

Приватне підприємство «Туристична компанія «Країна Ю Ей», яке є платником єдиного податку 3 групи за ставкою 5%, Ліцензія на туropераторську діяльність ДСТКУ АГ 581321 від 15.09.2012р., іменоване надалі «Туropератор», в особі директора Мірошніченка Руслана Володимировича, який діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та _____, яке є платником податку _____, іменоване надалі „Турагент”, в особі _____, який діє на підставі _____, з іншої сторони, уклали цей Договір про наступне:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

1.1 Туropератор доручає, а Турагент приймає на себе за винагороду права й обов'язки агента з реалізації турпродукта Туropератора на умовах цього Договору в інтересах та від імені Туropератора.

1.2 З метою уніфікації та скорочення тексту цього Договору використовується така термінологія:

„Договір” – цей договір;

„Сторони” - Туropератор та Турагент;

„Замовлення Турагента” - заповнений Турагентом бланк відповідної форми на паперовому носії для замовлення турпродукту;

„Підтвердження Замовлення” - відповідь Туropератора по електронних чи факсимільних засобах зв'язку на Замовлення Турагента, зокрема у формі рахунку Туropератора на оплату замовленого турпродукта, у якій міститься (зі змісту якої випливає) згода Туropератора на надання турпродукта;

„Анулювання Замовлення” - письмова відмова Турагента від замовленого та/чи придбаного у Туropератора турпродукта чи його частини, виконана на письмовому носії та надана Туropератору в оригіналі або по факсимільному зв'язку;

„Зміна Замовлення” - скасування попереднього Замовлення Турагента та подання нового Замовлення Турагента, що має відмінність від раніше поданого.

2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

2.1 Туropератор зобов'язаний:

2.1.1 Своєчасно та якісно виконувати свої договірні зобов'язання.

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

2.1.3 Оформляти, придбавати та передавати представникам Турагента документи туристів (квитки (у разі замовлення), страхові поліси, ваучери тощо), обов'язок по наданню яких лежить на Туropераторі і які дають право та змогу туристу отримати туристичні послуги.

2.1.4 Здійснювати бронювання усіх видів послуг, що входять у замовлений турпродукт, за умови повної оплати Турагентом замовлених послуг.

2.1.5 Протягом 2-х робочих днів з дня замовлення послуг надавати Турагенту Підтвердження Замовлення у вигляді рахунку на оплату вартості турпродукту або у формі окремого документа про підтвердження. Форму Підтвердження Замовлення (рахунок на оплату чи окремий документ) обирає Туropератор.

2.1.6 Вчасно інформувати Турагента (зокрема, по електронній пошті або розміщуючи інформацію на сайті) про зміни у порядку обслуговування і перевезення туристів, а саме про: зміни вартості туру, зміни цін на авіа/залізничні квитки, дату, з якої діють нові ціни на турпродукт тощо. У випадку зміни програми поїздки Туropератор інформує про це Турагента письмово (зокрема, по електронній пошті), про що Турагент повідомляє клієнтів. Якщо Турагент не передає відповідну інформацію клієнту, то Туropератор не несе відповідальності за претензії, що виникли в результаті цього зі сторони клієнта.

2.1.7 Відповідно до Замовлення Турагента, підтвердженого Туropератором, та на підставі зробленого бронювання послуг надавати турпродукт Турагенту для реалізації.

2.1.8 Надавати Турагенту необхідну інформацію про турпродукти, що пропонує Туropератор (відомості про маршрути, строки їх виконання, тарифи, ціни, документи та ін.)

2.2 Туropератор має право:

2.2.1 Звувати або розширити повноваження Турагента, що оформляється у вигляді додаткової угоди до цього Договору.

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

2.2.3 Відмовити Турагенту в прийнятті Замовлення на власний розсуд у разі неможливості його виконання, систематичного порушення Турагентом умов Договору, тощо.

2.2.4 Змінювати вартість туристичного продукту, погоджену сторонами, в разі зміни істотних обставин, але не пізніше ніж за 7 днів до початку туру, якщо тривалість туристичної подорожі перебільшує 5 днів, за 4 дні до початку туру, якщо тривалість туру складає від 2 до 5 днів, за 48 годин до початку туру, якщо тривалість туру складає один день, при цьому перевищення ціни туристичного продукту не повинно бути більше ніж 5 відсотків від його первісної ціни. У разі перевищення ціни туристичного продукту більше ніж 5 відсотків первісної ціни Турагент має право відмовитися від виконання договору, а Туropератор зобов'язаний повернути йому всі раніше сплачені кошти.

2.2.5 Змінювати вид транспортного обслуговування.

2.2.6 Змінювати готель без зниження його категорії.

2.2.7 Відмовити в наданні туристичних послуг Туристу у разі неповної або несвоєчасної оплати Турагентом замовлених послуг.

2.2.8 Відмовитися від виконання договору з поверненням 100 відсотків вартості туру, але без відшкодування збитків, пов'язаних з самостійним придбанням Турагентом або туристом проїзних документів, тощо, у разі недоукомплектації групи до мінімально необхідної кількості та обов'язковому сповіщенні Турагента не менше ніж за 3 дні до від'їзду для турів від 2 днів у разі, якщо туристи добираються до місця збору групи потягом, не менше ніж за 2 дні для турів від 2

днів для автобусних турів, не менше ніж за 18 годин до початку туру для одноденних турів та екскурсій електронною поштою або телефоном.

2.3 Турагент зобов'язаний:

2.3.1 Надати туристам необхідну і достовірну інформацію, необхідність надання якої передбачено Законом України „Про туризм”, Ліцензійними умовами провадження туropераторської та турагентської діяльності, іншими нормативно-правовими актами, зокрема про:

- основні вимоги пропонованих до оформлення документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд до країни тимчасового перебування);
- медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздки;
- Туropератора і Турагента, їх 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 та Туropератора на випадок їх неплатоспроможності та кредитну установу, яка надала таке забезпечення;
- загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг;
- програму туристичного обслуговування;
- характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачену кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);
- характеристику готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачену 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;
- види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;
- види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проводів, 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;
- 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;

2.3.2 Перевіряти у туристів наявність та правильність оформлення необхідних документів для здійснення подорожі.

2.3.3 Приймати від туристів плату за надання турпродукту шляхом безготівкового розрахунку або готівкою.

2.3.4 Приймати та розглядати претензії туристів щодо якості туристичних послуг. У випадку звернення клієнта з претензією, Турагент зобов'язаний у письмовій формі проінформувати про це Туropератора протягом 2-х робочих днів. Турагент зобов'язаний попереджати клієнтів про те, що претензії після закінчення строку в 5 робочих днів з моменту закінчення подорожі, а також без копії акту, складеного клієнтом та уповноваженим працівником організації, що надавала послуги клієнту, та завірений підписом представника Туropератора в країні перебування, до розгляду не приймаються. Також Турагент зобов'язаний попереджати клієнтів про те, що претензії до якості наданих послуг, що ґрунтуються виключно на суб'єктивній оцінці цих послуг клієнтом, до розгляду не приймаються.

2.3.5 Здійснювати діяльність із просування та реалізації турпродукта, який наданий Туropератором, згідно із прайс-листами Туropератора на умовах повної фінансової відповідальності Турагента перед Туropератором.

2.3.6 За дорученням та від імені Туropератора укладати договір на туристичне обслуговування з туристом (туристами), дотримуючись законодавчих вимог щодо форми та змісту такого договору.

2.3.7 Сплатити Туropератору вартість турпродукта в строк, встановлений п.3.3 цього Договору незалежно від розміру та строку фактичного одержання Турагентом оплати від туриста і незалежно від дати фактичної реалізації турпродукта.

2.3.8 Реалізовувати турпродукт тільки після отримання від Туropератора Підтвердження замовлення.

2.3.9 Негайно у письмовій формі сповіщати Туropератора про зміни в Замовленні Турагента чи відмову від нього у вигляді Зміни замовлення або Анулювання.

2.3.10 Вчасно надавати Туropератору всі документи, необхідні для оформлення турпродукта, зокрема списки туристів із зазначенням прізвища, імені, по-батькові, обраного туристом готелю та розміщення в номерах, номер паспорта, рік і дату народження, ідентифікаційний код, номер телефону, а також іншу інформацію, яка може бути необхідна Туropератору для виконання зобов'язань.

2.3.11 Сплачувати Туropератору штрафні санкції за відмову від замовленого та/чи придбаного у Туropератора турпродукта або його частини, за скасування попереднього Замовлення Турагента та подачу нового Замовлення, що має відмінність від раніше поданого, а також за інші порушення зобов'язань в розмірі, визначеному цим Договором та чинним законодавством.

2.4 Турагент має право:

2.4.1 За згодою Туropератора проводити заходи рекламного та консультативного характеру, що сприяють укладенню Турагентом з клієнтами договорів на туристичне обслуговування.

2.4.2 Розміщувати програми Туropератора на своєму сайті без посилання на Туropератора.

3. ПОРЯДОК БРОНЮВАННЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ РОЗРАХУНКІВ

3.1 Для бронювання послуг Турагент направляє Туropератору відповідно оформлене Замовлення Турагента.

3.2 Бронювання вважається прийнятим до виконання у разі отримання Турагентом Підтвердження Замовлення.

3.3 Турагент здійснює повну оплату замовленого турпродукту згідно виставленого Туropератором рахунку протягом 3-х банківських днів з моменту отримання рахунку, але в будь-якому випадку не пізніше ніж за 1 день до початку подорожі.

3.4 У разі, якщо Замовлення Турагента було погоджено Туropератором, проте Турагент не отримує рахунок на оплату, він повинен вжити необхідних заходів для отримання такого рахунку від Туropератора, оскільки турпродукт надається Турагенту тільки після його оплати, якщо інше не передбачено цим Договором.

3.5 За виконання зобов'язань за Договором Турагент одержує винагороду, обумовлену по кожному окремому замовленню. Турагент утримує свою винагороду з плати, отриманої від реалізації турпродукту клієнтам.

3.6 Усі види платежів по Договору провадяться в гривнях.

3.7 Несвоєчасна чи неповна оплата Турагентом виставленого Туроператором рахунку знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за цим Договором.

3.8 Турагент має право зменшити ціну реалізації турпродукта, встановлену Туроператором в прайсах-листах, виключно в межах і за рахунок своєї агентської винагороди, передбаченої за реалізацію даного турпродукта. У разі реалізації Турагентом турпродукту за ціною, вищою ніж та, що встановлена Туроператором, всі додатково отримані кошти залишаються у власності Турагента.

3.9 У разі своєчасної сплати Турагентом замовлених послуг, Туроператором має бути наданий пакет документів для здійснення подорожі туристом, а саме інформаційний лист, що повинен бути розміщений на сайті Туроператора krapna.ua.com та страховий поліс, який відправляється на електронний лист Турагента, або віддається безпосередньо туристу в самому турі.

3.10 Протягом 15-ти робочих днів з моменту завершення туру, Сторони підписують акт наданих послуг, що підтверджує фактичне отримання туристом послуг, які були замовлені для нього Турагентом у Туроператора, а також відсутність фінансових та інших претензій у Сторін одна до одної.

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

4.1 У випадку порушення (невиконання чи неналежного виконання) своїх зобов'язань за цим Договором однією із Сторін, Сторона, що порушила свої зобов'язання, несе відповідальність відповідно до чинного законодавства України, а також виплачує іншій Стороні неустойку згідно умов цього Договору та чинного законодавства України.

4.2 Під невиконанням чи неналежним виконанням **зобов'язань Турагента** за Договором розуміється:

- надання Туроператору неповного пакета документів для оформлення туру;
- надання неправильно оформлених документів чи документів, що містять невірну інформацію;
- несвоєчасна чи неповна оплата рахунків Туроператора;
- несвоєчасне анулювання, внесення змін у Замовлення Турагента;
- ненадання туристам належної інформації про турпродукт, у т.ч. інформації про умови здійснення подорожі;
- інше невиконання або неналежне виконання умов цього Договору.

4.3 У випадку анулювання Турагентом раніше поданого Замовлення штрафні санкції для Турагента складають:

Строк відмови до початку туру	Штраф
Більше 21 (двадцяти однієї) доби	5 (п'ять) відсотків від загальної суми
Від 21 (двадцяти однієї) до 15 (п'ятнадцяти) діб	25 (двадцять п'ять) відсотків від загальної суми
Від 14 (чотирнадцяти) до 8 (восьми) діб	40 (п'ятдесят) відсотків від загальної суми
Від 7 (сіми) до 3 (трьох) діб	70 (сімдесят п'ять) відсотків від загальної суми
2 (дві) доби і менше, або неявка Туриста	100 (сто) відсотків від загальної суми туристичних послуг

У випадку одночасного настання таких обставин:

- відсутність Анулювання Турагента;
- відсутність оплати Турагентом турпродукта;
- неявка туриста на місце початку турпродукту,

на Турагента накладається штраф у розмірі 100% від загальної вартості турпродукта.

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

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

4.7 Під невиконанням чи неналежним виконанням **зобов'язань Туроператора** за Договором розуміється:

- ненадання вчасно замовленого та оплаченого Турагентом і підтвердженого Туроператором турпродукта;
- неправильне оформлення документів, необхідних для здійснення подорожі, якщо зобов'язання по оформленню таких документів взяв на себе Туроператор;
- несвоєчасна передача Турагенту документів, необхідних для використання турпродукта.

4.8 У випадку невиконання Туроператором своїх зобов'язань, передбачених цим Договором, щодо надання підтвердженого та оплаченого турпродукта, він несе відповідальність перед Турагентом у формі грошової компенсації вартості не наданого з вини Туроператора турпродукта або його ненаданої частини.

4.9 Туроператор не несе відповідальності за схоронність багажу, цінностей та документів туристів протягом усього періоду туру.

4.10 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.

4.11 Туроператор не несе відповідальності щодо невиконання або неналежного виконання умов Договору у разі зміни готелю (на готель тієї самої категорії або вище) чи транспортного засобу по програмі, якщо виникла така потреба для виконання основної програми туру.

5. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

5.1 Сторони звільняються від відповідальності за порушення цього Договору в разі настання форс-мажорних обставин.

5.2 Під форс-мажорними обставинами слід розуміти обставини, що не залежать від волі сторін, а саме: природні явища (повені, землетруси, цунамі, епідемії та інші стихійні явища), пожежі, вибухи, виходи з ладу та ушкодження транспортних засобів, страйки, саботажі, локаут і інші засоби, що вплинули на виконання умов цього Договору, оголошена чи не оголошена війна, революція, масове безладдя, законні та незаконні дії органів державної влади, економічна блокада тощо.

5.3 Про початок, прогнозований строк та припинення дії форс-мажорних обставин Сторони сповіщають одна одну в письмовій формі негайно, але не пізніше 2-го дня після їх виникнення.

5.4 Підтвердження форс-мажорних обставин здійснюється компетентними органами.

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

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

6. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

6.1 Усі спори чи розбіжності, що можуть виникнути за цим Договором чи у зв'язку з ним, Сторони вирішують шляхом переговорів.

6.2 При виникненні під час поїздки будь-яких скарг або зауважень з приводу туристичного обслуговування туристу рекомендується негайно звернутись до представників обслуговуючої сторони і скласти відповідний протокол (акт), який повинен бути підписаний представником обслуговуючої сторони (адміністрації готелю, екскурсійного бюро, т. і.), оригінал якого залишається у туриста.

6.3 Якщо розбіжності між Туроператором і Турагентом не можуть бути вирішені шляхом переговорів, вони мають бути вирішені згідно діючого законодавства України, тобто шляхом розгляду справи в господарському суді.

7. ІНШІ УМОВИ

7.1 Цей Договір набуває сили з моменту його підписання і діє протягом 1 (одного) календарного року з моменту підписання.

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

7.3 У разі, якщо жодна із Сторін не виявила бажання припинити дію цього Договору відповідно до п.п. 7.2. Договору, даний Договір вважається пролонгованим на кожен наступний календарний рік, на тих самих умовах.

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

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

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

7.7 Цей Договір складений українською мовою, на 4-х сторінках у двох примірниках, кожний з яких має однакову юридичну силу.

7.8 Підписанням даного Договору Агент підтверджує, що ознайомлений зі своїми правами та обов'язками, які зазначені в Законі України «Про захист персональних даних» та Положенні про обробку і захист персональних даних в БПД.

7.9 Підписанням даного Договору Агент, 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 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.

7.10 Підписанням цього Договору Агент 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».

8. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ І РЕКВІЗИТИ СТОРІН

Туроператор

ПП „Туристична компанія „КРАЇНА Ю ЕЙ”,
02105, м. Київ, вул. Будівельників, 1, оф.21
тел.: +38 (044) 360-64-11, 360-65-11
travel@kraina-ua.com
<http://www.kraina-ua.com>
код ЄДРПОУ 35208122
р/р 26009052628393 в ПАТ КБ "ПРИВАТБАНК",
МФО 320649

Є платником єдиного податку з групи за ставкою 5%
Ліцензія на туроператорську діяльність ДСТКУ
АГ 581321 від 15.09.2012р.

Турагент

Директор

_____/Мірошніченко Р.В./

М.П.

_____/

М.П.