

м. Київ

«___» _____ 20__р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «ВОЯЖ ДЕЛЮКС КЛУБ», в особі директора Семченко Н.Ю., що діє на підставі Статуту, надалі - ТУРОПЕРАТОР, з однієї сторони та _____, в особі директора _____, яке є платником _____ (розмір фінансового забезпечення _____), що діє на підставі надалі - ТУРАГЕНТ, з другої сторони, які разом надалі - СТОРОНИ, уклали даний Договір про наступне :

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

З метою уніфікації понятійного апарату цього Договору Сторони домовились, що у цьому Договорі вони оперують поняттями, які вважаються спеціальною термінологією цього Договору, виключно у контексті їх тлумачення, поданому нижче:

1.1. «Договір» – даний Агентський договір.

1.2. «Сторони» - Туроператор та Турагент.

1.3. «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.

1.4. «Турпродукт» – попередньо розроблений Туроператором комплекс туристичних послуг, до складу якого входять послуги перевезення, розміщення, харчування, страхування та інші послуги відповідно до даного Договору.

1.5. «Тур» – туристична подорож (поїздка) за визначеним маршрутом у конкретні терміни, забезпечена комплексом туристичних послуг (бронювання, перевезення, розміщення, харчування та інше).

1.6. «Супутня послуга/продукт», «Характерна послуга/продукт» - послуга або продукт, що продається «Турагентом» від імені «Туроператора»/ «Туристу» і не є туристичним продуктом, однак безпосередньо пов'язана з туристичною діяльністю (у розумінні «супутня туристична послуга/продукт», «характерна туристична послуга/продукт» Закону України «Про туризм»).

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. За цим договором «Турагент» зобов'язується за винагороду надати послуги «Туроператору» з реалізації сформованного «Туроператором» туристичного продукту шляхом укладання договорів на туристичне обслуговування від імені та в інтересах «Туроператора», а також послуги з реалізації супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів (наприклад, авіаквитки, пакети мобільного зв'язку «Travel Sim» тощо), у реалізації яких «Туроператор» є посередником.

2.2. При здійсненні діяльності по реалізації туристичного продукту «Турагент» виконує наступні функції:

- вивчення попиту та пропозицій на туристичному ринку регіону (місцевості), де проводить господарську діяльність «Турагент»;

- пошук та залучення споживачів туристичних послуг;

- укладання договорів на надання туристичного продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів «Туроператора».

2.3. Договори на туристичне обслуговування, що укладаються відповідно до умов цього договору, повинні укладатися у відповідності зі зразком встановленим додатком №1 до цього договору, та «Турагент» в будь-якому випадку не має права вносити жодних змін в цей зразок без отримання попередньої письмової згоди на це від «Туроператора». Додаток №1 та Додаток №2 розміщені на сайті Туроператора www.voyage-club.com, Турагент самостійно слідкує за змінами у ці додатки.

2.4. Агентські відносини за цим Договором є монополюськими, тобто Туроператор має право укладати аналогічні договори з іншими туристичними агентствами як на території України, так і за її межами.

2.5. Дія цього Договору не розповсюджується на надання послуг, пов'язаних із від'їздом фізичної особи з місця постійного проживання з метою працевлаштування, внаслідок виконання професійних обов'язків, з іншими підприємницькими цілями або з метою зміни громадянства або отримання виду на проживання чи права на роботу в іншій країні або в сімейних справах. Турагент гарантує, що особи, для яких він здійснює замовлення тур продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів, відповідають умовам даного Договору.

3. ТЕРИТОРІЯ НАДАННЯ АГЕНТСЬКИХ ПОСЛУГ ТА ФОРМА ПІДТВЕРДЖЕННЯ ПОВНОВАЖЕНЬ «ТУРАГЕНТА»

3.1. «Турагент» здійснює свою діяльність, визначену цим договором, в межах території України.

3.2. Формою підтвердження повноважень «Турагента» за цим договором є пред'явлення третім особам цього договору та підтвердження, отриманого від «Туроператора» щодо можливості надання споживачу певних туристичних послуг.

4. УМОВИ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

4.1. «Турагент» повинен особисто виконати дії, на які він уповноважений «Туроператором» та не може передавати на свій розсуд іншим особам прав, якими він володіє користується в інтересах «Туроператора».

4.2 «Туроператор» має право довірити комерційне посередництво щодо реалізації турпродукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів також іншим суб'єктам, а «Турагент» має право здійснювати комерційне посередництво також для інших туристичних операторів.

4.3. «Туроператор» зобов'язується надавати «Турагенту» наступну інформацію :

4.3.1. про основні вимоги щодо оформлення необхідних виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до/з країни тимчасового перебування);

4.3.2. про медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, в тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздки.

4.4. При появі потенційного клієнта на укладання з «Турагентом» договору на туристичне обслуговування останній надсилає на адресу «Туроператора», за допомогою факсимільного зв'язку або електронної пошти, заявку (за формою, наведеною у Додатку № 2 до даного договору; надалі - заявка), з метою отримання відповіді від «Туроператора» щодо можливості надання споживачу певних туристичних послуг, з переліком послуг та іншими умовами вказаними в заявці. Всі пункти вказаної заявки повинні бути заповнені.

4.5. В строк від одного до трьох робочих днів «Туроператор» повинен підтвердити можливість надання споживачу певних туристичних послуг на умовах викладених в заявці або повідомити про неможливість надання туристичного продукту, щодо якого була отримана заявка, вказана в пункті 4.4. цього договору. Підтвердження заявки здійснюється «Туроператором» за допомогою факсимільного зв'язку або електронної пошти.

4.6. Без отримання підтвердження від «Туроператора» щодо можливості надання споживачу певних туристичних послуг на умовах, викладених «Турагентом» в заявці, оформленій у відповідності з пунктом 4.4. цього договору, «Турагент» в жодному разі не має права укладати зі споживачем договір на туристичне обслуговування, а у разі його укладення – самостійно нести відповідальність перед таким споживачем.

4.7. Після укладання договору на туристичне обслуговування «Турагент» отримує від туриста оплату вартості туристичного обслуговування (супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів), що надається за договором в повному обсязі та протягом 3 днів перераховує її на розрахунковий рахунок «Туроператора».

4.8. Після укладання договору на туристичне обслуговування «Турагент», в разі необхідності та в порядку, передбаченому розділом 5 даного договору, передає «Туроператору» документи туриста (або за згодою «Туроператора» їх копії), які необхідні для бронювання туристичних послуг, що входять до складу турпродукту та/або для оформлення в'їзних віз в країну тимчасового перебування.

4.9. Після отримання від «Турагента» 100 % вартості заброньованого турпродукту та повного комплексу вказаних у попередньому пункті документів «Туроператор» оформлює та передає «Турагенту» або туристу всі необхідні для отримання туристичних послуг документи (туристичний ваучер, закордонні паспорти з візами у випадку, якщо послуги з оформлення документів для отримання таких віз надавалися «Туроператором», тощо). Документи передаються «Туроператором» «Турагенту» (або туристу) в порядку, передбаченому розділом 5 даного договору, та до моменту, після спливу якого заброньована подорож або її продовження будуть неможливими.

4.10. Після отримання від «Туроператора» документів, необхідних для отримання туристичного обслуговування «Турагент» в максимально короткі строки передає їх туристу.

4.11. «Турагент» зобов'язаний кожного місяця складати та надавати «Туроператору» Акт наданих послуг, у якому вказуються вид, кількість та вартість проданих «Турпродуктів», супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів, а також розмір винагороди, отриманої «Турагентом».

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

5.1. Сторони підтверджують наявність у них всіх дозвільних документів і ліцензій, встановлених чинним українським законодавством, які дозволяють ведення діяльності, яка передбачена цим Договором; а також гарантують їх чинність. В разі викриття або виявлення факту відсутності або нечинності необхідних для здійснення туристичної діяльності документів, ліцензій, тощо, одноособову відповідальність за наслідки цього несе та Сторона, щодо якої був виявлений і встановлений такий факт.

5.2. Сторони зобов'язані зберігати конфіденційність щодо своїх взаємин за цим Договором, за винятком настання випадків, прямо передбачених чинним законодавством. Сторони домовились, що умови цього Договору є конфіденційними і не підлягають розголошенню третім особам, окрім випадків, прямо передбачених чинним законодавством України або передбачених умовами Договору. Третіми особами не вважаються співробітники Туроператора та Турагента, що мають пряме відношення до виконання Договору. Сторони також домовились, що вся інформація (окрім загальновідомої), яка була отримана іншою Стороною в результаті виконання умов за Договором, в тому числі інформація, яка визнається у відповідності з чинним законодавством як комерційна таємниця, визнається Сторонами конфіденційною та не підлягає розголошенню або використанню в цілях, які різняться від предмету Договору без письмової згоди іншої Сторони.

5.3. Турагент має право:

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

5.3.2. На отримання повної інформації про взаєморозрахунки Сторін, які здійснюються на виконання цього Договору.

5.4. Туроператор має право:

5.4.1. Звувати або розширити повноваження Турагента, факт чого оформлюється у вигляді додаткової угоди (Додатку) до Договору.

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

5.4.3. Здійснювати перевірку зберігання у Турагента виїзних документів Туристів (проїзних документів, страхових полісів, ваучерів), отриманих від Туроператора, з метою передачі їх Туристу або іншому клієнту.

5.4.4. У разі подорожчання туристичних продуктів, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів з об'єктивних причин, у тому числі в результаті:

* підвищення транспортних тарифів, зміни вартості перельоту (більше 5% від діючих тарифів на момент виставлення рахунку-підтвердження);

* різкої зміни курсів валют (більше ніж на 5% від установлених Національним банком України курсів валют на момент виставлення Туроператором рахунку-підтвердження);

* введення нових або підвищення діючих податків, зборів та інших обов'язкових платежів, перерахувати вартість туристичних продуктів, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів, попередньо повідомивши про це Турагента, а Турагент зобов'язаний здійснити необхідну доплату в термін, зазначений у відповідному повідомленні або виставленому уточненому рахунку-підтвердженні.

5.5. Турагент зобов'язаний:

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

5.5.2. У випадку зміни реквізитів Турагента (банківські реквізити, юридична та/або фактична адреса Турагента, дані уповноваженої особи, тощо), Турагент зобов'язаний у термін до кінця календарного місяця, у якому сталися такі зміни, інформувати про них Туроператора.

5.5.3. Надавати Туроператору, на його письмову вимогу, інформацію (звіт) про розрахунки Сторін за певний період дії цього Договору.

5.5.4. Формувати заявки виключно на підставі наданих Туроператором цін на туристичний продукт, супутні послуги/продукти і характерні послуги/продукти, доведених до Турагента у будь-якій формі, включаючи систему on-line бронювання, веб-сайт Туроператора тощо за встановленою формою. Недотримання форми чи відсутність необхідної інформації, надає право Туроператору не розглядати її.

5.5.5. Укладати з третіми особами – фізичними особами договори про надання туристичних послуг (на туристичне обслуговування, реалізацію супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів) від імені і в інтересах Туроператора за встановленою останнім формою. Турагент не має повноважень на укладення з туристами договорів від імені Туроператора без одержання акцепту заявки з боку Туроператора.

5.5.6. У строки, встановлені Туроператором, передавати Туроператору чинні на момент споживання туристичних послуг паспорти та інші документи туристів, необхідні для оформлення в'їзних віз до країни відвідування туриста, якщо послугу з оформлення відповідних документів надає Туроператор, а також забезпечувати їх явку у посольство країни відвідування у день і час, призначений Туроператором, а також забезпечити її присутність у посольстві країни відвідування після повернення з неї, якщо це було умовою видачі візи.

5.5.7. Турагент зобов'язаний здійснити оплату протягом строку, зазначеного у рахунку-підтвердженні, а за відсутності такого строку - протягом 3 (трьох) банківських днів з моменту виставлення рахунку-підтвердження Туроператором. У разі подачі Заявки Турагентом у термін менш ніж за 14 (чотирнадцять) днів до дати початку туру, повна оплата повинна бути здійснена протягом доби після підтвердження Заявки Туроператором. Інший порядок розрахунків за окремою Заявкою узгоджується сторонами шляхом укладення додаткової угоди до цього Договору. Датою оплати туристичного продукту в порядку безготівкового або готівкового розрахунку вважається дата надходження грошових коштів від Турагента чи туриста на поточний рахунок або в касу Туроператора. У разі недотримання термінів оплати, зазначених у цьому пункті, Туроператор залишає за собою право анулювати Заявку Турагента як неоплачену. При цьому вся відповідальність перед туристами або іншим замовникам/споживачами покладається на Турагента.

5.5.8. При укладанні договору на туристичне обслуговування надавати туристу (іншому замовнику туристичного продукту) повну і достовірну інформацію про споживчі властивості туристичного продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів, інформацію про безпеку туристичного продукту в обсязі, що забезпечує виконання вимог Закону України «Про туризм» на момент укладення договору з Туристом. Зокрема, але не обмежуючись, Турагент повідомляє Туристу наступну інформацію:

5.5.8.1. про загальні умови типового договору на надання туристичних послуг (на туристичне обслуговування);

5.5.8.2. програму туристичного обслуговування;

5.5.8.3. характеристики транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорія, терміни стикувань (сполучення) рейсів, правила та умови перевезення, а також інша обов'язкова інформація, передбачена кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного

обслуговування), включаючи тарифи, такси, збори, розклад рейсів, що при анулюванні авіаквитків на чартерні рейси їх вартість не повертається;

5.5.8.4. характеристики 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» на момент укладення договору з Туристом, іншими нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування);

5.5.8.5. про звичаї 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;

5.5.8.6. про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;

5.5.8.7. про види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;

5.5.8.8. про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проводів, супроводу туристів;

5.5.8.9. про дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;

5.5.8.10. відомості про мінімальну кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи;

5.5.8.11. відомості про страхову організацію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати;

5.5.8.12. про ціну туристичного обслуговування і порядок здійснення оплати;

5.5.8.13. про 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.

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

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) віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;

в) строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни;

г) не оформлені, не правильно оформлені документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України, а саме:

- відсутнє нотаріально засвідчене клопотання батьків або законних представників батьків чи дітей у разі потреби самостійного виїзду неповнолітнього за кордон;

- 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.

5.5.10. Приймати від Туристів плату за надання Туристичного Продукту шляхом безготівкового розрахунку або готівкою.

5.5.11. У межах своїх зобов'язань вести звітність у формі та в строки, що визначені цим Договором.

5.5.12. У випадку звернення Туриста до Турагента з претензіями, у письмовій формі проінформувати про це Туроператора протягом одного робочого дня, вжити усіх можливих заходів до врегулювання суперечки, отримання та передачі Туроператору всіх документів, що стосуються суперечки для її врегулювання з Туристом. На рівні договору про туристичне обслуговування Турагент зобов'язується в обов'язковому порядку встановити умови для Туриста про те, що його претензії після закінчення двотижневого строку з моменту закінчення подорожі, а також без копії акту, складеного Туристом та уповноваженим працівником Туроператора (гідом) або приймаючої сторони (що надавала послуги Туристу в країні/місцевості тимчасового перебування) та/або завіреного підписом представника Туроператора в країні перебування, до розгляду Туроператором не приймаються. В разі порушення вимог цього пункту Турагент відповідає перед Туроператором за завдані цим останньому збитки у повному обсязі.

5.5.13. Забезпечити відповідальне зберігання виїзних документів Туристів (проїзних документів, страхових полісів, ваучерів), отриманих від Туроператора, до моменту передачі їх Туристу або іншому клієнту.

5.5.14. Здійснювати діяльність із просування та продажу Туристам Туристичного Продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів, які надані (в тому числі - заброньовані) Туроператором, згідно з прайс-листами, каталогами та іншими рекламно-інформаційними матеріалами Туроператора на умовах повної відповідальності Турагента перед Туроператором за відступи від вказівок Туроператора.

5.5.15. Негайно у письмовій формі сповіщати Туроператора про зміни в Замовленні (заявці) Турагента чи відмову від нього у вигляді зміни Замовлення або ануляції (повної відмови від попередньо замовленого Туристичного Продукту).

5.5.16. Сплатити Туроператору штрафні санкції за відмову від замовленого та/чи придбаного у Туроператора Туристичного Продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів, або його/їх частини.

5.5.17. На підставі цього Договору Турагент має право від імені Туроператора укладати договори на туристичне обслуговування з Туристами, а також укладати за наявності окремої письмової згоди Туроператора свої агентські договори щодо продажу Туристичного Продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів, при цьому Турагент бере на себе всю відповідальність за дії субагента.

5.5.18. Турагент здійснює діяльність з продажу Туристичного Продукту Туроператора, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів, на основі повної фінансової самостійності. Турагент сплачує всі власні витрати самостійно, включаючи витрати на телефонний, факсимільний зв'язок, а також інші накладні витрати, рівно як і власну рекламну діяльність.

5.6. Туроператор зобов'язаний:

5.6.1. Своєчасно та якісно виконувати свої обов'язки за укладеними Турагентом договорами на туристичне обслуговування;

5.6.2. Надавати Турагенту, на його письмову вимогу, інформацію про розрахунки Сторін за певний період дії цього Договору.

5.6.3. Забезпечити Турагента довідковими, методичними, рекламними й іншими матеріалами, необхідними для підготовки та укладення Турагентом договорів на туристичне обслуговування.

5.6.4. В період дії цього Договору оперативно надавати допомогу Турагенту при виникненні у нього ускладнень при підготовці і укладенні конкретних договорів на туристичне обслуговування.

5.6.5. Вчасно інформувати (зокрема, засобами електронної пошти) Турагента про зміни у порядку обслуговування і перевезення Туристів, а саме про: зміну вартості туру, зміну цін на авіаквитки авіакомпанією, дату з якої діють нові ціни на Туристичний Продукт чи його частину тощо. При зниженні вартості Туристичного Продукту знижена частина його вартості, сплачена Турагентом, поверненню Турагенту не підлягає.

5.6.6. У випадку зміни програми поїздки, Туроператор інформує про це Турагента письмово (електронною поштою або телефоном), про що Турагент повідомляє Туриста/Туристів. Якщо Турагент не передає відповідну інформацію Туристу, то Туроператор не несе відповідальності за претензії від Туриста, що виникли внаслідок такої бездіяльності Турагента.

5.6.7. Нести відповідальність перед Туристом, в розмірі, який не перевищує вартості Туристичного Продукту, за шкоду, що виникла внаслідок дій (бездіяльності) одного із виконавців послуг Туристичного Продукту, обумовлених договором на туристичне обслуговування, укладеним Турагентом на виконання положень цього Договору. Розмір відшкодування збитків, завданих Туристу з вини Туроператора, не може перевищувати розміру фактично завданих збитків.

5.6.8. Забезпечити страхування Туристів (медичне та від нещасного випадку) на підставі угод із страховиками. В разі якщо Турист вже є застрахованим, Турагент має сповістити про це Туроператора в момент подання заявки на Туристичний Продукт (в момент бронювання Туристичного Продукту). В іншому разі Турагент відшкодовує Туроператору вартість оформлення страхових документів для Туриста.

5.6.9. Оформляти, та передавати представникам Турагента виїзні документи Туристів (проїзні документи, страхові поліси, ваучери), обов'язок по наданню яких лежить на Туроператорі і які підтверджують надання Туристу Туристичного Продукту. Передача таких документів здійснюється в офісі Туроператора представнику Турагента не пізніше, ніж за 4 години до початку Туру. Відсутність у представника Турагента належним чином оформлених повноважень на отримання таких документів надає право Туроператору відмовити у видачі таких документів. Неповна, чи несвоєчасна оплата Турагентом Туристичного Продукту надає право Туроператору відмовити у видачі таких документів.

5.6.10. Здійснювати бронювання усіх видів послуг, що входять до складу замовленого Туристичного Продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів, за наявності можливості у Туроператора надання такого Туристичного Продукту або супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів.

5.6.11. На підставі поданого Турагентом Замовлення на бронювання послуг Туроператор протягом двох робочих днів з моменту отримання Замовлення надає Турагенту підтвердження Замовлення у вигляді рахунку на оплату вартості Туристичного Продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів або відмовляє у бронюванні.

5.6.12. Відповідно до Замовлення Турагента, підтвердженого Туроператором, та на підставі зробленого бронювання послуг Туроператор надає Туристичний Продукт, супутні послуги/продукти і характерні послуги/продукти, Турагенту для продажу. Дотримання Турагентом зазначених у Договорі вимог, у тому числі відносно вартості Туристичного Продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів, а також порядку здійснення замовлення Туристичного Продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів, є необхідною умовою для надання замовленого Турагентом Туристичного Продукту. В будь-якому разі Турагент зобов'язаний забезпечити повну та своєчасну оплату вартості Туристичного Продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів, визначеної у наданому до сплати рахунку.

5.6.13. Надавати Турагенту повну інформацію про Туристичні Продукти (відомості про маршрути, строки їх виконання, тарифи, ціни, документи та ін.), супутні послуги/продукти і характерні послуги/продукти.

5.7. Сторони визнають, що Туроператор діє виключно в якості агента авіакомпаній, готелів, компаній прокату автомобілів та інших компаній, що надають відповідні послуги, а також компаній по організації пасажирських перевезень, і, відповідно, не несе відповідальності за будь-які недоліки або брак в роботі таких авіакомпаній, готелів, компаній прокату автомобілів та інших компаній, що надають відповідні послуги, а також компаній по організації пасажирських перевезень. У той же час Туроператор усіма доступними засобами сприяє вирішенню спірних питань, у разі їх виникнення під час надання ними замовлених послуг.

6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ.

6.1. Бронювання «Турпродукту», супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів, вважається дійсним при отриманні «Турагентом» відповідного письмового підтвердження від «Туроператора».

6.2. Вартість «Турпродукту», супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів, розраховується згідно калькуляції «Туроператора», або інших розрахункових документів (оплата в гривнях по комерційному курсу на день виставлення рахунку).

6.3. Грошові кошти, отримані «Турагентом» внаслідок реалізації «Турпродукту», супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів, «Туроператора» є транзитними і «Турагент» не має права власності на них, окрім суми агентської винагороди.

6.4. За виконання умов цього Договору «Турагент» отримує агентську винагороду, розмір якої узгоджується з «Туроператором» в момент бронювання «Турпродукту», супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів. Винагорода «Турагента» утримується ним з оплати, отриманої від реалізації турпродукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів туристам. «Турагент» за рахунок агентської винагороди, отриманої за цим договором, самостійно сплачує всі власні витрати, пов'язані з реалізацією «Турпродукту».

6.5. Оплата вартості тур продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів здійснюється «Турагентом» у безготівковій формі на рахунок «Туроператора» згідно рахунку-фактури, виставленому «Туроператором» протягом 3-х банківських днів з моменту виставлення такого рахунку. У випадку необхідності оформлення в'їзних віз для туристів повна оплата вартості тур продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів має бути проведена «Турагентом» до подання «Туроператором» документів до посольства (консульства) країн тимчасового перебування, але не пізніше ніж за один день до граничної дати, встановленої правилами посольства (консульства) для такого подання.

6.6. В разі несвоєчасної оплати вартості тур продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів або несвоєчасного надання «Турагентом» або туристом необхідних для оформлення в'їзних віз та/або інших документів, «Туроператор» не гарантує своєчасного оформлення таких в'їзних віз та можливості своєчасного виїзду туристів за кордон, а також не несе відповідальності за таку затримку.

6.7. Несвоєчасна, неповна чи неправильна оплата «Турагентом» виставлених рахунків знімає з «Туроператора» будь-яку відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за цим договором. У цьому випадку «Туроператор» залишає за собою право анулювати підтвердження заявки «Турагента» із утриманням (стягненням) з останнього на свою користь штрафу.

6.8. При відмові Турагента або туриста(-ів) від туристичного продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів або в разі такої, що не відбулася з вини Турагента, туриста(-ів) або третіх осіб туристичної поїздки (у тому числі і у випадку, якщо причиною цьому стала затримка у видачі в'їзних віз посольством країни тимчасового перебування з причин, не залежних від Туроператора) Туроператор повертає Турагенту вартість невикористаної частини туристичного продукту, за вирахуванням штрафу.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН.

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

7.2.1. Для Турагента:

- надання неповного пакета документів, письмово погодженого Сторонами, для оформлення Туристичного Продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів;
- надання неправильно оформлених документів чи документів, що містять невірну або завідомо недостовірну інформацію, або є фальшивими;
- несвоєчасна чи неповна сплата рахунків Туроператора;
- несвоєчасне анулювання, внесення змін у Замовлення Турагентом;
- ненадання Туристу інформації про загальні правила продажу Туристичного Продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів Туроператора, а також інформації про умови здійснення подорожі;
- не перевірка наявності та правильності оформлення паспортних та візових документів у Туристів відповідно до умов Договору;
- інше невиконання або неналежне виконання умов Договору.

7.2.2. У випадку невиконання зобов'язань по оплаті Туристичного Продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів Турагент зобов'язаний перерахувати Туроператору пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діяла на період прострочки, за кожен день прострочки до моменту повного погашення заборгованості.

7.2.3. У випадку ануляції Турагентом раніше поданого Замовлення, штрафні санкції (штрафна неустойка) для Турагента складають:

Строк відмови до початку туристичної подорожі	Розмір штрафної неустойки (від вартості Туристичного продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів)	Примітка
Більше 30 днів	25 %	Не включається вартість квитків, а також сума відшкодування не може бути меншою від фактично понесених Туроператором витрат
Від 10 до 30 днів	75 %	
Менше 10 днів	100 %	

Якщо це передбачено спеціальними тарифами авіаквитків на регулярні авіарейси або спеціальними умовами турів, про що буде попереджений Турагент, то Турагент зобов'язаний відшкодувати і збитки, які перевищують штрафні санкції, вказані вище. При цьому слід мати на увазі, що тариф авіаквитків на чартерні авіарейси є таким, що не повертається. Штрафні санкції сплачуються на підставі рахунку виставленого Туроператором.

У випадку одночасного настання таких обставин: відсутність ануляції Турагента; відсутність оплати Турагентом Туристичного Продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів; неявка Туриста на рейс, на Турагента накладається штраф у розмірі 100% (сто відсотків) від загальної вартості Туристичного Продукту.

7.2.4. При анулюванні Турів, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів у період Новорічних, Різдвяних свят, виставок, ярмарків і т.д. строки відмов та розмірів штрафних санкцій визначаються відповідно до договорів Туроператора з партнерами по організації Туристичного Продукту, за умови повідомлення Турагента Туроператором про такі строки відмов та розміри штрафних санкцій до подання Турагентом Замовлення Туроператору.

7.2.5. У випадку внесення змін до прізвищ в оформлені документи Туриста, за виключенням авіаквитків, виправлення неточностей в записах з вини Турагента, він сплачує Туроператору штраф в розмірі 5 (п'яти) доларів США (еквівалент за курсом НБУ) за кожен особу. За перевидрук авіаквитків з вини Турагента на чартерні рейси, Турагент сплачує Туроператору штраф в розмірі 10 (десяти) доларів США (еквівалент за курсом НБУ) за кожен особу. У випадку, якщо такі зміни проходять пізніше ніж за 7 днів до початку Туру, Туроператор має право анулювати заявку Турагента і утримати з нього фактично понесені витрати.

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

7.2.7. Турагент несе повну відповідальність за наявність та правильність оформлення у Туристів необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд, та відшкодовує в розмірі завданих Туроператору збитків які виникають чи можуть виникнути у Туроператора у зв'язку з їх відсутністю, а також Турагент відшкодовує всі витрати у випадку будь-яких порушень Туристами, прикордонного, митного режимів, включаючи й ті які можуть виникнути у Туроператора в зв'язку з необхідністю депортації Туристів.

7.2.8. При замовленні туру для іноземця, Турагент зобов'язується перевіряти у Туриста-іноземця наявність візи України, яка дає право на перетин державного кордону при виїзді з/в'їзді на територію України. У разі відсутності такої візи при перетині іноземцем кордону України Турагент сплачує Туроператору штраф в у розмірі фактичних витрат (збитків) Туроператора.

7.2.9. Турагент зобов'язаний доводити до відома Туристів перелік країн з небезпечною епідеміологічною ситуацією та підвищеним ризиком зараження хворобами різного роду.

7.3. Для Туроператора:

- ненадання вчасно замовленого та оплаченого Турагентом і підтвердженого Туроператором Туристичного Продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів;
- неправильне оформлення документів, необхідних для здійснення подорожі, якщо зобов'язання по оформленню таких документів взяв на себе Туроператор;
- несвоєчасна передача Турагенту документів, необхідних для продажу Туристичного Продукту Туристу.

7.3.1. У випадку невиконання з вини Туроператора своїх зобов'язань, передбачених Договором, щодо надання підтвердженого Туристичного Продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів, він несе відповідальність перед Турагентом у формі грошової компенсації вартості ненаданого з вини Туроператора Туристичного Продукту або ненаданої його частини. Туроператор у випадку необхідності має право замінити замовлений готель на рівноцінний без зниження в класі обслуговування в разі неможливості надання послуг у засобах розміщення обумовленої якості та класу (з причин аварії мереж водопостачання, систем опалення,

пожежі, виходу з ладу систем вентиляції та кондиціонування повітря, тощо), про що Турист має бути проінформованим; оперативно змінювати порядок проведення екскурсійних, та/або культурних, та/або пізнавальних заходів;

7.3.2. Туроператор не несе відповідальності за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів та пов'язані із цим зміни обсягів і строків Туристичного Продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів. У цих випадках відповідальність перед Турагентом і Туристами відповідно до правил пасажирських перевезень несуть авіакомпанії й інші транспортні компанії, а також інші треті особи відповідно до законодавства.

7.3.3. Туроператор не несе відповідальності за збереження багажу, цінностей та документів Туристів протягом усього періоду реалізації Туристичного Продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів.

7.3.4. Туроператор не несе відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідальних осіб Туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або інших причин, або якщо внаслідок будь-яких інших причин, незалежних від Туроператора, і при цьому Турист не скористався Туристичним Продуктом, супутніми послугами/продуктами і характерними послугами/продуктами.

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

7.3.6. Туроператор залишає за собою право на будь-які зміни тривалості, маршруту та інших параметрів туристичних послуг, що входять до складу Туристичного Продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів, якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки Туриста.

7.3.7. Туроператор має право відмінити реалізацію Туристичного Продукту, супутніх послуг/продуктів і характерних послуг/продуктів, в разі недокомплектації групи, якщо йдеться про груповий тур; перенести строки реалізації Туристичного Продукту в разі, якщо це спричинено діями/бездіяльністю конкретних консульств/дипломатичних установ іноземних держав у видачі віз/дозволів на в'їзд; Туроператор має право анулювати видану Туристу туристичну візу/дозвіл на в'їзд іноземної держави в разі, якщо реалізація Туристичного Продукту не відбудеться з вини Туроператора, через недокомплектацію групи в разі групового туру, або з інших об'єктивних причин; Туроператор не несе відповідальності за невиконання умов цього Договору внаслідок відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави в оформленні Туристу візи/дозволу на в'їзд або збільшення строків оформлення зазначених документів.

8. РЕКЛАМАЦІЇ ТА СКАРГИ

8.1. У випадку виникнення скарг зі сторони туристів на якість обслуговування, «Турагент» повинен надати «Туроператору» наступні документи: скаргу туриста, договір між «Турагентом» і туристом, ваучер Туроператора, в якому були вказані умови туру, документ чи акт з відмітками готелю чи приймаючої сторони, який підтверджує порушення умов туру, документи, що підтверджують фактичні витрати (збитки), понесені туристом внаслідок ненадання (неналежного надання) туристичних послуг. Рекламациї та всі необхідні документи повинні бути отримані «Туроператором» не пізніше, ніж через 14 днів із дня закінчення туру. Всі рекламациї розглядаються «Туроператором» тільки в тому випадку, якщо «Туроператор» був проінформований «Турагентом», або «Туристом» про ненадання, або неякісне надання оплаченої послуги протягом 12 годин для можливості усунення проблеми, що виникла.

8.2. «Туроператор» розглядає отриману від «Турагента» рекламацию протягом 30 днів з моменту її отримання.

8.3. Рекламациї, подані чи заявлені «Турагентом» з порушенням вимог п. 8.1 даного Договору Туроператором до розгляду не приймаються і «Турагент» несе за ними самостійну відповідальність без права пред'явлення вимог до «Туроператора» та без права задоволення таких вимог за рахунок «Туроператора».

8.4. Всі суперечки чи розбіжності які виникають в зв'язку з даним Договором, вирішуються Сторонами шляхом переговорів.

8.5 У випадку, якщо спірні питання між Сторонами не можуть бути вирішені шляхом переговорів, Сторони можуть звернутися до судових органів.

9. ФОРС-МАЖОР

9.1. При виникненні форс-мажорних обставин: війна, повінь, землетруси, пожежі, страйки, епідемії, зміни в законодавстві та інші явища непереборної сили, сторони частково або повністю звільняються від виконання обов'язків за даним Договором.

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.

9.3. Дія форс-мажорних обставин повинна бути підтверджена відповідним компетентним органом (Торгово-промислова палата України або її аналог в іншій країні).

10. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

10.1. Усі спори чи розбіжності, що можуть виникнути з даного Договору чи в зв'язку з ним, будуть, по можливості, вирішуватися шляхом переговорів між Сторонами.

10.2. При неможливості такого вирішення спори і розбіжності передаються на розгляд до господарського суду за місцезнаходженням відповідача. Досудовий порядок вирішення спорів не є обов'язковим. Сторони домовились, що позовна давність при стягненні штрафних санкцій встановлюється тривалістю в три роки.

11. УЗГОДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ МІЖ СТОРОНАМИ

11.1. Сторони домовилися, що зв'язок між собою вони підтримують за допомогою:

11.1.1. електронної пошти:

«Туроператор» info@voyage-club.com

11.1.2. факсимільного зв'язку:

факсимільного зв'язку:

«Туроператор» тел./факс: (057) 701-53-07

11.1.3. поштового листування:

поштового листування:

«Туроператор» – 61058, м. Харків, вул. Культури, 11;

12. ТЕРМІН ДІЇ

12.1. Цей Договір набирає сили з моменту підписання і діє протягом одного року. Термін дії Договору може бути продовжений за спільною письмовою згодою Сторін.

12.2. Цей договір припиняється за угодою Сторін, а також у разі:

12.2.1. відкликання «Туроператором» повноважень «Турагента». В разі відкликання повноважень «Турагента», «Туроператор» повинен сповістити його про припинення договору не менш, ніж за один місяць, окрім випадків грубого порушення «Турагентом» своїх обов'язків за Договором.

12.2.2. виникнення інших обставин, що припиняють повноваження «Туроператора», або «Турагента». У разі усунення (закінчення) обставин, що призвели до припинення повноважень «Турагента», ці повноваження за згодою Сторін можуть бути поновлені.

13. ІНШІ УМОВИ

13.1. Будь-які зміни і доповнення до цього Договору дійсні при умові якщо вони виконані у письмовій формі і підписані уповноваженими представниками Сторін.

13.2. Цей Договір укладений у двох екземплярах, по одному для кожної із Сторін. Кожен з екземплярів має однакову юридичну силу.

13.3. Єдиним підтвердженням повноважень «Турагента» є цей Договір, що не потребує ніяких інших підтверджень.

13.4. Сторони, посадові особи Сторін, що мають відношення до реалізації умов даного Договору, дають одна одній пряму та беззаперечну згоду на збір, зберігання і використання персональних даних одна одної, а також своїх посадових осіб, виключно з метою реалізації господарських відносин відповідно до даного Договору.

14. ЮРИДИЧНІ АДРЕСИ, РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

Туроператор	Турагент
Товариство з обмеженою відповідальністю туроператор “Вояж Делюкс Клуб” 61058, м. Харків, вул. Культури, 11 Код ЄДРПОУ 37998032 Тел.: (057) 701-53-07 Факс: (057) 701-53-07 Web-Site: www.voyage-club.com E-mail: info@voyage-club.com р/с 26004013440501 в ПАТ АЛЬФА БАНК МФО 300346 Ліцензія Державного агентства України з туризму та курортів серії АГ №580924	
Директор	Семченко Н.Ю.

до Договору на туристичне обслуговування № _____ від «___» _____ 20__ р.

Відомості про Туроператора та організації, що надала Туроператору фінансове забезпечення:Повна назва Туроператора: ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ВОЯЖ ДЕЛЮКС КЛУБ»Скорочена назва Туроператора: ТОВ «ВОЯЖ ДЕЛЮКС КЛУБ»Юридична адреса місцезнаходження центрального офісу туроператора: 61058, м. Харків, вул. Культури, 11Фактична адреса місцезнаходження клієнтського офісу туроператора: м. Київ, вул. Велика Васильківська, 66-БПоштова адреса місцезнаходження центрального офісу: 61058, м. Харків, вул. Культури, 11Код ЄДРПОУ Туроператора: 37998032Вид та розмір фінансового забезпечення: Фінансове забезпечення цивільної відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань у розмірі 20 000,00 євроНомер, дата та строк дії фінансового забезпечення Договір банківської гарантії № 734/15-Г від 04.11.2015 р., термін дії з 04.11.2015 р. по 03.11.2016 р.Назва організації, що надала фінансове забезпечення ПАТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЇ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ»Адреса організації, що надала фінансове забезпечення 04119, м.Київ, вул. Мельникова, 83-Д.

Туроператор	Турагент
Товариство з обмеженою відповідальністю “Вояж Делюкс Клуб” Директор Семченко Н.Ю.	

Підписанням цього Додатку Сторони затверджують властивості туристичного продукту та перелік послуг, що входять до туристичного продукту, що придбаються Турагентом за Договором, а також перелік осіб, яким надаються послуги з туристичного обслуговування в рамках даного Договору:

№ з/п	П.І.Б. особи	П.І.Б. згідно закорд. паспорту	Дата народження	Закордонний паспорт

1. Країна (країни) призначення: _____.

2. Строк подорожі: з _____ по _____.

3. До туристичного продукту входять:

3.1. Послуги з перевезення: _____.

3.2. Трансфер: так/ні .

3.3. Послуги з розміщення (найменування готелю тощо):

_____.

3.4. Харчування: _____.

3.5. Екскурсійні послуги: _____.

3.6. Інші послуги: _____.

_____.

_____.

Туроператор	Турагент
Товариство з обмеженою відповідальністю “Вояж Делюкс Клуб”	
Директор Семченко Н.Ю.	