

**ДОГОВІР НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ № \_\_\_\_\_**

м. Київ

« » \_\_\_\_\_ 2014 р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «Скай Рест», платник єдиного податку за ставкою 10%, в особі директора Хамад Аймана М. І., що діє на підставі Статуту, надалі, іменоване надалі «ТУРАГЕНТ», від імені та за дорученням ТУРОПЕРАТОРА \_\_\_\_\_, на підставі агентського договору № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ та гр-н(ка)

\_\_\_\_\_, який (а) діє від свого імені, уклали даний Договір про наступне :

**Основні поняття договору:**

**«Туристичний продукт»** - попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги страхування, трансферу та інші послуги);

**«Туристичний оператор» (Туроператор)** - в Договорі значення терміну «Туристичний оператор» аналогічне до його визначення у ст. 5 Закону України «Про туризм»;

**«Туристичний агент» (Турагент)** - в Договорі значення терміну «Туристичний агент» аналогічне до його визначення у ст. 5 Закону України «Про туризм»;

**«Клієнт Турагента» («Турист»):** фізична чи юридична особа, з яким Турагент від імені Туроператора укладає договір реалізації Туристичного продукту.

**«Заявка на бронювання»:** документ, що підтверджує замовлення Турагентом туристичного продукту(туристичної послуги), що направляється Турагентом з допомогою системи Інтернет бронювання.

**«Підтвердження бронювання»:** документ, що підтверджує бронювання туристичного продукту (туристичної послуги) із зазначенням їх вартості, що направляється Туроператором у вигляді рахунку на оплату послуг.

**«Документи на тур»:** туристичний (інформаційний) ваучер, проїзні документи, рекомендації туристам з поведінки у країні перебування, поліс страхування (медичне та від нещасних випадків), умови страхування і правила поведінки туриста при виникненні страхових випадків.

**«Програма туру»:** перелік туристичних послуг і набір додаткових послуг, права на які набуває клієнт; програма екскурсійного туру.

**«Ануляція туристичного продукту (туристичної послуги)»:** відповідно до умов цього Договору, це відмова Турагента від підтвердженого туристичного продукту (туристичної послуги), а також право Туроператора відмовити Турагенту в наданні підтвердженого туристичного продукту (туристичних послуг).

**«Тариф Туроператора»:** сукупність умов бронювання, анулювання та оплати туристичного продукту (туристичні послуги).

**«Курс туристичного продукту»:** грошовий еквівалент в іноземній валюті 1(одного) долара США до гривні України та 1 (одного) Євро до гривні України, що визначений Туроператором та оприлюднений на сайті компанії, що застосовується Туроператором при визначенні вартості туристичного продукту (туристичної послуги).

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. ТУРОПЕРАТОР через ТУРАГЕНТА приймає на себе зобов'язання по бронюванню, оформленню, організації та здійсненню туристичної поїздки (тур послуг) до країни \_\_\_\_\_ в період з \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_, для ТУРИСТА згідно з Договором на туристичне обслуговування, Заявки, що є невід'ємною частиною цього Договору.

1.2. ТУРИСТ за даним договором зобов'язується прийняти та оплатити послуги ТУРОПЕРАТОРА, транспортних компаній (в т.ч. послуги бронювання), страхових компаній та інших суб'єктів туристичної діяльності зазначених у підтвердженій заявці, а також консультативно-інформаційні послуги з підбору туру які Туристу безпосередньо надає Тур агент.

1.2. За даним договором ТУРАГЕНТ від власного імені може надавати консультативно-інформаційні послуги з підбору та бронюванню туристичного продукту (туристичних послуг).

**2. ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН****2.1. ТУРОПЕРАТОР зобов'язується:**

- надати ТУРИСТУ послуги з організації туристичної поїздки на умовах, передбачених в Додатку 1, який є невід'ємною частиною договору;

- за умови повної сплати вартості туру ТУРИСТОМ до початку туру видати через Турагента проїзні та інші, необхідні для здійснення туру документи: інформаційними туристичними ваучерами, страховими полісами, авіаквитками, програмою туру, тощо;

- у випадку виникнення обставин, що роблять неможливими надання ТУРИСТУ послуг з вини ТУРОПЕРАТОРА (за винятком випадків форс-мажорних обставин та відмов Консульських установ у видачі віз ТУРИСТУ чи подорожуючим із ними особами) повернути кошти оплачені ТУРИСТОМ.

**2.2. ТУРАГЕНТ зобов'язується:**

- надавати ТУРИСТУ необхідну і достовірну інформацію про комплекс туристичних послуг, сформованих ТУРОПЕРАТОРОМ, а саме: обов'язки та правила поведінки ТУРИСТА, умови страхування, порядок відшкодування завданих збитків, умови відмови від послуг, правила візового митного режиму, перетинання державного кордону, основні вимоги пропонованих до оформлення виїзних та в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд та виїзд до країни тимчасового перебування, у тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення; медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки; характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорія, терміни стикування (сполучення) рейсів, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачену кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування); характеристику готелів, інших місць розміщень туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікацію за

законодавством країни (місця) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового перебування, строки і порядок оплати готельного обслуговування, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачена нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування) та надати іншу необхідну інформацію передбачену ст.20 Закону України «Про туризм».

- надавати туристичні послуги в обсягах та в терміни, обумовлені цим договором;
- надати туристу консультаційно-інформаційні послуги з підбору туру.
- виконувати вимоги закону щодо забезпечення безпеки ТУРИСТА, охорони туристичних ресурсів України та довкілля;
- відшкодовувати в установленому порядку збитки, завдані ТУРИСТУ, іншим особам та довкіллю, які виникли виключно та внаслідок неналежного надання посередницьких послуг з реалізації туристичного продукту.

### **2.3. ТУРИСТ зобов'язується:**

- уважно ознайомитись з умовами цього договору, дотримуватись і виконувати їх в повному обсязі;
- надати ТУРОПЕРАТОРУ через ТУРАГЕНТА необхідні для організації туру відомості, передбачені в Додатку 1 та необхідні документи для оформлення туру;
- сплатити вартість послуг ТУРОПЕРАТОРА в терміни, передбачені договором, а також послуг Тур агента в терміни, передбачені Договором;
- не порушувати права та інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території країн перебування;
- виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила;
- поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місця) перебування;
- зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місці) перебування;
- дотримуватись умов і правил, передбачених договором про надання туристичних послуг;
- надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для реалізації туристичного продукту;
- дотримуватись під час подорожі правил особистої безпеки;
- виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавством країн тимчасового перебування.
- у відповідності до Заявки ТУРИСТА подати ТУРОПЕРАТОРУ через ТУРАГЕНТА всі необхідні для здійснення подорожі документи вчасно, не пізніше дати, обумовленої Сторонами.
- у випадку виклику ТУРИСТА чи осіб, які з ним подорожують, до Консульської установи іноземної країни, до якої прямує чи через яку транзитом проїжджає ТУРИСТ, для проведення особистої співбесіди з метою відкриття візи, прибути до зазначеної установи за власний кошт та у визначений строк.
- прийняти від Туроператора через ТУРАГЕНТА всі результати виконання зобов'язань за цим Договором.
- отримати під підпис та перевірити наявність і правильність заповнення документів, необхідних для здійснення подорожі, та негайно повідомити ТУРАГЕНТА про виявлені в них недоліки (неточності, помилки).
- прибути до місця початку подорожі та для реєстрації, за дві години до відправлення транспорту, як наземного так і повітряного.
- обов'язково довести до відома ТУРОПЕРАТОРА до моменту укладення цього Договору всю інформацію, що дає ТУРОПЕРАТОРУ змогу об'єктивно виявити можливі протипоказання до споживання окремих послуг Туристичного Продукту зокрема і Туристичного Продукту в цілому, включаючи але не обмежуючись: наявність різного роду захворювань (в тому числі хронічних), наявність стану вагітності та його строку, перебування на обліку у психоневрологічному диспансері; інших обставин стану здоров'я Туриста, тощо. В разі ненадання такої інформації ТУРОПЕРАТОРУ до моменту укладення цього Договору, Турист несе одноосібну відповідальність за зміну стану здоров'я або настання летального випадку через, включаючи але не обмежуючись: зміну кліматичних умов, особливості національної кухні держав перебування, погодні умови в державах перебування, норми діючих законодавств країн перебування, тощо);
- надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для бронювання Туристичного Продукту;
- дотримуватись під час подорожі правил особистої безпеки;
- з'явитися особисто до конкретного консульства (дипломатичної установи) іноземної держави для співбесіди чи з іншої причини в разі такої необхідності, про що Турист невідкладно інформується ТУРОПЕРАТОРОМ (якщо отримання візи / дозволу на в'їзд доручені Туристом ТУРОПЕРАТОРУ);
- відшкодовувати Туроператору через Турагента збитки, завдані йому неправомірним діями Туриста;
- при поїздах до країн з підвищеним рівнем епідеміологічного ризику до виїзду до таких країн самостійно зробити необхідні Щеплення та вакцинації; отримати документ про проведення таких Щеплень та вакцинацій;
- не використовувати отриману для участі в туристичній поїздки візу (дозвіл) на в'їзд з метою, відмінною від Туризму і, відповідно до умов Реалізації Туристичного Продукту і цього Договору, повернутися з країни (місцевості) тимчасового перебування до країни початку подорожі або країни постійного проживання;
- виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавствами країн тимчасового перебування; в разі, якщо Туристові відомо про те, що він зареєстрований у комп'ютерних базах даних відповідних відповідальних органів та організацій іноземних держав як неблагонадійна особа (через звернення про надання політичного притулку, здійснення кримінальних злочинів, порушення режиму перетину кордонів держав, порушення митних правил держав, тощо) він зобов'язаний повідомити про це ТУРОПЕРАТОРА до моменту укладення Договору;
- при поверненні з закордонної поїздки Турист, в разі необхідності, зобов'язаний передати свій закордонний паспорт громадянина України до відповідної дипломатичної чи консульської установи іноземної держави для контролю повернення особисто або за посередництва ТУРОПЕРАТОРА;
- в період реалізації Туристичного продукту не мати з собою чи у супроводжувачому багажі тварин, рослин, грибів, мхів і лишайників; не розміщувати представників згаданих царств природи у засобах розміщення та транспортних засобах за програмою Туристичного продукту;
- в разі групового туру, визнавати за будь-яких умов авторитет гіда (супроводжувачого) в питаннях організації туру, визначену ним послідовність проведення заходів екскурсійної програми, остаточність рішень гіда / супроводжувачого в інших питаннях, прямо пов'язаних з безпосереднім споживанням Туристичного продукту;
- в разі групового туру, Турист підписанням цього Договору погоджується і визнає свою поінформованість у такому: будь-які екскурсійні, перекладацькі та інші послуги гіда (супроводжувачого групи) для групи в цілому або окремих туристів у вільний час за програмою Туристичного продукту не передбачені; будь-яке транспортне обслуговування чи інші супутні туристичні послуги для групи в цілому або окремих туристів у вільний час за програмою Туристичного продукту не передбачені; груповий тур з реалізацією Туристичного продукту може не відбутися в разі недобору групи; в разі належного повідомлення Туриста про

недобір групи не пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі цей Договір втрачає силу, а Турист отримує сплачені відповідно до умов цього Договору кошти в розмірі, передбаченому чинним законодавством України;

- підписанням цього Договору Турист погоджується і визнає свою поінформованість у такому: ТУРОПЕРАТОР має право перестановки (оперативної зміни) виконання будь-яких екскурсійних та супутніх заходів (надання послуг окрім послуг розміщення) за програмою Туристичного продукту (в тому числі перенесення таких заходів (послуг) з одного дня на інший за програмою Туристичного продукту) без зміни сумарного обсягу послуг за програмою Туристичного продукту; ТУРОПЕРАТОР також має право замінювати екскурсійні та супутні заходи (надання екскурсійних та супутніх послуг) на рівноцінні, якщо це пов'язано з неможливістю виконання запланованих заходів (надання запланованих послуг) з вини третіх сторін, включаючи але не обмежуючись: через зміну режиму роботи запланованого об'єкту відвідування, через непланове закриття об'єкту відвідування, через закриття об'єкту відвідування на ремонт або реконструкцію, через оголошення об'єктами відвідування позапланових санітарних днів, тощо.
- підписанням цього Договору Турист погоджується і визнає свою поінформованість у такому: ТУРОПЕРАТОР має право збільшення або зменшення обсягу туристичних та інших супутніх послуг за програмою Туристичного продукту (у випадку зменшення обсягу послуг - за винятком транспортних послуг і послуг розміщення) якщо це пов'язано з настанням фактичних обставин, настання яких ТУРОПЕРАТОР не міг передбачити, виникненню яких не міг запобігти і які знаходяться поза будь-яким контролем ТУРОПЕРАТОРА, включаючи, але не обмежуючись: дорожні умови (затори, припинення руху транспорту дорогами, блокування доріг, страйки, ремонтні роботи, встановлення об'їздів, тощо), погіршення погодних умов (ожеледиця, низька видимість, низька швидкість руху, тощо), спізнення залізничного, авіаційного, морського, річкового, підземного та інших видів транспорту; дії чи бездіяльність прикордонних, митних, інших офіційних державних служб України та іноземних держав, тощо. При зменшенні або збільшенні обсягів за типами послуг, окреслених цим абзацом Договору, відповідно до Додатку №1 до цього Договору, Турист дає згоду ТУРОПЕРАТОРУ на таке: в разі настання в процесі Реалізації Туристичного продукту вказаного роду або аналогічних фактичних обставин компенсація Туристом ТУРОПЕРАТОРУ вартості фактично наданих понад обсяг послуг, через дію таких фактичних обставин, Туристичного продукту, встановлений Договором, не проводиться, і також в разі настання в процесі Реалізації Туристичного продукту вказаного роду або аналогічних фактичних обставин, компенсація ТУРОПЕРАТОРОМ Туристу вартості фактично ненаданих через такі фактичні обставини послуг теж не проводиться. Турист підписанням цього Договору погоджується і визнає свою поінформованість у тому, що визнання факту настання вищезначених фактичних обставин відбувається таким чином: в момент виявлення дії таких обставин в період Реалізації Туристичного продукту, виконувати інші вимоги, встановлені цим Договором.
- своєчасно та в повному обсязі здійснити оплату за використання додаткових послуг під час поїздки, та покрити з власних коштів витрати чи збитки, спричинені в результаті неправомірних дій ТУРИСТА чи осіб, що подорожують з ним.
- у випадку прийняття рішення ТУРИСТОМ про відмову від поїздки негайно повідомити про це ТУРОПЕРАТОРА через ТУРАГЕНТА в письмовому вигляді.

### 3. ПРАВА СТОРІН

#### 3.1. ТУРОПЕРАТОР має право на:

- отримання від ТУРИСТА через ТУРАГЕНТА персональної/особистої інформації стосовно його особи, необхідної для реалізації комплексу туристичних послуг;
- отримання від ТУРИСТА через ТУРАГЕНТА особистих документів, необхідних для реалізації комплексу туристичних послуг.
- відмовитися від виконання договору у випадках: виникнення форс-мажорних обставин, визначених Договором, при яких реалізація Туристичного продукту (туристичних послуг) виявиться неможливою; відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі Туристу візи, дозволу на в'їзд (про що Туроператор невідкладно інформує Туриста через Турагента, але не пізніше ніж за 48 годин з моменту, коли про це стало відомо Туроператору); в разі невчасного та/або неповного подання Туристом Туроператору необхідних для оформлення Туристичного продукту документів; в разі подання Туристом Туроператору неправдивих та/або завідомо неправдивих даних і інформації щодо себе, підроблених чи не чинних документів; якщо Туроператору стане відомо про придбання Туристом туристичного продукту з метою, відмінною від туризму (влаштування на оплачувану роботу за кордоном, прохання політичного притулку, тощо); у виключних випадках змінювати передбачені Додатком 1 готелі на готелі тієї ж або вищої категорії в разі неможливості надання послуг у засобах розміщення обумовленої якості та класу (з причин аварії мереж водопостачання, систем опалення, пожежі, виходу з ладу системи вентиляції та кондиціонування повітря, овербукінг тощо) про що Турист має бути проінформованим; оперативно змінювати порядок проведення екскурсійних, культурних, пізнавальних заходів, передбачених Додатком 1;

#### 3.2. ТУРИСТ має право на:

- необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місця) тимчасового перебування і перебування там, про звичай місцевого населення, пам'ятки природи, історії культури та інші об'єкти туристичного показу, що перебувають під особливою охороною, стан навколишнього середовища;
- інформацію про наявність ліцензії у ТУРОПЕРАТОРА, дозволів, сертифікатів, інших документів, наявність яких передбачена законодавством;
- інформацію про наявність фінансового забезпечення відповідальності ТУРОПЕРАТОРА у вигляді банківської гарантії, виданої банківською чи кредитною установою, назву банківської (кредитної) установи, розмір гарантії та наявність договору з такою установою;
- отримання комплексу туристичних послуг, передбачених Договором;
- особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, а також майна, забезпечення яких здійснюється ТУРОПЕРАТОРОМ;
- відшкодування матеріальних і моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов Договору, які виникли при здійсненні виключно посередницької діяльності з реалізації туристичного продукту.

### 4. УМОВИ АНУЛЮВАННЯ ТУРУ

4.1. ТУРИСТ має право відмовитись від заброньованих туристичних послуг (ануляція туру виконання) повністю або частково в письмовій формі, або внести зміни в тур відповідно до умов ануляції туру на умовах передбачених п. 4.5.

4.2. ТУРИСТ вправі відмовитись від виконання договору до початку подорожі за умови оплати ТУРОПЕРАТОРУ фактично понесених ним витрат за послуги, замовлені та оплачені до моменту повідомлення Туроператору про відмову від Туристичного продукту зі сторони Туриста.

4.3. ТУРОПЕРАТОР вправі відмовитись від виконання договору лише за умови повного відшкодування ТУРИСТУ вартості тура, підтверджених у встановленому порядку, крім випадку, коли це відбулося з вини ТУРИСТА.

4.4. Зміна ціни туристичного продукту, погодженої сторонами, можлива лише у випадках, передбачених договором, і тільки при істотній зміні обставин, передбачених п. 9.1. договору, але не пізніше ніж:

- за 10 днів до початку туристичної подорожі у випадку, якщо її тривалість становить більше ніж 10 днів;
- за 5 днів до початку туристичної поїздки у випадку, якщо її тривалість становить від 2 до 10 днів;
- за 48 годин до початку туристичної поїздки у випадку, якщо її тривалість становить один день

При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати 5% його первісної ціни. У разі перевищення ціни туристичного продукту більше ніж 5% первісної ціни ТУРИСТ має право відмовитися від виконання договору, а ТУРАГЕНТ зобов'язаний повернути йому всі раніше сплачені кошти.

4.5. У випадку відмови ТУРИСТА від заброньованого туру, ТУРИСТУ повертаються внесені ним за тур грошові кошти з утриманням таких штрафних санкцій, якщо інше не передбачене договором між Турагентом і Туроператором:

в період від 30 до 20 робочих днів до дати початку туру	10% вартості туру
в період від 19 до 15 робочих днів до дати початку туру	25% вартості туру
в період від 14 до 9 робочих днів до дати початку туру	50% вартості туру
в період від 8 до 6 робочих днів до дати початку туру	50% вартості туру + витрати на підставі штрафних санкцій
менше ніж за 5 робочих днів до початку туру	50% вартості туру + витрати на підставі штрафних санкцій
менше ніж за 3 робочих дні до початку туру	100% вартості замовлених послуг

4.6. У випадку бронювання туру в період Новорічних свят (01 грудня – 01 лютого кожного року), канікул та інших загальнодержавних свят, а також за умови бронювання туру за спеціальною пропозицією, у випадку відмови ТУРИСТА від заброньованого туру, штрафні санкції складають 100% вартості туру.

4.7. У випадку відмови Посольством (консульством) у наданні візи туристу, ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за ці дії, та консульський збір не повертається.

- питання щодо відшкодування ТУРИСТУ повної або часткової вартості туру вирішується після узгодження з ТУРОПЕРАТОРОМ;
- вартість придбаних авіаквитків та залізничних квитків відшкодовується відповідно до умов ануляції авіаквитків та залізничних квитків на даному рейсі.

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

4.9. Турист зобов'язаний відшкодувати і інші витрати, що не вказані в пункті 4.5., та які застосовуються авіакомпаніями, перевізниками, партнерами - приймаючою стороною, згідно тарифів, тощо. У випадку, якщо у заброньований Турпродукт (туристичні послуги) входять авіаквитки на регулярні авіарейси або нетипові чартерні перевезення, про що Туриста буде попереджено, до Туриста застосовуються умови продажу та ануляції таких авіаквитків, як це передбачено спеціальними тарифами авіаквитків на регулярні авіарейси або спеціальними умовами чартерних програм. При цьому слід мати на увазі, що тариф авіаквитків на чартерні авіарейси може бути таким, що не повертається.

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

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

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

4.13. У випадку прийняття посольствами чи іншими повноважними органами держав слідування Туриста рішення про не видачу йому в'їзної візи, при умові вчасно та вірно оформлених та поданих Туроператором документів, Туроператор залишає за собою право розглядати такі випадки як ануляцію заброньованих послуг та застосовувати умови передбачені пунктом 4.5 даного Договору. При цьому Туроператор зобов'язується максимально сприяти у відкритті візи Туристу.

## 5. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

5.1. У разі виникнення непередбачених обставин, таких як акти органів державного управління, військові дії та інше, які призупиняють або роблять неможливим виконання зобов'язань за договором, сторони відкладають виконання умов договору до моменту усунення форс-мажорних обставин. У такому разі сторони не несуть відповідальності за невиконання зобов'язань за договором.

5.2. Факт настання та дії форс-мажорних обставин повинен бути документально підтверджений компетентним державним органом.

5.3. В разі настання форс-мажорних обставин сторони звільняються від відповідальності та несуть збитки самостійно.

## 6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ, САНКЦІЇ ТА РЕКЛАМАЦІЇ.

6.1. За невиконання або неналежне виконання обов'язків за цим Договором сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України та цим договором. Відповідно до ст. 20 Закону України «Про туризм» відповідальність Туроператора перед Туристом обмежена розміром вартості туристичного продукту (туристичних послуг). Не вважається неналежним виконанням даного Договору суб'єктивне сприйняття та оцінювання туристом якості послуг приймаючої сторони. Туроператор не несе відповідальності за обставини, на які він не може прямо впливати, такі як наприклад: неввічливе ставлення персоналу приймаючої сторони, технічні проблеми в зовнішніх чи внутрішніх мережах, поломки в електроприладах номеру, погодні умови, прийняття рішень адміністрацією приймаючої сторони, органами місцевого самоврядування, органами

влади про здійснення капітальних реконструкцій на території засобу розміщення, або на сусідніх територіях та інші обставини. Послуги надаються відповідно до вимог, стандартів та законодавства приймаючої Сторони.

6.2. У разі виникнення зауважень стосовно туристичних послуг, що надаються за цим Договором, ТУРИСТ повинен звернутися до представника ТУРОПЕРАТОРА чи приймаючої сторони. Якщо не вдається вирішити суперечку на місці, в такому разі ТУРИСТУ необхідно письмово скласти відповідний акт про всі рекламачії відносно туристичних послуг, що надаються, та підписати його приймаючою стороною і готелем. Про відступи від умов договору та інші недоліки послуг, що надаються, ТУРИСТ зобов'язаний повідомити ТУРОПЕРАТОРА не пізніше трьох діб після їх виявлення, такі претензії разом з актом приймаються протягом 14 днів від дати завершення поїздки. Після закінчення цього терміну претензії не приймаються.

6.3. Туроператор не несе відповідальності за правильність оформлення паспортів ТУРИСТА та осіб, для яких замовлялися туристичні послуги та не відповідає за достовірність документів наданих ТУРИСТОМ та цими особами для оформлення документів на виїзд. У разі невиїзду «Туриста» та цих осіб на підставі невірно оформленого паспорта чи інших документів, наданих ними або оформленими на підставі наданих ними документів, ТУРОПЕРАТОР відповідальності не несе.

6.4. Туроператор не несе відповідальності за рішення прикордонних служб країн, в які або через які подорожує ТУРИСТ, про неможливість в'їзду ТУРИСТА або осіб, визначених цим Договором, на територію цих держав. У цьому випадку ТУРИСТ самостійно оплачує кошти, пов'язані з поверненням ТУРИСТА або цих осіб. Жодних компенсацій у даному випадку ТУРОПЕРАТОР не виплачує.

6.5. ТУРИСТ має право відмовитись в будь-який час від замовлених за цим договором туристичних послуг, сповістивши про свою відмову в письмовій формі. Датою відмови від замовлених туристичних послуг вважається дата отримання ТУРОПЕРАТОРОМ письмової відмови ТУРИСТА. За відмову від замовлених послуг ТУРИСТ сплачує ТУРОПЕРАТОРУ штрафні санкції згідно з пунктом 4 даного договору:

6.6. У випадку припинення туру за ініціативи ТУРИСТА або осіб, для яких замовлялися туристичні послуги, жодні суми, сплачені ТУРИСТОМ, не повертаються.

6.7. У випадку прострочення зобов'язання по оплаті туру, ТУРИСТ зобов'язаний сплатити ТУРОПЕРАТОРУ пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діяла на період прострочки, за кожен день прострочки. Пеня обчислюється від суми несвоєчасно виконаного грошового зобов'язання. Сплата ТУРИСТОМ штрафу відповідно до п. 4 договору не звільняє ТУРИСТА від обов'язку сплатити пеню за дні прострочки платежу, які пройшли до дати ануляції ТУРОПЕРАТОРОМ туру.

6.8. У разі невиконання ТУРИСТОМ своїх зобов'язань за цим договором, ТУРОПЕРАТОР має право повністю відмовитись від своїх зобов'язань за цим договором та вимагати від ТУРИСТА відшкодування збитків, отриманих в результаті порушення умов договору.

6.9. У разі неможливості виконання ТУРОПЕРАТОРОМ умов цього договору з вини ТУРИСТА, ТУРИСТ зобов'язаний відшкодувати ТУРОПЕРАТОРУ витрати, понесені ним в зв'язку з виконанням своїх зобов'язань за цим договором.

6.10. Збитки, завдані ТУРИСТУ невиконанням або неналежним виконанням цього договору, підлягають відшкодуванню ТУРОПЕРАТОРОМ, у разі наявності його вини, у повному обсязі, але в разі, якщо ТУРОПЕРАТОР несе одноособову відповідальність перед ТУРИСТОМ за шкоду, що виникла внаслідок дій (бездіяльності) одного з виконавців послуг, він обмежує свою відповідальність за цим договором розміром подвійної вартості замовленого ТУРИСТОМ туристичного продукту. Якщо ТУРОПЕРАТОР порушив умови цього договору, він відповідає за це порушення, якщо не доведе, що належне виконання виявилось неможливим внаслідок непереборної сили.

6.11. У разі невикористання ТУРИСТОМ чи особами, для яких замовлялися послуги за цим договором, туристичних послуг чи їх частини, вартість таких послуг не повертається.

6.12. Розмір майнової відповідальності ТУРОПЕРАТОРА не може перевищувати фактично завданих ТУРИСТУ з його вини збитків.

6.13. В разі відмови у відкритті візи ТУРИСТУ або одній чи всім особам, для яких замовлялися туристичні послуги, ТУРИСТ зобов'язаний сплатити ТУРОПЕРАТОРУ, або ТУРОПЕРАТОР самостійно утримує з сум, отриманих від ТУРИСТА, суму, необхідну для оплати санкцій, передбачених договорами з третіми особами за анулювання раніше замовлених для ТУРИСТА чи вказаних осіб послуг, та відшкодування інших понесених ТУРОПЕРАТОРОМ витрат.

6.14. ТУРАГЕНТ (ТУРОПЕРАТОР) не несе відповідальності за затримки чи скасування вильотів, зміну умов авіаперевезення, втрату багажу пасажирів, які виникли не з вини ТУРАГЕНТА (ТУРОПЕРАТОРА), а також за невиконання або неналежне виконання авіаперевізником, готелем, аеропортом, страховою компанією, авто перевізником та іншим суб'єктом надання послуг відповідно до зобов'язання по авіаперевезенню, наданню готельних послуг, послуг аеропорту, страхових послуг, послуг з автоперевезення або іншої послуги. ТУРАГЕНТ (ТУРОПЕРАТОР) не несе відповідальності за пов'язану з цими діями зміну обсягів та строків надання туристичних послуг.

6.15. ТУРАГЕНТ (ТУРОПЕРАТОР) не несе відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідальних осіб ТУРИСТУ відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або інших причин. Так само ТУРАГЕНТ (ТУРОПЕРАТОР) не несе відповідальності, якщо з будь-яких інших причин, які безпосередньо не залежали від ТУРАГЕНТА (ТУРОПЕРАТОРА), в тому числі з причини хвороби, ТУРИСТ не скористався туристичним продуктом. Будь-які компенсації у цих випадках ТУРИСТУ не виплачуються.

6.16 У випадку, якщо турист скористався запропонованою йому альтернативною послугою, претензії вважаються необґрунтованими, а послуги за Договором наданими належним чином.

6.17. Всі суперечності, що виникли внаслідок чи в зв'язку з цим договором, повинні вирішуватися шляхом переговорів.

6.18. Якщо Сторони не можуть дійти згоди протягом 30 діб з доби перших переговорів, то така суперечка повинна бути вирішена судом.

## 7. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ

7.1. СТОРОНИ, відповідно до ст. 212 Цивільного кодексу України, обумовили настання прав та обов'язків за Договором, крім обов'язку ТУРИСТА, здійснити оплату послуг у розмірі та порядку, передбаченому Договором, який настає (обов'язок по оплаті) з дати підписання Договору, обставиною, що відкладається, а саме: Договір набуває сили з дати надання підтвердження на бронювання Заявки ТУРИСТА ТУРОПЕРАТОРОМ у формі, встановленій ТУРОПЕРАТОРОМ, та діє до дати закінчення надання послуг (закінчення туру).

У зв'язку з цим, СТОРОНИ погодили, що у випадку не надання підтвердження на бронювання Заявки ТУРИСТА ТУРОПЕРАТОРОМ у формі, встановленій ТУРОПЕРАТОРОМ, даний Договір є таким, що неукладений, а сплачені ТУРИСТОМ кошти підлягають поверненню за вимогою останнього.

## 8. ВАРТІСТЬ ТУРУ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

8.1. Ціна послуг складає \_\_\_\_\_ (Дол.США чи Євро). Вартість туристичних послуг, наданих ТУРИСТУ, згідно з п.1 договору, становить ціну помножену на комерційний курс Туроператора на дату фактичної оплати, включаючи вартість послуг, що надаються Турагентом, та на момент підписання договору складає:

грн. коп.

8.2. При укладенні договору ТУРИСТ вносить на рахунок ТУРАГЕНТА, в день підписання договору попередню оплату, в розмірі \_\_\_\_\_ грн. коп.  
Інша частина коштів вноситься ТУРИСТОМ після отримання офіційного підтвердження бронювання до «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_р., але не пізніше, ніж за 7 днів до від'їзду, яка складає:

грн. коп.

8.3. Несплата або неповна сплата вартості туру в узгоджені з ТУРАГЕНТОМ терміни вважається відмовою від туру за ініціативою ТУРИСТА, та вступає в силу п. 4.

8.4. Оплата вважається здійсненою в момент її зарахування в касу або на банківський рахунок ТУРАГЕНТА в розмірі вартості туристичної путівки і проїзних квитків.

8.5. Збільшення ціни Туристичного продукту (туристичних послуг), погодженою сторонами, можлива лише за умови істотної зміни обставин, передбачених ст.20 Закону України «Про туризм».

8.6. Усі види платежів по даному договору провадяться в національній валюті України - гривні.

8.7. У випадку затримки Туристом повної сплати вартості туристичного продукту Туроператор залишає за собою право відміни бронювання та утримання при цьому витрат, які були понесені в зв'язку з виконанням договору та які пов'язані з замовленням Туриста.

## 9. ІНШІ УМОВИ

9.1. Кожна із сторін може вимагати внесення змін або розірвання договору у зв'язку з істотними змінами обставин, визначеними Законом України „Про туризм”, з яких вони виходили при укладенні договору. Якість туристичних послуг повинна відповідати умовам договору, порядок і способи захисту порушених прав Туристів визначаються Законом України «Про захист прав споживачів».

9.2. Зміни та доповнення до Договору вносяться за згодою обох сторін, що оформляються окремими доповненнями до Договору, які підписуються ТУРАГЕНТОМ та ТУРИСТОМ.

9.3. У випадку неможливості розміщення ТУРИСТА у готелі, вказаному в ДОДАТКУ №1 цього Договору, йому надається можливість проживання в іншому готелі такої ж або вищої категорії без додаткової оплати.

У виняткових випадках ТУРОПЕРАТОР має право змінювати графік руху за маршрутом та послідовність проведення екскурсійно-культурних заходів.

9.4. У випадку неможливості організації туру в зазначені в ДОДАТКУ №1 строки, ТУРАГЕНТ інформує ТУРИСТА про нові строки здійснення туру в письмовій формі (поштою, електронною поштою, факсом) або телефоном, з обов'язковою фіксацією тексту повідомлення (телефонограма).

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

9.6. Усі суперечності, які випливатимуть з умов цього договору, будуть вирішуватись сторонами шляхом переговорів. У разі недосягнення згоди сторони передають спір на вирішення до відповідного місцевого суду.

9.7. Договір укладений в двох примірниках українською мовою, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної СТОРОНИ.

## 10. НЕОБХІДНА ІНФОРМАЦІЯ

### 10.1. До відома ТУРИСТА була наведена наступна інформація:

про загальні умови договору на надання туристичних послуг; програма туристичного обслуговування (Додаток №2 до договору); характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорія, терміни стикування (сполучення) рейсів, а також інша обов'язкова інформація, передбачена кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування); характеристика 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, іншими нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування); про 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; про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там; про види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки; про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і провідів, супроводу туристів; про 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; про ціну туристичного обслуговування і порядок здійснення оплати; 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.

ТУРОПЕРАТОР через ТУРАГЕНТА доводить до відома ТУРИСТА, що послуги із страхування, перевезення та видачі візи, здійснюють відповідно перевізник, страховик та посольство, у відповідності до цього:

- ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності у випадках хвороби, травм та/або при інших нещасних випадках, що трапилися з ТУРИСТОМ під час подорожі та не відшкодує витрат, понесених останнім у зв'язку з цими обставинами. Усі питання, що пов'язані з матеріальною компенсацією витрат ТУРИСТА під час подорожі, розв'язуються між ТУРИСТОМ та страховою компанією в порядку, передбаченому домовленістю, що була укладена між ними.

- Відповідальність з питань, пов'язаних з перевезенням ТУРИСТА та його багажу до місця призначення та назад, несе авіакомпанія або залізниця, що здійснює перевезення.

- ТУРИСТ проінформований про те, що у випадку порушення ним правил міжнародних або залізничних перевезень, авіакомпанія або залізниця має право відмовити йому у перевезенні. В цьому випадку, у відповідності до діючих правил, перевізник не несе ніякої відповідальності за виконання своїх зобов'язань за договором перевезення та не відшкодовує вартість перевезення пасажиром, яким у ній було відмовлено.

- Претензії та рекламації з приводу відмови у видачі візи або недодержання строків по її видачі повинні надаватися у посольство.

- При виїзді за кордон дітей у віці до 18 років необхідно мати письмовий, завірений нотаріусом, дозвіл на подорож батька або матері дитини, якщо вони не їдуть разом з дитиною.

- ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за наявність/ не наявність чистих сторінок у закордонному паспорті, та у разі, коли закінчується термін придатності паспорту. В паспорті батьків повинні бути вклеєні фотографії дітей віком від 5 до 15 років та скріплені печаткою. А діти з 15 років повинні мати проїзний документ дитини.

- банківською гарантією забезпечується відповідальність ТУРОПЕРАТОРА перед Туристом згідно до Договору лише за умови виникнення обставин банкрутства чи неплатоспроможності ТУРОПЕРАТОРА, які пов'язані з необхідністю відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених Договором, що спрямовані на продаж Туристичного продукту ТУРОПЕРАТОРОМ, вказаного у Договорі.

- підписанням даного договору Турист, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує що надані Туристом персональні дані для укладення та виконання цього Договору, що зазначені в ньому та Додатках, використовуються Турагентом/Туроператором для формування цього Договору з туристом та супровідних документів для здійснення туристичної подорожі, а також для здійснення дій, пов'язаних з виконанням цього Договору. Підписанням цього Договору Турист надає згоду та підтверджує надання згоди особами, що подорожують з ним, на передачу його/їх персональних даних третім особам виключно з метою формування туристичного продукту та надання туристичних послуг і не можуть використовуватись для формування бази персональних даних чи обробки персональних даних в розумінні Закону України «Про захист персональних даних»

## 11. АДРЕСИ ТА РЕКВІЗИТИ СТОРІН

### **ТОВ „СКАЙ РЕСТ”**

### **Любимий Турист**

Поштова адреса: 01033, м.Київ, вул. Саксаганського, 43  
Тел/факс +38 (044) 287-53-33 (багатоканальний)  
Ел. адреса info@skyrest.com.ua  
Сайт www.skyrest.com.ua  
р/р 26001052722921 в ПАТ АБ «ПРИВАТБАНК» в м. Києві  
МФО 300711 код ЄДРПОУ 38948815

Поштова адреса:

Телефон

м. телефон

Директор \_\_\_\_\_ Хамад А.

М.П.

Турист \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

Турист \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

Турист \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

Турист \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)