дії щодо виконання умов цього Договору здійснюють службові особи Турагента (особи, які перебувають у трудових відносинах із Турагентом), через які Турагент за законом або відповідно до установчих документів набуває юридичних прав (обов'язків) і виконує їх.

1.6. Даний Договір є належною формою підтвердження повноваження Турагента та не потребує оформлення доручення чи довіреності.

2. ТЕРМІНИ ДОГОВОРУ

„Договір” – даний Агентський договір;

„Повноваження” – права Сторін, передбаченні Законодавством і Договором;

„Третя особа” – будь-який учасник цивільних відносин, який не є Стороною даного Договору.

„Турист” - особа, яка здійснює подорож до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року, без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін;

„Клієнт” – громадянин України, іноземний громадянин, особа без громадянства;

„Турпродукт” або „Тур” - сукупність туристичних послуг, які придбаваються Туроператором та поставляються туристу таким туроператором або за його дорученням - турагентом, за обов'язкової наявності туристичної послуги з розміщення туриста та як мінімум однієї іншої туристичної послуги;

„Промування туристичного продукту” - комплекс заходів, спрямованих на створення та підготовку до реалізації туристичного продукту чи туристичних послуг (організація рекламно-ознайомлювальних подорожей, участь у спеціалізованих виставках, ярмарках, видання каталогів, буклетів тощо);

„Туроператор” – юридична особа, що поставляє туристичний продукт від власного імені, має ліцензію на туроператорську діяльність та для якої цей вид діяльності є виключним відповідно до закону;

„Туристичний агент” - особа (юридична або фізична особа – суб'єкт підприємницької діяльності), що реалізує туристичний продукт від імені туристичного оператора та має право на здійснення турагентської діяльності відповідно до закону;

„Реалізація туристичного продукту” - оформлення договором на туристичне обслуговування або ваучером відчуження турпродукту на користь Туриста.

„Сторони” - Туроператор та Турагент;

„Ваучер” – документ визначеної форми, що дає право туристу на отримання туристичної послуги або їх комплексу згідно з умовами письмового договору з туристичного або екскурсійного обслуговування.;

„Подорож” - рух Туриста по маршруту придбаного ним Турпродукту;

„Замовлення Турагента” – заповнений, Турагентом бланк, відповідної форми, на паперовому чи електронному носії для оформлення Турпродукту, а також замовлення оформлене в онлайн системі оператора. При заповненні бланку необхідно зазначити: прізвище, ім'я та по батькові Клієнта (ів), дата народження, номер паспорта, громадянство, номер спец пропозиції, дата подання замовлення, термін подорожі, назва готелю, тип розміщення;

„Підтвердження Замовлення” - відповідь Туроператора по електронних засобах зв'язку на Замовлення Турагента, у якій міститься згода Туроператора на надання Турпродукту, а також рахунок Туроператора, виписаний для оплати Турагентом замовленого Турпродукту;

„Ануляція” - письмова відмова Турагента від замовленого та/чи придбаного в Туроператора Турпродукту чи його частини.

„Зміна Замовлення Турагента” – скасування попереднього Замовлення Турагента та подання нового Замовлення.

„Турагентська винагорода” – плата за виконання функцій агента-посередника (Турагента) для реалізації Турпродукту.

„Транзитні кошти” – грошові кошти, що сплачені Туристом Туроператору через Турагента, які не є доходом та власністю Турагента.

„Прайс (прайс-лист) ” – документ, що надається Туроператором Турагенту і містить описання Турпродукту, право на реалізацію якого надається Агенту, його вартість, перелік послуг, що входять до нього.

„Комерційний курс Туроператора” – грошовий еквівалент в іноземній валюті до гривні України, що визначений Туроператором та оприлюднений на сайті, що застосовується Туроператором при визначенні суми сплати туристичного продукту, який належить Туроператору.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

3.1. Туроператор зобов'язаний:

3.1.1. Надавати на запит Турагента інформацію про наявність Турпродукту, туристичні послуги, що включаються до туристичного продукту: місце надання туристичних послуг; програму туристичного обслуговування; характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їхній вид і категорію; характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їхнього розташування, категорію, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строки і порядок оплати готельного обслуговування, види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі; мінімальну кількість туристів у групі; ціну туристичних послуг та будь-яку іншу інформацію, необхідну Турагенту для виконання умов цього Договору. Дану інформацію Туроператор надає Турагенту відповідно до інформації, що її Турагент зазначає при укладенні та підписанні даного Договору, при оформленні Заявок та онлайн бронюванні.

3.1.2. Здійснювати бронювання туристичних послуг відповідно до наданого Турагентом Листа бронювання за наявності можливості у Туроператора забезпечувати надання таких послуг.

3.1.3. Своєчасно акцептувати Замовлення Турагента.

3.1.4. Не розголошувати конфіденційну інформацію Турагента, що стала відомою Туроператору у зв'язку з виконанням умов цього Договору.

3.1.5. Туроператор не має права розголошувати будь-які персональні дані, що стали йому відомі під час здійснення своєї діяльності без відповідної письмової згоди/запиту розпорядника чи власника цих даних, або на виконання відповідного рішення уповноваженого державного органу.

3.2. Туроператор має право:

3.2.1. Анулювати замовлений та/або підтверджений Турпродукт у випадку неотримання або отримання в неповному обсязі у встановлений Договором термін оплати за Турпродукт, або у зв'язку з іншими порушеннями Турагента умов даного договору чи вимог чинного законодавства.

3.2.2. Відмовити Турагенту у видачі проїзних документів, страхового полісу, ваучера та інших документів на туристичний продукт (туристичну послугу) у випадку неповної чи несвоєчасної оплати будь-яких туристичних продуктів (туристичної послуги) чи штрафів.

3.2.3. Збільшувати ціну туристичного продукту після підтвердження бронювання лише у випадках, встановлених цим Договором та Законом України «Про туризм».

3.2.4. Вимагати внесення змін до Договору або його розірвання у зв'язку зі зміною істотних умов Договору та обставин, якими Сторони керувалися під час укладання Договору.

3.2.5. Нести відповідальність перед Туристом, у розмірі, який не перевищує вартості туристичного продукту (туристичної послуги), за збитки, що виникли з вини Туроператора та за наявності прямого причинно-наслідкового зв'язку між завданими збитками та діями Туроператора. Розмір відшкодування збитків, завданих Туристу з вини Туроператора, не може перевищувати розміру фактично завданих збитків.

3.3. Турагент зобов'язаний:

3.3.1. Надати Туристам повну і достовірну інформацію про:

- основні вимоги пропонування до оформлення виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд до країни тимчасового перебування), в 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 поїздці;
- Туроператора і Турагента, його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та іншу інформацію відповідно до законодавства про захист прав споживачів;
- розмір фінансового забезпечення Турагента на випадок його неплатоспроможності чи неспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

На вимогу Туриста повинна бути додатково надана інформація про:- загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг;

- програму туристичного обслуговування;

- характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорія, терміни стикувань (сполучення) рейсів, а також інша обов'язкова інформація, передбачена кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);

- характеристику готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація 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 інша обов'язкова інформація, передбачена Законом України "Про туризм", іншими нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування);

- звичай місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку;
- правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;
- види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;
- види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і провідів, супроводу туристів;
- дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;
- відомості про мінімальну кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться 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;
- ціну туристичного обслуговування і порядок здійснення оплати;
- місце перебування організації (організацій) , уповноваженої Туроператором на прийняття претензій туристів, а також про 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.
- те, що розміщення в номері готелю країни перебування та звільнення номеру провадиться з урахуванням розрахункової години, передбаченої готелем за місцевим часом. Туроператор та Турагент не несуть відповідальності за порушення розрахункової години Туристом. Турист самостійно сплачує всі витрати, що виникли внаслідок порушення ним розрахункової години;
- перелік країн ендемічних з малярії, а також про перелік країн, де розповсюджена стійкість збудників малярії до хлорохіну та інших препаратів згідно ст.29, 30, 40 Закону України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», ст.28 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб» перелік країн. Турагент зобов'язаний видавати Туристу пам'ятку «Профілактика малярії» (пам'ятку необхідно отримати в районній СЕС).

3.3.2. Перевіряти у Туристів наявність та правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд, інформувати туристів про необхідність наявності всіх необхідних для даної туристичної подорожі документів,

тобто по всьому маршруту прямування туристів, дотримуватись візових та імміграційних правил і вимог країн, куди, чи через які здійснюються туристична подорож.

При цьому Турагент зобов'язується відмовляти 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) строк чинності візи при в'їзді в Україну з моменту перетину кордону України є меншим семи днів;
- в) віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;
- г) строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни;
- д) не оформлені, неправильно оформлені документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України, а саме:
 - відсутня нотаріально засвідчене клопотання батьків або законних представників дітей у разі потреби самостійного виїзду неповнолітнього за кордон;
 - не вписані відомості про дітей, які їдуть за кордон разом з батьками (законними представниками) в паспорти батьків чи одного з батьків (законних представників);
 - не вклеєні в паспорти батьків (законних представників) та не скріплені печаткою фотографії дітей віком від 5 до 18 років;
 - відсутня нотаріально завірена заява одного з батьків на виїзд неповнолітньої дитини за кордон, в разі виїзду дитини з одним із батьків.

3.3.3. У випадку звернення Туриста до Турагента з претензіями, вжити усіх можливих заходів для врегулювання суперечки. В разі не вирішення питання у письмовій формі проінформувати про це Туроператора протягом одного робочого дня, отримання та передачі Туроператору усіх документів, що стосуються спору для його врегулювання з Туристом. На рівні договору про туристичне обслуговування Турагент зобов'язується передбачити договірні умови для Туристів про те, що їх претензії після закінчення 2-х тижневого строку з моменту закінчення подорожі, до розгляду Туроператором не приймаються. У разі порушення вимог цього пункту Турагент відповідає перед Туроператором за завдані цим останньому збитки у повному обсязі.

3.3.4. Вчасно надавати Туроператору всі документи, необхідні для оформлення Турпродукту, зокрема списки туристів із зазначенням прізвища, імені (в латинській транскрипції), статі, громадянства, дат перебування в країні, вибраного туристом готелю та розміщення в номерах, номер закордонного паспорта, рік і дату народження, номер телефону Туриста. Якщо країна, до якої подорожує Турист потребує відкриття візи в Україні, надавати вищезазначені документи вчасно, з урахуванням терміну відкриття візи консульськими відділами.

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

3.3.6. Інформувати Туристів , що в разі настання страхового випадку Туристи повинні звертатись до страхової компанії відповідно до умов договору страхування.

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

3.3.8. При ануляції або іншій зміні послуг до початку споживання таких послуг, що входять до Турпродукту, Турагент зобов'язаний оформити відповідні зміни в Договорі на туристичне обслуговування. У випадку порушення даної умови всю майнову відповідальність перед туристом Турагент несе самостійно.

3.3.9. Відшкодувати всі витрати Туроператора, які виникли внаслідок порушення законодавства України або країни тимчасового перебування Туристом, в тому числі і витрати, що пов'язані з неповерненням Туристів до України, депортації.

3.3.10. Сплатити Туроператору вартість замовленого туристичного продукту (туристичної послуги) вчасно, незалежно від розміру та строку фактичного одержання Турагентом оплати від Туриста.

3.3.11. Сплатити Туроператору штрафні санкції за відмову від замовленого та/чи придбаного у Туроператора туристичного продукту (туристичної послуги) або його частини, а також за скасування попередньої заявки на бронювання Турагента та подачу нової заявки на бронювання Турагента, що має відмінність від раніше поданого, у розмірі, вказаному у п. 6.2.3. Договору.

3.3.12. Беззаперечно здійснювати оплату всіх туристичних продуктів (туристичних послуг) заброньованих у системі он-лайн бронювання.

3.3.13. Реалізовувати Турпродукт тільки після отримання від Туроператора у встановленому порядку Підтвердження Замовлення.

3.3.14. негайно у письмовій формі, за допомогою факсимільного зв'язку у виняткових випадках в усній формі по телефону з негайним наданням письмового підтвердження, сповіщати Туроператора про зміни в Замовленні Турагента чи відмову від нього у вигляді Зміни Замовлення або Ануляції.

3.3.15. При замовленні туру для іноземця, Турагент зобов'язується перевіряти у Туриста іноземця наявність візи України, яка дає право на перетин державного кордону України при в'їзді на її територію

3.4. Турагент має право:

3.4.1. Отримувати інформацію про наявність Турпродукту, туристичні послуги, що включаються до туристичного продукту, який реалізується Турагентом в інтересах Туроператора.

3.4.2. Забезпечувати страхування Туриста без участі Туроператора. У даному випадку Турагент за таким зобов'язанням несе самостійну відповідальність перед Туристом згідно з чинним законодавством України.

4. ПОРЯДОК ЗАМОВЛЕННЯ ПОСЛУГ

4.1.1. До розділу 4 Договору застосовуються вимоги статей 641, 642 Цивільного Кодексу України, а саме: пропозиція укласти договір та прийняття зазначеної пропозиції.

4.1.2. Вчинення Сторонами дій, що передбачені в п. 4.5., 4.6. цього договору є окремою угодою Туриста та Туроператора в якій сторони дійшли всіх суттєвих умов відносно замовлення Туристом через Турагента у Туроператора туристичної послуги, зазначене створює обов'язок для Турагента здійснити оплату замовленої послуги повністю, при цьому не є обов'язковою умовою, споживання Туристом створеної послуги та/або укладання з туристом договору на туристичне обслуговування.

4.1.3. За умовами даного Договору, Турагент, після погодження із Туристом істотних умов Договору про туристичне обслуговування, заповнює Лист бронювання (встановленого Туроператором зразка) у двох примірниках.

4.3. У Листі бронювання обов'язково заповнюється всі істотні умови замовлення;

4.4. Лист бронювання в даному випадку вважається офертою.

4.5. Після належного оформлення Листа бронювання, Турагент направляє його засобами електронного, факсимільного чи поштового зв'язку Туроператору або оформлює його в системі он-лайн бронювання на сайті Туроператора, таке оформлення дорівнює письмовій формі.

4.6. У разі можливості задоволення всіх істотних умов замовлення Турагента, Туроператор (не пізніше ніж на п'ятий день від дати отримання Листа бронювання) здійснює Підтвердження замовлення шляхом його оформлення на сайті Туроператора в системі онлайн бронювання, з яким Турагент може ознайомитися та роздрукувати. Зазначені дії вважаються прийняттям пропозиції Туроператором надати послугу замовлену Турагентом. Туроператор направляє Турагенту за допомогою системи онлайн бронювання рахунок на оплату туристичного продукту. Всі рахунки на оплату, відправлені Туроператором електронною поштою, факсом або виставлені через систему Інтернет бронювання, мають чинність рахунків, оформлених письмово.

4.6.1. Після фактичного отримання Турагентом Підтвердження замовлення, Турагент наділяється повноваженнями на укладання Договору з Туристом на туристичне обслуговування, лише встановленої форми згідно з Додатком № 1 до даного Договору.

4.7. Турагент має право на укладання Договору на туристичне обслуговування і до моменту фактичного отримання Підтвердження замовлення від Туроператора, однак в даному випадку даний Договір на туристичне обслуговування вступає в силу в частині виконання своїх зобов'язань Туроператором лише після отримання Турагентом Підтвердження замовлення.

4.8. Турагент несе самостійну відповідальність перед Туристом за збитки, заподіяні останньому внаслідок укладання між Туристом і Турагентом договору без акцептованого Туроператором замовлення. У такому випадку Турагент вважається таким, що діяв від свого імені.

4.9. Турагент зобов'язується відмовляти 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 за тривалість 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 та/або державними органами України;

г) не оформлені, неправильно 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;

- відсутні проїзні документи на дітей (або спливає строк чинності).

4.10. Туроператор має право змінити форму надання інформації і правила формування бронювань, повідомивши про це Турагента за 2 дні до введення змін.

4.11. Зміна ціни туристичного продукту після Підтвердження бронювання допускається лише у разі необхідності врахування зміни тарифів на транспортні послуги, запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена вартість туристичного продукту.

4.12. Сторони домовилися, що у разі збільшення комерційного курсу Туроператора вартість неоплаченого або неповністю оплаченого туристичного продукту (туристичної послуги) у строки передбачені умовами оплати туру пропорційно збільшується. –

4.13. Кожна зі Сторін даного Договору до початку туристичної подорожі Туриста може вимагати внесення змін щодо конкретного замовлення або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов Договору (замовлення) та обставин, якими вони керувалися під час укладення Договору, зокрема у разі:

- 1) погіршення умов туристичної подорожі, зміни її строків;
- 2) непередбаченого підвищення тарифів на транспортні послуги;
- 3) запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів, інших обов'язкових платежів;
- 5) відмови партнера Туроператора в наданні заброньованого та оплаченого Турпродукту.

4.14. Турагент/Турист вправі відмовитися від виконання Договору лише за умови повного відшкодування Туристу/Туроператору збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання Договору, крім випадку, якщо це відбулося з вини Турагента (Туриста).

4.15. Турагент/Турист вправі відмовитися від виконання Договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування Туроператору фактично здійснених ним документально підтверджених витрат і сплати штрафів згідно з розділом 6 даного Договору, пов'язаних із відмовою.

4.16. Якщо під час виконання Договору на туристичне обслуговування Туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до Договору на туристичне обслуговування Сторони досягли згоди, Туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування, вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на Туриста, а в разі потреби відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані. У випадку вжиття альтернативних заходів, Туроператор направляє Турагенту повідомлення, вказавши, що саме змінено. Якщо Туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, з причин незалежних від Туроператора після початку туру, щодо якого відповідно до Договору на туристичне обслуговування Сторони досягли згоди, Туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування, вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на Туриста, у разі якщо Турист прийняв альтернативні заходи (тобто скористався послугою/частиною послуги), Туроператор вважається таким, що виконав у повному обсязі свій обов'язок перед Туристом.

4.17. У разі неможливості здійснення таких заходів або відмови Турагента від них, Туроператор зобов'язаний надати Турагенту для Туриста без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився Турист, а також відшкодувати вартість ненаданих туристичних послуг і виплатити компенсацію у розмірі, визначеному в даному Договорі.

4.18. Туроператор несе перед Турагентом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, крім випадків, якщо:

- невиконання або неналежне виконання умов Договору сталося з вини Турагента (Туриста);
- невиконання або неналежне виконання умов Договору сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому Договорі, та жодна із Сторін про їхнє настання не знала і не могла знати заздалегідь;
- невиконання або неналежне виконання умов Договору сталося внаслідок настання форс-мажорних обставин, які зазначено в даному Договорі або є результатом подій, які Туроператор та інші суб'єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити.

4.19. Після отримання підтвердження та всіх необхідних документів для здійснення подорожі Туристом/Турагентом відмова останнім від фактичного отримання послуг не позбавляє Туроператора права на отримання оплати вартості туристичних послуг згідно з замовленням.

5. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

5.1. Турагент зобов'язаний здійснити повну оплату замовленого Турагентом Турпродукту відповідно до виставленого Туроператором рахунку, який надається Турагенту шляхом направлення електронною поштою або факсом або в системі онлайн бронювання, в розмірі ціни Турпродукту, встановленої в наданих Турагенту прайсах (або в Прайсах, розміщених на сайті Туроператора). Сторони дійшли згоди, що оплаті підлягає акцептована Туроператором оферта Турагента незалежно від направлення та/або ненаправлення Туроператором рахунку фактури.

5.1.1. Турагент зобов'язаний здійснити оплату рахунку впродовж дня виставлення та наступного банківського дня з моменту отримання рахунку, але, в будь-якому випадку, не пізніше, ніж за один день до початку Туру.

Туроператор має право перевиставляти рахунки у випадку збільшення комерційного курсу, а Турагент зобов'язаний проводити оплату впродовж одного банківського дня з моменту отримання рахунку. Строк дії рахунку виставленого Туроператором встановлюється в самому рахунку, оплата рахунку після спливу строку його дії не може вважатись повною оплатою замовлених послуг.

5.1.2. Датою виконання зобов'язань з оплати є дата зарахування коштів на поточний рахунок Туроператора.

5.2. Турагент реалізує Турпродукт за рекомендованою ціною, зазначеною на сайті Туроператора або у прайсах Туроператора.

5.3. Усі види платежів по Договору провадяться в гривнях, вартість вказана у Прайсах в іноземній валюті перераховується у гривню України за комерційним курсом встановленим Туроператором на день виставлення рахунку.

5.4. Кошти, отримані Турагентом від туристів, не є власністю Турагента, а є транзитними коштами та підлягають перерахуванню Туроператору.

5.5. У випадку бронювання Турагентом транспортних послуг (авіаквитків) окремо від основного туристичного продукту, Туроператор може надавати на прохання Турагента такі послуги на умовах цін і тарифів, що не містять в собі винагороди для Турагента.

5.6. Несвоєчасна чи неповна оплата Турагентом виставленого Туроператором рахунку, так само як і невідшкодування витрат згідно з п. 6.2.3 цього Договору знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за Договором. У цьому випадку Туроператор залишає за собою право анулювати Замовлення Турагента із застосуванням штрафних санкцій.

5.7. За реалізацію турпродукту Турагент одержує винагороду, розмір якої визначає Туроператор у межах від 0 до 12% вартості реалізованого турпродукту, та повідомляє її Турагенту шляхом розміщення інформації на сайті або розсилкою (листом). Турагент одержує винагороду шляхом утримання належної йому суми при реалізації туристичного продукту безпосередньо від замовника турпродукту. У розмір винагороди Турагента включено ПДВ.

5.8. У разі наявності заборгованості Турагента (в тому числі і по несплаті штрафних санкцій), Туроператор має право зарахувати грошові кошти в рахунок погашення цієї заборгованості, який надійшов від Турагента, на оплату (в тому числі повністю або частково) будь-якого іншого туристичного продукту (туристичної послуги). При цьому відповідальність перед Туристами, за замовленням яких було перераховано оплату на погашення заборгованості, несе в повному обсязі Турагент. Турагент не має права на замовлення або отримання туристичного продукту (туристичної послуги), навіть оплаченого, у разі наявності у Турагента заборгованості перед Туроператором.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

6.1. 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, а також виплачує іншій Стороні неустойку та збитки згідно з умовами даного Договору.

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

6.2.1. Для Турагента:

- надання неповного пакета документів, необхідного для оформлення Туру;
- несвоєчасне надання пакета документів, необхідного для оформлення Туру;
- неправильне оформлення документів або надання документів, що містять невірну інформацію;
- несвоєчасна чи неповна оплата рахунків Туроператора;
- несвоєчасне анулювання, внесення змін у Лист бронювання;
- ненадання своїм Туристам інформації у відповідності із нормами Закону України «Про туризм»;
- інше невиконання або неналежне виконання умов Договору.

6.2.2. У випадку прострочення зобов'язання по оплаті Турпродукту, Турагент зобов'язаний перерахувати Туроператору пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, за кожен день прострочки. Пеня обчислюється від суми несвоєчасно виконаного грошового зобов'язання.

Нарахування пені не припиняється через шість місяців від дня, коли зобов'язання мало бути виконано, а триває до повного погашення Турагентом своєї заборгованості.

6.2.3. В разі відмови Турагента та/або Туриста від одержання туристичних послуг з будь-яких причин або неможливості їх одержання внаслідок відмови посольства країни відвідування у видачі візи Туристу (надалі по тексті – відмова) Турагент зобов'язується сплатити штраф Туроператору в таких порядку та розмірах:

- при відмові за 30–21 днів до початку надання туристичних послуг – 15% від вартості туристичних послуг;
- при відмові за 20–15 днів до початку надання туристичних послуг – 50% від вартості туристичних послуг;
- при відмові за 14–8 днів до початку надання туристичних послуг – 85% від вартості туристичних послуг;
- при відмові за 7–1 днів до початку надання туристичних послуг – 100% вартості туристичних послуг;
- при відмові від замовлення, що припадає на високий сезон, – 100% вартості туристичних послуг;
- при відмові від замовлення за акцією «раннє бронювання» або за іншими акціями, якщо таке положення було зазначене в умовах проведення акції – 100% вартості туристичних послуг;

При анулюванні Турів у період Новорічних, Різдвяних, Травневих та інших державних свят, а також при зміні прізвищ в документах Туристів у цей період, строки відмов та розмірів штрафних санкцій визначаються відповідно до договорів Туроператора з партнерами по організації Туру.

Турагент крім штрафу встановленого п. 6.2.3. згідно зі ст. 20 Закону України «Про туризм» зобов'язаний сплатити Туроператору всі фактичні витрати, які зазнав Туроператор на момент відмови (ануляції) або має зазнати пізніше відповідно до умов укладених договорів Туроператором з приймаючою стороною.

* Туроператор виставляє Агенту рахунок на суму штрафних санкцій та завданих витрат, який Турагент повинен сплатити впродовж дня виставлення такого рахунку Туроператором та наступного банківського дня.

* У випадку відмови Посольства в наданні візи, Туроператор вживає всі можливі дії для повернення платежів за винятком фактичних витрат за послуги, надані Туроператором, та штрафних санкцій.

* Візовий збір сплачений в Посольство (Консульство, Візовий центр, Міграційну службу, тощо) за розгляд питання про видачу візи, не повертаються незалежно від результатів розгляду документів або строків відмови.

Вже оплачена вартість туристичного замовлення може бути зарахована першочергово в погашення штрафних санкцій, залишок суми зараховується в погашення основного боргу.

6.2.4. У випадку, якщо Турагентом авіаквитки заброньовані або виписані за спеціальним (блочним/чартерним/турпакетним/туроператорським) тарифом авіакомпанії, застосовується 100 % штраф незалежно від строків відмови. При цьому слід мати на увазі, що тариф авіаквитків на чартерні рейси, а також авіаквитки на регулярні рейси, які продані за тарифами, згідно з правилами перевізника, є таким, що не повертається.

6.2.5. В разі запровадження (або збільшення діючого) паливного збору Авіакомпанією-перевізником після направлення Туроператором Турагенту підтвердження Замовлення, Туроператор надає Турагенту рахунок на доплату суми паливного збору, розмір якого підлягає перерахуванню Турагентом на рахунок Туроператора впродовж одного банківського дня. В разі неналежного виконання Турагентом обов'язку з оплати паливного збору, відповідне замовлення може бути анульоване Туроператором з повідомленням Турагента. В такому разі застосовується відповідальність, передбачена пунктом 6.2.3. даного Договору

6.2.6. У випадку порушення Туристами, що користуються туристичними послугами Туроператора, діючих правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, завдання збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі, порушення правил ретину кордону та неповернення в країну постійного місця проживання після закінчення надання Туроператором туристичного обслуговування або недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з Турагента в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування та іншими уповноваженими органами.

6.2.7. У випадку ануляції або внесення змін до Листа бронювання Турагент зобов'язаний оформити відповідні зміни в Договір на туристичне обслуговування. За невиконання цього положення Турагент несе повну фінансову матеріальну відповідальність перед Туроператором та Туристом, а також державними органами, за претензіями від Туристів щодо розірвання, невиконання або неналежного виконання договору у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими Турист керувався під час укладання договору. При цьому Турагент зобов'язується відшкодувати Туристу збитки у повному обсязі, заподіяні внаслідок розірвання (зміни) договору.

6.2.8. У випадку настання таких обставин:

- відсутність Ануляції за наявності порушення зобов'язань згідно з п. 6.2.1;
- відсутність оплати Турагентом Турпродукта згідно з розділі 5 цього Договору;
- неявка туриста на рейс з будь-яких причин;

на Турагента накладається штраф у розмірі 100 (сто) відсотків від загальної вартості Турпродукта.

6.3. Для Туроператора:

- відмова від надання туристам вчасно замовленого та оплаченого Турагентом/Туристом і підтвердженого Турпродукта;

- неправильне оформлення документів, необхідних для здійснення подорожі, якщо зобов'язання по оформленню таких документів взяв на себе Туроператор;

- інше невиконання або неналежне виконання умов даного Договору.

Туроператор несе відповідальність за несвоєчасне повідомлення Турагента про зміну обставин, яким вони керувалися під час бронювання туристичного продукту.

6.4. Туроператор несе відповідальність перед Туристом, у розмірі, який не перевищує вартості Туристичного продукту (туристичні послуги), за збитки, що виникли з вини Туроператора та за наявності прямого причинного-наслідкового зв'язку між завданими збитками та діями Туроператора.

Розмір відшкодування збитків, завданих Туристу з вини Туроператора, не може перевищувати розміру фактично завданих та документально підтверджених збитків.

6.5. Відповідальність за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів і пов'язані із цим зміни обсягу і строків Туру несе перевізник, відповідно до Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу. Туроператор не несе відповідальності за збитки, завдані Туристу у випадку відміни рейсу перевізником, зміни часу відправлення/прибуття транспортних засобів перевізника, а також пов'язані з цим зміни програми туру. Всі претензії, позови, пов'язані з неналежним наданням транспортних послуг пред'являються безпосередньо перевізникам відповідно до Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу.

6.5.1. Туроператор не несе відповідальності за запізнення осіб, яким реалізований Турпродукт до призначеного часу для проходження митного контролю, реєстрації або на посадку в літак, а також до моменту від'їзду екскурсійного автобуса, до часу призначеного для надання харчування тощо.

6.5.2. Туроператор не несе відповідальності за додаткові витрати Туристів, що виникли внаслідок змін у відправленні або прибутті авіарейсів, такі як - витрати на харчування, таксі, мобільні переговори, витрати за проїзними документами, додаткове проживання та інші витрати.

6.6. Туроператор не несе відповідальності за збереження багажу, цінностей та документів Туристів/Турагента впродовж усього періоду Туру.

6.7. 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.

6.8. Туроператор не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат Туриста за оплачені послуги, якщо Турист у період обслуговування на власний розсуд або у зв'язку із своїми інтересами не скористався всіма чи частиною наданих за допомогою Туроператора послуг та не відшкодовують Турагенту та/або Туристу витрат, що виходять за межі послуг, обумовлених у Замовленні Турагента.

6.9. Туроператор не володіє інформацією про плани проведення на території готелю або прилеглої до готелю території в країні перебування будівельних та ремонтних робіт, що здійснюються за рішенням адміністрації готелю або з відома місцевих влад будь-якими державними або приватними особами відповідно та не несе відповідальності за будь-які незручності, що завдані Туристу в зв'язку з цим.

6.10. Надаючи інформацію про категорію готелю, Туроператор керується лише класифікацією готелів, яка подається адміністрацією готелю.

6.11. Туроператор не несе відповідальності за анулювання авіакомпанією заброньованого для Туриста місця у випадку «подвійного бронювання», тобто у випадку коли має місце помилкове/навмисне подання Турагентом заявки на бронювання квитків на одну й ту саму особу два або більше разів.

6.12. Туроператор не несе відповідальності за відмову відповідних державних органів (посольств, консульств, 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 у зв'язку з рішенням держорганів (посольства/консульства, митниці, прикордонної служби/міграційної служби тощо) зокрема і іноземної держави, особі не повертаються (не відшкодовуються) фактично понесені у зв'язку з її замовленням витрати, до числа яких входять, але не обмежуються зазначеним, консульський збір, авіаквитки тощо.

6.13. Туроператор не несе відповідальності за дії посольств і консульств, пов'язані із вчасною видачею документів, необхідних туристам для отримання туристичних послуг.

6.14. Можливість відшкодування моральної шкоди стосовно всіх правовідносин, що виникають згідно з даним Договором, виключається.

6.15. У випадку надання невірної або не повної інформації про туристів, при наданні замовлення (заявки) на бронювання та списків туристів відповідальність по відшкодуванню збитків що виникли у Туроператора (депортація туристів, пов'язані з цим адміністративні штрафи, пеня, відшкодування туристам не отриманих послуг та інші платежі) під час перетину туристами кордону країни подорожі, несе Турагент.

6.16. При анулюванні заявки на Тур, який співпадає в часі з періодом проведення, на території здійснення туристичної подорожі, релігійних, етнічних та національних свят, спортивних змагань та інші, який характеризується підвищеним попитом на туристичні послуги, розмір штрафних санкцій складає 100 % вартості Туру.

7. РЕКЛАМАЦІЇ

7.1. Усі пред'явлені Турагентом рекламації Туристів повинні містити: прізвище, ім'я та по-батькові Туриста, період і місце його перебування. Рекламації повинні бути направлені Туроператору не пізніше 14 днів із дня закінчення Туру. Разом з рекламацією Туроператору надається копія Договору Турагента з Туристом, інші документи, що мають відношення до інциденту.

7.2. Туроператор розглядає отримані від Турагента рекламаційні документи протягом 30 днів, починаючи з моменту їхнього одержання.

7.3. Рекламації, подані чи заявлені Турагентом з порушенням п.7.1 даного Договору, Туроператором до розгляду не приймаються, і Турагент несе за них самостійну відповідальність без права пред'явлення вимог до Туроператора та без права задоволення таких вимог за рахунок Туроператора.

7.4. Туроператор не приймає претензій та не несе відповідальності за претензіями, які пов'язані з деякими відхиленнями щодо обслуговування, яке надають готелі, мотелі, пансіонати (несмачна їжа, висока вартість додаткових послуг, ненадійне підключення до мережі Інтернет, відключення води та електропостачання, прибирання кімнат і території тощо) та негативними наслідками споживчих послуг, самостійно придбаних туристом у будь-яких суб'єктах ринку туристичних послуг у країні перебування/відпочинку Туриста. Туроператор не володіє інформацією про можливі плани адміністрації готелів щодо проведення будівельних і ремонтних робіт у курортній зоні та щодо дій/бездіяльності місцевих органів влади.

8. ONLINE ЗАМОВЛЕННЯ

8.1. Туроператор доручає, а Турагент зобов'язується від імені та в інтересах Туроператора у відповідності з Агентським договором здійснювати діяльність по реалізації сформованих Туроператором туристичних послуг з використанням «Online» бронювання, тобто бронювання в режимі реального часу.

8.2. Терміни, що вживаються у цій додатковій угоді:

«Online» бронювання – резервування туристичних послуг Туроператора за допомогою Інтернет через систему «GTO Online», представлену на офіційному сайті: <http://www.gto.ua>

Система «GTO Online» - комп'ютеризована система, що містить інформацію про наявність місць, ціни, послуги, що мають відношення до турів і за допомогою якої здійснюється бронювання турів та/або пов'язаних з турами послуг.

Інструкції – документація або письмова та усна інформація, надана Турагенту для забезпечення можливості правильного використання системи «GTO Online»

8.3. Для повноцінного користування системою «GTO Online», у тому числі і бронювання туристичних послуг, Туроператор надає Турагенту паролі і логіни доступу до сайту. Паролі і логіни є конфіденційними і не підлягають розголошенню та/або передачі третім особам. Паролі і логіни надаються Туроператором після отримання Заявки Турагента при реєстрації на офіційному сайті: <http://www.gto.ua>.

8.4. Турагент гарантує відшкодування Туроператору збитків в повному обсязі, завданих внаслідок несанкціонованого використання системи «GTO Online». Турагент оплачує всі витрати Туроператора, здійснені останнім внаслідок бронювання туристичних послуг в системі «GTO Online» під паролем і логіном Турагента.

8.5. Турагент гарантує, що система «GTO Online» буде використовуватись належним чином, а також гарантує, що вона буде експлуатуватись тільки працівниками Турагента, компетентними в питаннях експлуатації системи, а також такими, що мають доступ, наданий згідно реєстрації на офіційному сайті: <http://www.gto.ua>..

8.6. Турагент зобов'язується своєчасно (протягом 10 хвилин з моменту настання обставини, що зумовлює анулювання) інформувати Туроператора про необхідність анулювати раніше надані пароль і логін, якщо в цьому виникає необхідність.

8.7. Туроператор здійснює інформаційну підтримку, яка включає в себе навчання і тренінги по використанню і роботі з системою «GTO Online».

8.8. Турагент має право здійснювати бронювання турів або інших супровідних послуг тільки при наявності відповідного письмового замовлення туриста (замовника).

8.9. Турагент зобов'язується не використовувати інформацію, отриману через систему «GTO Online» таким чином, який може привести до неточного, такого, що може ввести в оману або до помилкового надання інформації туристам (замовникам), або для надання інформації конкурентам Туроператора. В разі порушення умов цього пункту, Турагент зобов'язується відшкодувати Туроператору завдані цим збитки в повному обсязі.

8.10. Турагент погоджується, що буде використовувати доступ до системи «GTO Online» і здійснювати бронювання виключно в суворій відповідності з інструкціями, наданими Туроператором, і тільки для здійснення конкретних операцій, визначених в інструкціях.

8.11. Туроператор має право змінити форму надання інформації і правила формування бронювань, повідомивши про це Турагента за 2 дні до введення змін.

8.12. Оформлення заявок з використанням системи «GTO Online» не є обов'язковою умовою. Заявки на бронювання послуг можуть подаватись в загальному порядку, визначеному Агентським договором.

8.13. На правовідносини з оформлення заявок з використанням системи «GTO Online» поширюються положення Агентського договору щодо подачі заявки на бронювання Послуг в загальному порядку.

8.14. Підтвердження Туроператором бронювання через систему «GTO Online» є підставою для оплати Послуг, вказаних у заявці Турагентом. Оплата здійснюється у відповідності з Агентським договором.

8.15. Всі заявки на бронювання, відправлені від імені Турагента з використанням системи «GTO Online», мають силу заявок, оформлених письмово, і тягнуть за собою відповідальність у відповідності з Агентським договором.

8.16. Відповідальність Турагента за відмову від акцептованого Туроператором замовлення (заявки на бронювання), здійсненого в системі «GTO Online», встановлюється згідно з пунктом 6.2.3. Договору.

8.13. Туроператор має право від'єднати Турагента від системи бронювання «GTO Online» у випадку неналежного її використання, порушення Турагентом умов Договору або чинного законодавства.

9. ФОРС-МАЖОР

9.1. Сторони звільняються від майнової відповідальності за невиконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме:

- повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи;
- пожежі, вибухи, виходи з ладу чи ушкодження транспортних засобів;
- страйк, саботаж, локаут і інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору;
- оголошена чи неоголошена війна, революція, масові безладдя;
- законні чи незаконні дії органів державної влади.

9.2. Сторона, для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі повідомити іншу Сторону про час настання і припинення дії даних обставин та підтвердити наявність форс-мажорних обставин відповідними документами (довідки Торгово-промислової палати України). У випадку порушення цієї вимоги Сторона втрачає право посилатись на форс-мажорні обставини як на підставу звільнення від відповідальності відповідно до Договору.

10. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ.

10.1. Умови цього Договору є конфіденційними.

10.2. Сторони зобов'язані зберігати конфіденційність щодо своїх взаємовідносин за цим Договором, за винятком настання випадків, прямо передбачених чинним законодавством.

10.3. Сторони вживають усіх необхідних заходів для того, аби їх співробітники, агенти, правонаступники без попередньої згоди сторін не інформували інших осіб про деталі цього Договору.

10.4. У випадку розголошення змісту положень цього Договору, винна сторона відшкодовує завдані збитки у розмірі встановленому судом.

11. КАТАЛОГ.

11.1. Каталог є довідником про готелі та послуги які надаються у відповідному готелі.

11.2. Усі зміни до каталогу публікуються на web-сайті Туроператора <http://www.gto.ua>

11.3. Зобов'язання по з'ясуванню усіх змін до каталогу несе виключно Турагент. Через 7 днів після публікації таких змін вважається, що усі зміни доведені до відома Турагента.

12. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

12.1. Цей Договір є договором приєднання та складається з двох частин: Публічна оферта з укладання договору на реалізацію турпродукту, підписана Туроператором, скріплена печаткою та розміщена на офіційному сайті Туроператора

та Акцепт публічної оферти у формі заяви Турагента на отримання доступу до системи «GTO Online», підписана Турагентом та скріплена печаткою (за наявності).

Даний Договір набуває чинності з моменту подачі Турагентом Туроператору оригіналу заяви на отримання доступу до системи «GTO Online» діє до повідомлення Туроператором інформації про його припинення шляхом розміщення такої інформації на офіційному сайті та/або шляхом письмового повідомлення Турагента будь-яким чином.

Туроператор самостійно має право змінити умови Договору з обов'язковим повідомленням про це Турагента шляхом розміщення відповідних змін на офіційному сайті Туроператора. У разі незгоди Турагента зі змінами, внесеними до Договору, Турагент має право розірвати Договір, письмово повідомивши про це Туроператора протягом 7 (семи) календарних днів з дня, коли він дізнався чи міг дізнатися про внесені зміни до Договору. Неповідомлення Турагентом про розірвання Договору у вказаний строк та продовження взаємодії з Туроператором за цим Договором свідчить про згоду Турагента зі змінами, внесеними до Договору. При внесенні змін до цього Договору, Туроператор розміщує оновлений Договір з урахуванням внесених змін на офіційному сайті Туроператора. У разі зміни умов оферти зміни вступають в силу з моменту їх внесення (оновлення редакції Договору на сайті Туроператора), якщо інший строк не визначений Туроператором. При цьому Туроператор гарантує та підтверджує, що розміщена на офіційному сайті поточна редакція тексту цього Договору є дійсною.

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

Турагент засвідчує, що він має всі необхідні правові підстави для передачі вищезгаданих персональних даних Туроператору для їхньої подальшої обробки з метою організації та надання Турагенту та Туристу будь-яких послуг, у т.ч. для їхнього 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.

12.3. Укладаючи цей договір, Сторони узгодили всі істотні умови, в тому числі, які передбачені ст. 20 Закону України «Про туризм», та не мають будь-яких зауважень.

12.6. Сторони погодили, що дія даного Договору розповсюджується на правовідносини Сторін, які виникли з 23 листопада 2017 року і діє до внесення змін у даний Договір.

Туроператор:

ТОВ «ГТО»

Адреса: 01011, м. Київ, вул Рибальська 8, офіс 99

Тел/факс.: (044) 280-4199, 280-4299

Ел.адреса: book@gto.com.ua

Рахунок: 26003117363

Банк: АТ „РАЙФФАЙЗЕН БАНК АВАЛЬ” м.Київ

МФО: 380805

Код ЄДРПОУ: 33151628

Є платником податку на прибуток на загальних підставах

ІПН 331516226554



(Директор Тюрін М.В.)

ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ № _____

Цей договір укладений ____/_____/201__ р.

В місті _____

МІЖ:

Турагентом _____

що діє на підставі Агентського договору від імені та за дорученням Туроператора ТОВ «ГТО», платника податку на прибуток підприємств на загальних підставах, ліцензія на здійснення туроператорської діяльності Державної служби туризму і курортів України від 08.04.2011 р., серія АВ №566624 і
Громадянин (ка)

(паспорт, серія, номер, ким виданий, коли, адреса реєстрації, ідентифікаційний номер, також дані всіх повнолітніх та неповнолітніх осіб, які приймають участь у турі, в т.ч. й самого замовника, якщо він також є Туристом), який діє за усним дорученням від імені інших туристів

надалі Турист, з другого боку, названі в подальшому «Сторони», керуючись ст. ст. 901-907 ЦК України, ст. ст. 295-305 ГК України, ст. ст. 18-24 Закону України «Про туризм», іншими нормативними актами, що регулюють відносини у сфері туристичної діяльності, уклали даний Договір про наступне:

1. Визначення термінів

Терміни, що використовуються у цьому Договорі, означають:

Агент (турагент) ,Туроператор, Турпродукт, Турист в даному договорі розуміються у значенні, викладеному в Законі України «Про туризм».

Ваучер – форма письмового договору на туристичне або на екскурсійне обслуговування.

Візова підтримка - консультації та послуги з підготовки документів до посольства/консульства/міграційної служби (не входить до складу турпродукту).

Лист бронювання – письмовий запит про надання Турпродукту, отриманий в оригіналі чи по факсу за підписом Турагента та Туриста і який містить перелік необхідних для оформлення Турпродукта послуг, у тому числі прізвище, ім'я та по батькові Туриста. В даному Договорі Лист бронювання вважається офертою Туриста, тобто пропозицією на укладення Договору на туристичне обслуговування.

Транзитні кошти – такі грошові кошти, що сплачені Туристом Туроператору через Турагента, які не є доходом та власністю Турагента.

Підтвердження Замовлення– підтвердження Туроператора по електронних, факсимільних, поштових засобах зв'язку на Лист бронювання Туриста через Турагента, у якому міститься згода Туроператора на надання Турпродукта. Така відповідь Туроператора може бути надана у вигляді рахунку, виписаного на ім'я Турагента відповідно до бронювання Туриста через Турагента. Підтвердження Замовлення в даному Договорі вважається акцептом Туроператора, тобто підтвердженням бажання укласти Договір на туристичне обслуговування з Туристом.

Ануляція – зроблена Туристом через Турагента письмова відмова від замовленого та/чи придбаного в Туроператора Турпродукта чи його частини.

Зміна Листа бронювання Турагента – скасування попереднього Замовлення та подання нового Замовлення, що має відмінність від раніше поданого.

Прайс (прайс-лист) – документ, що надається Туроператором Турагенту і містить описання Турпродукту, право на реалізацію якого надається Агенту, його вартість, перелік послуг, що входять до нього. Прайс також може містити розмір винагороди, що надається Агенту при реалізації останнім вказаного у Прайсі Турпродукту.

Комерційний курс Туроператора – грошовий еквівалент в іноземній валюті до гривні України, що визначений Туроператором та оприлюднений на сайті, що застосовується Туроператором при визначенні суми сплати туристичного продукту, який належить Туроператору.

2. Предмет Договору

2.1. Туроператор через Турагента зобов'язується відповідно до заявки Туриста на бронювання (надалі – **Лист бронювання**) забронювати комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), а Турист зобов'язується на умовах даного Договору прийняти та оплатити їх.

3. Права та обов'язки сторін.

3.1. Туроператор через Турагента зобов'язується:

3.1.1. Надати Туристу всю інформацію, що передбачена чинним законодавством України.

3.1.2. Забезпечити бронювання туристичних послуг відповідно до Листа бронювання Туриста.

3.1.3. Забезпечити Туриста необхідними документами відповідно до кількості Туристів: ваучер, страховий поліс, авіаквитки на авіарейсах згідно з графіком відправлення за маршрутом, вказаним в Листі бронювання.

3.1.4. Надати документ, що підтверджує оплату Туристом вартості туристичних послуг, згідно із Листом бронювання та на умовах даного Договору (корінець прибуткового ордеру, квитанція, касовий чек тощо).

3.2. Туроператор через Турагента має право:

3.2.1 На отримання від Туриста необхідної персональної інформації, з метою реалізації бронювання та забезпечення надання туристичних послуг;

3.2.2 На відшкодування Туристом збитків Туроператора/Турагента, завданих його неправомірними діями, в тому числі і порушенням умов цього Договору;

3.2.3 Відмовитися від виконання Договору у випадках передбачених даним Договором та Законом України «Про туризм»;

3.2.4 На будь-які зміни тривалості, маршруту та інших параметрів туристичних послуг, що входять до складу Туристичного продукту за погодженням з Туристом. В разі, якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки Туриста, Туроператор через Турагента має право в односторонньому порядку змінювати тривалість, маршрут та інші параметри туристичних послуг.

3.2.5. На зміну ціни туристичного продукту після укладення договору на туристичне обслуговування у випадках передбачених Законом України «Про туризм»;

3.2.6. На внесення змін до умов цього договору або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими Сторони керувались під час укладання договору.

3.3. Турист зобов'язується:

3.3.1. Надати інформацію Туроператору через Турагента про бажаний туристичний маршрут і повідомити свої вимоги до нього при оформленні Листа бронювання.

3.3.2. Своєчасно подати Туроператору через Турагента належно оформлені документи, необхідні для виконання зобов'язань (оформлення поїздки (туру) Туроператора. Оплатити, у встановлений цим Договором термін, вартість Туристичного продукту.

3.3.3. Дотримуватись правил перебування в країні тимчасового перебування, звичаїв, традицій місцевого населення, а також митних правил та правила в'їзду (виїзду) до країни тимчасового перебування; не порушування суспільного порядку та вимоги законів, чинних на території країни тимчасового перебування; дотримування правил внутрішнього розпорядку та протипожежної безпеки в місцях розміщення та перебування.

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

3.3.5. Оплатити фактично понесені Туроператором/Турагентом витрати, у тому числі і штрафні санкції, у випадку відмови від даного Договору до початку поїздки.

3.3.6. Відшкодувати збитки, заподіяні Турагенту/Туроператору своїми неправомірними діями.

3.3.7. При відмові від виконання цього Договору повернути Туроператору через Турагента Ваучер, страховий поліс та інші документи, що надають право Туристу на отримання туристичних послуг.

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

3.3.9. Оплатити вартість в'їзної візи та послуг з візової підтримки в разі такої необхідності.

3.4. Турист має право на:

3.4.1. Необхідну і достовірну інформацію, що передує укладенню цього Договору, передбаченої ст.ст. 19-1, 20 Закону України «Про туризм», ЗУ «Про захист прав споживачів» та іншу інформацію, необхідну Туристу для безпечного використання туристичного продукту.

3.4.2. Вільне обрання туристичних послуг при замовленні Турпродукту;

3.4.3. Отримання комплексу туристичних послуг відповідно до прийнятого та оформленого Листа бронювання;

3.4.4. Відмовитися від замовленого Турпродукту з урахуванням наслідків, передбачених цим Договором;

4. Порядок виконання договору

4.1. За умовами даного Договору, Туроператор через Турагента погоджує із Туристом істотні умови Договору про туристичне обслуговування та заповнює Лист бронювання (встановленого Туроператором) у двох екземплярах або користується системою онлайн бронювання.

4.2. Лист бронювання заповнюється в обов'язковому порядку повністю.

4.3. Лист бронювання або онлайн бронювання в даному випадку вважається пропозицією укладення договору.

4.4. Після належного оформлення Листа бронювання Турагент здійснює замовлення в системі он-лайн, направляє його засобами електронного, факсимільного чи поштового зв'язку Туроператору.

4.5. В разі можливості задоволення всіх істотних умов Туриста, Туроператор (не пізніше ніж на п'ятий день з дати отримання Листа бронювання) направляє засобами електронного, факсимільного чи поштового зв'язку Турагенту Підтвердження Замовлення, що в даному випадку є акцептом, тобто підтвердженням бажання укласти договір. Також акцептом в даному випадку може бути виставлений Туроператором рахунок на сплату відповідних послуг Турагентом. З даним документом Турагент має можливість ознайомитись та роздрукувати на

сайті Туроператора в онлайн режимі. Всі рахунки на оплату відправлені Туроператором електронною поштою, факсом або виставлені через систему Інтернет бронювання - мають чинність рахунків, оформлених письмово.

4.6. Підтвердження замовлення має містити інформацію про можливість надання всіх істотних умов даного Договору.

4.7. Турагент несе самостійну відповідальність перед Туристом за збитки, заподіяні останньому внаслідок укладення між туристом і Турагентом договору без акцептованого Туроператором замовлення. В такому випадку Турагент вважається таким, що діяв від свого імені.

4.8. Туроператор через Турагента 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 (проїзного документу дитини) 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;

4.9. Передача Туристу виїзних документів туристів (проїзні документи, страхові поліси, ваучери, закордонні паспорти туристів, в разі тимчасового їх зберігання Турагентом), здійснюються в офісі Турагента, електронною поштою не пізніше, ніж за 24 години до початку туру. Передача документів може здійснюватись безпосередньо Туристу в аеропорту вильоту представником Турагента /Туроператора, за домовленістю Сторін.

4.10. Зміна ціни туристичного продукту після Підтвердження бронювання допускається лише у разі необхідності врахування зміни тарифів на транспортні послуги, запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена вартість туристичного продукту.

4.11. Сторони домовилися, що у разі збільшення комерційного курсу Туроператора вартість неоплаченого або неповністю оплаченого туристичного продукту (туристичної послуги) у строки, передбачені умовами оплати туру, пропорційно збільшується.

4.12. Кожна із Сторін даного Договору до початку туристичної подорожі Туриста може вимагати внесення змін до цього Договору або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими вони керувалися під час укладення договору, зокрема у разі:

- 1) погіршення умов туристичної подорожі, зміни її строків;
- 2) непередбаченого підвищення тарифів на транспортні послуги;
- 3) запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів, інших обов'язкових платежів;
- 4) істотної зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена ціна туристичного продукту;
- 5) відмови партнера Туроператора в наданні заброньованого та оплаченого Турпродукту;
- 6) в разі відмови посольства (консульства) в наданні Туристу візи;

4.13. Туроператор через Турагента вправі відмовитися від виконання договору лише за умови повного відшкодування Туристу збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання договору, крім випадку, якщо це відбулося з вини Туриста.

4.14. Турист вправі відмовитися від виконання договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування Туроператору фактично здійснених ним документально підтверджених витрат, пов'язаних із відмовою.

4.15. Якщо під час виконання договору на туристичне обслуговування Туроператор не має змоги надати значну частину туристичного продукту, щодо якого, відповідно до договору на туристичне обслуговування, сторони досягли згоди, Туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на туриста, а в разі потреби - відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані.

4.16. У випадку вжиття альтернативних заходів до дати початку Туру Туроператор через Турагента надає Туристу відповідне повідомлення, вказавши, що саме змінено.

4.17. У випадку, якщо Турист скористався запропонованою йому альтернативною послугою, претензії щодо ненадання послуг, що обумовлені в Листі бронювання та Договорі на туристичне обслуговування вважаються необґрунтованими, а послуги за Договором наданими належним чином і в повному обсязі. Туроператор вважається таким, що виконав в повному обсязі свій обов'язок перед Туристом.

4.18. У разі неможливості здійснення альтернативних заходів або відмови Туриста від них. Туроператор зобов'язаний надати Туристу без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився Турист, а також відшкодувати вартість ненаданих туристичних послуг і виплатити компенсацію у розмірі, визначеному в даному договорі.

4.19. Після отримання підтвердження та всіх необхідних документів для здійснення подорожі Туристом відмова останнім від фактичного отримання послуг не позбавляє Туроператора права на отримання оплати вартості туристичних послуг згідно замовлення.

5. Порядок розрахунків

5.1. Вартість Туру за цим Договором з урахуванням послуг Турагента становить на дату укладення даного договору _____ (_____) гривень, що є еквівалентом _____ євро/доларів США) згідно з комерційним курсом Туроператора, розміщеним на офіційному веб-сайті Туроператора. Вартість Туру сплачується у гривнях за комерційним курсом Туроператора на день виставлення рахунку Туроператором. Вартість Туру автоматично змінюється в разі зміни комерційного курсу Туроператора на день здійснення повної оплати туру. Таке коригування не вважається змінами умов даного Договору.

5.2. Турист зобов'язаний своєчасно, у повному обсязі відповідно до умов цього Договору та виставленого рахунку оплатити вартість Турпродукту, але в будь-якому разі у строк, не пізніше, ніж за 14 (чотирнадцять) днів до Дати початку туру. У разі замовлення Турагентом у термін, менший, ніж за 14 (чотирнадцять) днів до Дати початку туру, повна оплата Турпродукту повинна бути здійснена протягом доби після Підтвердження Заявки Туроператором. В разі подання Заявки в період дії акційних пропозицій Туроператора, порядок та строки оплати визначаються відповідно до правил відповідної акції, затвердженої Туроператором та доведеної до відома Турагента. Інший порядок розрахунків за окремою Заявкою може бути узгоджений Сторонами шляхом укладення додаткової угоди до цього Договору. Датою оплати Турпродукту вважається дата надходження грошових коштів із відповідним призначенням платежу на розрахунковий рахунок Туроператора. У разі недотримання термінів оплати, зазначених у цьому пункті, Туроператор залишає за собою право анулювати Заявку як неоплачену.

5.3. У разі зміни вартості Туру та Супутніх послуг Туроператор через Турагента погоджує цю зміну з Туристом. Турист повинен здійснити повну оплату вартості за замовлений Тур та Супутні послуги протягом 1-го банківського дня після узгодження нової ціни за замовлений ним Тур та Супутні послуги.

5.4. У разі збільшення транспортних тарифів, комерційного курсу валют, введення нових або підвищення діючих ставок податків, зборів та інших обов'язкових платежів Туроператор через Турагента надає Туристу рахунок на оплату, розмір якої підлягає перерахуванню Туристом Туроператору (безпосередньо або через Турагента) протягом 1-го банківського дня. В разі неналежного виконання Туристом обов'язку з оплати рахунку, відповідне замовлення анулюється Туроператором через Турагента з повідомленням Туриста.

6. Умови компенсації за ненадані послуги.

6.1. У випадку невиконання умов даного Договору з боку Туроператора/Турагента, Турист має право вимагати повернення оплачених коштів за ненадані послуги.

6.2. У випадку відмови Туроператора/Турагента від виконання даного Договору, Турист має право на відшкодування підтверджених документально збитків, крім випадку, коли це відбулося з вини Туриста.

6.3. У випадку невізду Туриста внаслідок неправильного оформлення паспорта та інших необхідних для виїзду за кордон документів, надання недостовірної інформації стосовно паспортних та інших даних Туриста, всі фінансові витрати по поїздці (ануляції) несе Турист.

6.4. У випадку дострокового припинення Туристом терміну перебування в поїздці, та (або) невикористання замовлених послуг, з будь-яких причин, Туроператор/Турагент не несе відповідальності за такі дії Туриста та не здійснює компенсації за неотримані послуги.

6.5. У випадку невідповідності умов туру умовам даного Договору, Турист зобов'язаний повідомити Туроператора через Турагента або представника приймаючої сторони у найкоротший термін, для надання можливості усунення вказаних невідповідностей. В разі, якщо Турист не повідомив Туроператора через Турагента або представника приймаючої сторони про наявність зауважень до послуг або невідповідності послуг, заявленим в Договорі, однак належним чином прийняв їх, тобто використав, претензії в даному випадку Туроператором/Турагентом не приймаються.

Для отримання компенсації за ненадані послуги у країні тимчасового перебування Туристу необхідно скласти Акт невідповідності послуг за власним підписом та підписом представника приймаючої сторони. В разі можливості пред'явити Туроператору через Турагента офіційний письмовий документ, виданий третьою особою, що надає послуги, які включені до Туристичного продукту, з підтвердженням факту неможливості надання послуг.

6.6. Відповідальність за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів та пов'язані із цим зміни обсягу і строків Туру несе перевізник, відповідно до Правил міжнародних пасажирських перевезень. Туроператор/ Турагент не несе відповідальності за збитки, спричинені туристу у випадку відміни рейсу перевізником, зміни часу відправлення/прибуття транспортних засобів перевізника, а також пов'язані з цим зміни програми туру. Всі претензії, позови, пов'язані з неналежним наданням транспортних послуг, ненаданням транспортних послуг або їх затримка, що призвело до збитків пред'являються безпосередньо перевізникам у відповідності з Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу.

6.7. Сторони цього договору усвідомлюють та погоджуються, що Туроператор діє як агент від компаній-перевізників та надавачів готельних послуг і виступає як посередник між Туристом та вказаними надавачами послуг без набуття для себе зобов'язань виступати як надавач готельних та/або послуг з авіаперевезення. До зазначеного пункту не застосовується положення вимог п.2. статті 903 Цивільного Кодексу України.

7. Відповідальність сторін.

7.1. Турист має право відмовитись від виконання даного Договору за умови оплати Туроператору (безпосередньо або через Турагента) фактично понесених ним витрат за послуги, надані до цього повідомлення,

не пізніше дати початку туру. Заява про відмову Туриста від надання туристичних послуг в письмовій формі приймається Туроператором через Турагента до виконання з дня отримання такої заяви.

7.2. У випадку відмови від виконання даного Договору, у тому числі внаслідок відмови посольства країни відвідування у видачі візи туристу (надалі по тексту – відмова), Турист сплачує Туроператору через Турагента штраф в наступних розмірах:

- за відмову від поїздки в терміни 30-21 день до початку подорожі - 15% загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміни 20-15 днів до початку подорожі - 50% загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміни 14-8 днів до початку подорожі – 85 % загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміни 7-1 день до початку подорожі – 100 % загальної вартості туристичних послуг;
- при відмові від поїздки, що припадає на високий сезон - 100% вартості туристичних послуг;
- при відмові від замовлення по акції «раннє бронювання», або по інших акціях, якщо таке положення було зазначене в умовах проведення акції - 100% вартості туристичних послуг;

При анулюванні Турів у період Новорічних, Різдвяних, Травневих та інших державних свят, а також при зміні прізвищ в документах Туристів у цей період, строки відмов та розмірів штрафних санкцій визначаються відповідно до договорів Туроператора з партнерами по організації Туру.

Наведений розмір витрат може бути змінено. Розмір виплат, що зобов'язаний сплатити Турист, залежить від домовленостей Туроператора з партнером по організації туру. Якщо партнером Туроператора встановлений інший розмір витрат, ніж передбачений умовами даного договору, Турист зобов'язаний сплатити вказані витрати, визначені партнером, з урахуванням інших положень даного договору. Для з'ясування розміру можливих витрат Турист має право здійснювати запити до Турагента, який в свою чергу зобов'язаний повідомити Туриста про можливі витрати, кожного із партнерів Туроператора по туру.

* Туроператор через Турагента виставляє Туристу на суму витрат рахунок, який Турист повинен сплатити впродовж дня виставлення такого рахунку Туроператором через Турагента та/або наступного банківського дня.

* У випадку відмови Посольства в наданні візи, Туроператор через Турагента здійснює всі можливі дії для повернення платежів за винятком фактично понесених витрат за послуги надані Турагентом (Туроператором).

* Візовий збір, сплачений в Посольство (Консульство) за розглядання питання про видачу візи, не повертається незалежно від результатів розглядання документів або строків ануляції.

* У випадку надання Туристом завідомо неправдивих та/або сфальсифікованих документів для отримання візи, Турист зобов'язується сплатити Туроператору (безпосередньо або через Турагента) штраф у розмірі вартості туристичного продукту для такого Туриста.

7.3. Турист несе відповідальність за пошкодження ним майна або здійснення протиправних дій під час поїздки, згідно з чинним законодавством країни тимчасового перебування.

7.4. При анулюванні турів, що припадають на Високий сезон, акційні пропозиції, державні свята, у періоди виставок, ярмарок, а також при зміні прізвищ в документах, Турист зобов'язаний відшкодувати збитки Туроператора/Турагента у розмірі 100% вартості туру, незалежно від строків відмови.

7.5. У випадку відмови від авіаквитків, якщо Туроператором/Турагентом вони заброньовані або виписані по спеціальному (блочному/тур пакетному/туроператорському) тарифу авіакомпанії - 100% штраф від вартості квитків незалежно від строків відмови. При цьому, слід мати на увазі, що вартість авіаквитків на чартерні рейси, а також вартість авіаквитків на регулярні рейси, які продані по тарифам перевізника, є такою, що не повертається.

7.6. У випадку порушення Туристом, який використовує туристичні послуги Туроператора, діючих правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі, порушення правил перетину кордону та неповернення в країну постійного місця проживання, після закінчення надання Туроператором туристичного обслуговування або недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з Туриста в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування та іншими уповноваженими органами. Туроператор в даному випадку відповідальності не несе.

7.7. Туроператор/Турагент не несе відповідальності за схоронність багажу, цінностей та документів Туристів протягом усього періоду перебування у подорожі.

7.8. Туроператор/Турагент не несе відповідальності перед Туристом у випадках: виникнення форс - мажорних обставин, визначених Договором, а також таких обставин, при яких виконання Замовлення виявиться неможливим; відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд/виїзд (про що Турагент невідкладно інформує Туриста, але не пізніше, ніж за 48 годин з моменту, коли про це стало відомо Туроператору та Турагенту); в разі невчасного та/або неповного подання Туристом Турагенту для подальшого надання Туроператору необхідних для оформлення Туристичного продукту документів; в разі подання Туристом іншій Стороні неправдивих та/або завідомо неправдивих даних та інформації щодо себе, та/або підроблених чи не чинних документів; в разі, якщо Турагенту чи 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 Турагент та Туроператор зможуть мотивувати і довести це шляхами, не забороненими чинним законодавством;

7.9. Туроператор/Турагент не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат Туриста за оплачені послуги, якщо Турист у період обслуговування за своїм розсудом чи в зв'язку із своїми інтересами не скористався всіма чи частиною запропонованих та сплачених послуг та не відшкодовує витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених цим Договором.

7.10. У випадку одночасного настання таких обставин:

- відсутність Ануляції при наявності порушення зобов'язань згідно цього Договору;
- відсутність оплати Туристом Турпродукта згідно Договору;
- неявка туриста на рейс;

на Туриста накладається штраф у розмірі 100 (сто) відсотків від загальної вартості Турпродукта.

7.11. Туроператор не володіє інформацією про плани проведення на території готелю або прилеглої до готелю території в країні перебування будівельних та ремонтних робіт, що здійснюються за рішенням адміністрації готелю або з відома місцевих влад будь-якими державними або приватними особами відповідно та не несе відповідальності за будь-які незручності, що завдані Туристу в зв'язку з цим.

7.12. Туроператор не несе відповідальності в разі, якщо Турист не скористався туристичним продуктом або спожив його не повністю з причин, що не залежать від Туроператора, а саме: відмову консульської установи у видачі візи або, якщо візу було отримано пізніше, ніж дата вильоту; також відповідальність для Туроператора відсутня в разі скасування, заміни, перенесення, затримки авіарейсу та/або наземного трансферу, в зв'язку із чим Турист не скористався турпродуктом та/або отримав його не повністю. Будь які причини, обставини внаслідок яких Туристом послуга спожита та/або спожита не повністю, не створює зобов'язання для Туроператора, якщо ці причини/обставини не залежали від останнього.

7.13. Туроператор/Турагент має право на притримання виконання взятих на себе за даним Договором зобов'язань, у випадку, якщо Турист оплатив туристичний продукт не в повному розмірі або порушив інші зобов'язання по даному Договору.

8. Порядок вирішення спорів

8.1. Всі претензії Туриста з питань обслуговування за кордоном або на території України приймаються до розгляду в письмовому вигляді, за наявності Акту, підписаного представником приймаючої сторони в країні перебування Туриста протягом 14 днів з моменту закінчення туру. Претензія повинна бути оформлена в письмовому вигляді в двох примірниках з документальним підтвердженням обставин, викладених у претензії.

8.2. Претензії, подані чи заявлені Туристом з порушенням п. 8.1. даного Договору, Туроператором до розгляду не приймаються.

8.3. Туроператор/Турагент не приймає претензії та не несе відповідальності по претензіям, що пов'язані з деякими відхиленнями щодо обслуговування, яке надають готелі, мотелі, пансіонати (несмачна їжа, несправності в роботі кондиціонера, висока вартість додаткових послуг, відключення води та електропостачання, прибирання кімнат та території, ненадійне підключення до мережі Інтернет т. і.). Туроператор не володіє інформацією про можливі плани адміністрації готелів щодо проведення будівельних та ремонтних робіт в курортній зоні.

8.4. Усі спори, що виникають з цього Договору або пов'язані з ним, включаючи розгляд претензій, вирішуються відповідно до положень цієї статті, і перш за все - шляхом переговорів між Сторонами. У разі якщо розбіжності не можуть бути вирішені шляхом переговорів, спірне питання передається до суду згідно із підсудністю і підвідомчістю такого спору, що передбачено чинним законодавством України.

8.5. Сторони не звільняються від виконання своїх зобов'язань за цим Договором як за наявністю будь-якого спору, розбіжностей чи претензій, так і за умови передачі спірного питання на судовий розгляд згідно з цим Договором.

9. Форс мажорні обставини

9.1. Сторони звільняються від майнової відповідальності за невиконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме:

- повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи;
- пожежі, вибухи, виходи з ладу чи ушкодження транспортних засобів;
- страйк, саботаж, локаут і інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору;
- оголошена чи неоголошена війна, революція, масові безладдя;
- законні чи незаконні дії органів державної влади.

9.2. Сторона, для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі повідомити іншу Сторону про час настання і припинення дії даних обставин та підтвердити наявність форс-мажорних обставин відповідними документами (довідки Торгово-промислової палати України). У випадку порушення цієї вимоги Сторона втрачає право посилатись на форс-мажорні обставини як на підставу звільнення від відповідальності відповідно до Договору.

10. Термін дії Договору

10.1. Договір вступає в силу з моменту його підписання і діє до закінчення терміну Туру. В частині фінансових взаємовідносин діє до моменту повного розрахунку сторін по Договору.

10.2. Договір може бути розірваний достроково, з ініціативи однієї із сторін, але не раніше дати проведення усіх взаєморозрахунків.

10.3. Дія даного Договору припиняється в такому разі:

- а) достроково за взаємною згодою Сторін;
- б) достроково з ініціативи однієї із Сторін в порядку, передбаченому цим Договором;
- в) в інших випадках, передбачених чинним законодавством України.

11. Заключні положення

11.1. Цей Договір складений українською мовою в двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із Сторін.

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

11.3. Підписанням цього договору Турист підтверджує факт надання йому всієї необхідної інформації для здійснення туристичної подорожі.

12. Реквізити та підписи сторін

Турагент:

Турист:

Ф.І.О. _____

Адреса реєстрації: _____

_____/_____

_____/_____

Директору
Товариства з обмеженою відповідальністю
«ГТО»
Тюрину М.В.

**ЗАЯВА ПРО ПРИЄДНАННЯ
до Агентського договору (публічної оферти)**

Турагент _____ в особі _____, який діє на підставі _____, підписанням даної Заяви:

1. Підтверджує, що ознайомлений з Агентським договором Туроператора, додатками до Агентського договору, які є невід'ємною частиною Агентського договору.
2. Приєднується до умов Агентського договору, розуміє його зміст та зобов'язується неухильно виконувати усі положення, які у ньому передбачені.
3. Просить надати Логін і Пароль для доступу Турагента до Системи on-line бронювання/Особистого кабінету Турагента на офіційному веб-сайті Туроператора <http://gto.ua>.
4. Підтверджує достовірність відомостей, зазначених у даній Заяві:

Код ЄДРПОУ

І П Н

**Дані щодо фінансового
забезпечення Турагента**

_____ гарантія надана _____ відповідно до договору про надання банківської гарантії № _____ від _____ року (розмір фінансового забезпечення складає суму, еквівалентну _____ євро), зі терміном дії до _____ р.

Юридична адреса

Фактична адреса

Телефон

Електронної пошти

р/р

Банк

МФО

Турагент

_____ (підпис)
М.П.

/ _____ / (ПІБ)