**Агентський договір** **№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**м. Трускавець \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021**

Приватне підприємство «Тур-Груп» (в подальшому **ТУРОПЕРАТОР**), в особі **директора Прохни Івана Федоровича**, діючого на підставі Статуту, з одного боку та \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (в подальшому **ТУРАГЕНТ**), в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, діючого на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з другої сторони, відповідно до Закону України «Про туризм», уклали цей Договір про наступне:

1. **ТЕРМІНИ ДОГОВОРУ**

**Сторони** – Турагент та Туроператор.

**Турагент** – особа (юридична або фізична особа – суб’єкт підприємницької діяльності), що реалізує туристичний продукт від імені Туроператора та має право на здійснення турагентської діяльності відповідно до законодавства України.

**Туроператор** – юридична особа, що формує та надає Турпродукт, і від імені та за дорученням якої Турагент реалізує Турпродукт на умовах, викладених у Договорі.

**Турист** – особа, з якою Турагент від імені Туроператора укладає Договір на туристичне обслуговування.

**Договір на туристичне обслуговування** – договір, за яким Туроператор зобов’язується надати за замовленням Туриста комплекс туристичних послуг (Турпродукт), а Турист зобов’язується оплатити його.

**Турпродукт** – комплекс послуг по розміщенню, перевезенню, харчуванню Туриста, екскурсійні послуги, послуги гідів-перекладачів, а також інші супутні послуги, перелік яких формується згідно замовлення Турагента.

**Замовлення Турагента** – повідомлення Туроператора Турагентом про укладення з Туристом Договору на туристичне обслуговування. У Заявці Турагента міститься перелік замовлених Туристом туристичних послуг. Замовлення Турагента направляється Туроператору факсом, електронною поштою або через сайт http// tour-group.com /.

**Підтвердження замовлення** – підтвердження Туроператора по електронних, факсимільних, поштових засобах зв’язку на Замовлення Турагента, у якому міститься згода Туроператора на надання Турпродукту. Підтвердження Замовлення в даному Договорі вважається акцептом Туроператора, тобто підтвердження бажання укласти Договір на туристичне обслуговування;

**Анулювання** – а) повідомлення Турагентом Туроператора про відмову Туриста від Договору на туристичне обслуговування; б) відмова Туроператора від надання замовленого Туристом Турпродукту у випадках, визначених законом та/або Договором.

Анулювання, передбачена підпунктом а) проводиться шляхом надіслання Турагентом Туроператору письмового повідомлення засобами, передбаченими для надсилання Замовлення Турагента.

**Турагентська винагорода** – плата за виконання функцій агента-посередника (Турагента) щодо реалізації Турпродукту.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**
   1. За цим Договором, Турагент зобов’язується за винагороду надати послуги Туроператору з реалізації Турпродукту шляхом укладення Договору на туристичне обслуговування від імені, в інтересах та під контролем Туроператора, а також здійснювати фактичні дії, що визначені Договором, із забезпечення надання Туроператором Турпродукту.
   2. Формою підтвердження повноважень Турагента є цей Договір
   3. Право власності Туроператора на Турпродукт при цьому до Турагента не переходить.
2. **ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ДОГОВОРУ**
   1. На підставі заявки Туриста, Турагент належним чином та в повному обсязі формує Замовлення та направляє його Туроператору. Усі Замовлення, направлені Туроператору через сайт http://tour-group.com/, електронною поштою (подальшим внесенням в особистий кабінет на сайті Туроператора) мають чинність Замовлень.
   2. Замовлення Турагента обов’язково повинне містити:

* *прізвища, імена туристів, дати народження, серії та номери закордонних паспортів, термін їхньої дії;*
* *назва країни відвідування;*
* *строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення надання туристичних послуг;*
* *характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту)*
* *готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорія;*
* *види і способи забезпечення харчування;*
* *програма туристичного обслуговування;*
* *види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту;*
* *необхідність оформлення обов’язкового та/або добровільного страхування туристів за бажанням Туриста, інших ризиків, пов’язаних з наданням туристичних послуг;*
* *вартість туристичного обслуговування;*
* *необхідність оформлення візи.*
  1. Туроператор має право обмежити строки направлення Замовлень та (або) призупинити реалізацію Турів.
  2. У разі можливості задоволення всіх істотних умов Замовлення Турагента, Туроператор не пізніше, ніж на п’ятий день з дати отримання Замовлення Турагента оновлює інформацію в особистому кабінеті на сайті Туроператора, або направляє засобами електронного зв’язку Турагенту Підтвердження Замовлення, що в даному випадку є акцептом, тобто бажанням укласти Договір на туристичне обслуговування. Разом з Підтвердженням замовлення Туроператор виставляє Турагенту рахунок-фактуру на оплату Турпродукту.
  3. Після фактичного отримання Турагентом Підтвердження замовлення, Турагент має право укласти з Туристом Договір на туристичне обслуговування.
  4. На підставі Договору, Турагент від імені Туроператора укладає з Туристом Договір на туристичне обслуговування у формі, встановленій Туроператором (Додаток №1 до Договору).
  5. Турагент не має права укладати з Туристом Договір на туристичне обслуговування у формі, іншій, ніж встановлена Туроператором, якщо інше не встановлено Туроператором у його інформаційних повідомленнях, які надсилаються Турагенту, в тому числі електронними засобами зв’язку.
  6. У разі, якщо умови укладеного з Туристом Договору на туристичне обслуговування будуть суперечити умовам рекомендованого Туроператором Договору (Додаток №1), відповідальність за це несе Турагент.
  7. Турагент несе самостійну відповідальність перед Туристом за збитки, заподіяні останньому внаслідок укладення між Туристом і Турагентом договору без акцептованого Туроператором замовлення. У такому випадку Турагент вважається таким, що діяв від свого імені.
  8. Турагент зобов’язаний відмовити Туристу в укладенні Договору на туристичне обслуговування, якщо:

1. *строк чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в’їзд до якої видана віза, є меншим тривалості перебування Туриста у цій країні;*
2. *віза використана за кількістю в’їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;*
3. *строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку, встановленого компетентними органами цієї країни;*
4. *не оновлені закордонні паспорти після зміни прізвища;*
5. *не оформлені, неправильно оформлені документи, що дають право дітей на виїзд за кордон України, а саме:*

* *відсутнє нотаріально засвідчене клопотання батьків або законних представників у разі потреби самостійного виїзду неповнолітнього за кордон;*
* *відсутні документи на дитину (закордонний паспорт);*
* *відсутні інші документи, які дозволяють дитині перетинати кордон з одним із батьків.*

1. *термін подачі документів на оформлення візи є недостатнім для надання туристичних послуг.*
   1. Після укладання договору на туристичне обслуговування, Турагент отримує від туриста оплату вартості туристичного обслуговування, що надається за договором в повному обсязі (або часткову оплату за умовами раннього бронювання) та протягом 3 банківських днів перераховує її на розрахунковий рахунок Туроператора.
   2. Після отримання від Турагента 100 % вартості заброньованого турпродукту Туроператор оформлює та передає Турагенту 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) але не раніше ніж за 3 дні до виїзду Туриста.
   3. Передача представникам Турагента супровідних документів туристів, обов’язок по наданню яких лежить на Туроператорі і які підтверджують надання Туристу туристичних послуг, здійснюється в офісі Туроператора представнику Турагента або електронною поштою або в особистому кабінеті Турагента на сайті Туроператора не пізніше 24 годин до початку туру. Відсутність у представника Турагента належним чином оформлених повноважень на отримання таких документів, тобто довіреності, оформленої згідно чинного законодавства, надає право Туроператору відмовити у видачі таких документів (в офісі).

Неповна або несвоєчасна оплата Турагентом Турпродукту надає право Туроператору відмови у видачі таких документів.

* 1. Після отримання від Туроператора документів, необхідних для отримання туристичного обслуговування, Турагент в максимально короткі строки передає їх Туристу.
  2. Підписанням цього договору Турагент, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує та надає Туроператору згоду на обробку його персональних даних та персональних даних всіх фізичних осіб Туристів, які були або будуть передані Туроператору у зв’язку або на виконання даного договору та замовлення туру. Турагент засвідчує та гарантує, що будь-які персональні дані які були або будуть передані Туроператору були отримані та знаходяться у користуванні Турагента правомірно відповідно до вимог чинного законодавства України. Турагент засвідчує і гарантує, що він має всі необхідні правові підстави для передачі вищезгаданих персональних даних Туроператору для їх подальшої обробки з метою організації та надання Турагенту та Туристу будь-яких послуг, без будь-якого обмеження строком та способом, у т.ч. для їх використання і поширення, зміни, передачі чи надання доступу до них третім особам у випадках, передбачених чинним законодавством України, а також для передачі Туроператором персональних даних для обробки третім особам та здійснення відносно них будь-яких інших дій, якщо це пов’язано із захистом прав Туроператора за ними, або якщо це необхідно для реалізації Туроператором прав та обов’язків, передбачених законом.

1. **ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ СТОРІН**
   1. Сторони підтверджують наявність у них всіх 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.
   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.
   3. **Туроператор має право:**
      1. Звузити або розширити повноваження Турагента, що оформляється у вигляді додаткової угоди до Договору.
      2. Здійснювати перевірку документів, пов’язаних з укладенням Турагентом конкретних договорів на туристичне обслуговування.
      3. Здійснювати перевірку зберігання у Турагента виїзних документів Туристів (проїзних документів, страхових полісів, ваучерів), отриманих від Туроператора, з метою передачі їх Туристу.
      4. Внести зміни у зміст туру, графік руху за маршрутом, маршрут; змінити аеропорт/місце виїзду(приїзду), дату та час вильоту(виїзду) або прильоту(приїзду), тип літака/автобусу, вказані місця в салоні або інші характеристики Турпродукту.
      5. Змінити заброньований готель на інший відповідної категорії з відповідним типом харчування.
      6. Збільшити ціну Туристичного продукту після Підтвердження замовлення у разі необхідності врахування зміни тарифів на транспортні послуги, запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов’язкових платежів, зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена вартість Турпродукту. Збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати п’яти відсотків його початкової ціни.
   4. **Туроператор зобов’язаний:**
      1. Своєчасно повідомляти Турагента про правила реалізації певних туристичних продуктів та їх зміни.
      2. Підтверджувати прийняті до виконання Замовлення Турагента, за умови відповідності Замовлень положенням цього Договору та наявності у Туроператора можливості здійснити бронювання зазначених в Замовленні туристичних послуг.
      3. При підтвердженні Замовлення, виставити Турагенту рахунок-фактуру (в особистому кабінеті Турагента на сайті Туроператора або на електронну пошту) із зазначенням повної вартості Турпродукту.
      4. Надавати (на прохання Турагента) послуги з оформлення і подання до посольства (консульства) країни тимчасового перебування документів, необхідних для отримання туристами відповідних в'їзних віз, за умови своєчасного надання, Турагентом всіх необхідних і правильно оформлених для цього документів.
      5. Оформляти необхідні проїзні документи та туристичний ваучер на реалізований Турагентом тур і передавати їх Турагенту.
      6. Забезпечити Турагента на свій розсуд довідковими, методичними, рекламними й іншими матеріалами, необхідними для підготовки та укладення Турагентом договорів на туристичне обслуговування.
      7. 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. При зниженні вартості Туристичного Продукту знижена частина його вартості, сплачена Турагентом, поверненню Турагенту не підлягає.
      8. У випадку зміни програми поїздки або інших даних з пункту 4.3.4 та 4.3.5 цього договору, Туроператор інформує про це Турагента 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.
      9. Забезпечити страхування Туристів (медичне та від нещасного випадку) на підставі угод із страховиками. У 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
      10. Здійснювати бронювання усіх видів послуг, що входять до складу замовленого Туристичного Продукту, за наявності можливості у Туроператора надання такого Туристичного Продукту.
      11. Оформляти програми турів і передавати їх Турагенту.
      12. У разі неможливості розміщення Туристів в попередньо заброньованих готелях, інших об’єктах розміщення, Туроператор розміщує Туристів по можливості в готелі такої ж категорії. У разі неможливості розміщення Туристів у готелі такої ж категорії, Туроператор розміщує Туристів в готелях нижчої категорії, відшкодувавши різницю в ціні.
   5. **Турагент має право:**
      1. За згодою Туроператора проводити заходи рекламного та консультаційного характеру, що сприяють укладенню Турагентом з Туристами договорів на туристичне обслуговування.
      2. На отримання повної інформації про взаєморозрахунки Сторін, які здійснюються на виконання цього Договору.
      3. Отримувати інформацію, необхідну для реалізації турпродуктів і для проведення заходів, що цьому сприяють.
      4. Отримувати винагороду за виконання зобов’язань за Договором.
      5. Змінювати замовлення до моменту прийняття (направлення) його до виконання Туроператором.
      6. Відмовитися від виконання договору до початку подорожі за умови оплати Туроператору фактично зазнаних ним витрат за послуги, надані до цього повідомлення.
   6. **Турагент зобов’язаний:**
      1. До укладення Договору на туристичне обслуговування надати Туристу інформацію, визначену ст. 191 Закону України «Про туризм», а також повідомити:

* про те, що розміщення в номері готелю країни перебування та звільнення номеру провадиться з урахуванням розрахункової години, передбаченої готелем за місцевим часом. Туроператор та Турагент не несуть відповідальності за порушення розрахункової години Туристом. Турист самостійно сплачує всі витрати, що виникли внаслідок порушення ним розрахункової години;
* перелік країн різних видів грипу, ендемічних з малярії, а також про перелік країн, де розповсюджена стійкість збудників малярії до хлорохіну та інших препаратів згідно ст.29, 30, 40 Закону України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», ст.28 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб» перелік країн. Турагент зобов’язаний видавати Туристу пам’ятку «Профілактика малярії» (пам’ятку необхідно отримати в районній СЕС).
  + 1. Надавати Туроператору Замовлення на бронювання туристичних послуг відповідно до цінових пропозицій і розсилок Туроператора в порядку, передбаченому цим Договором.
    2. Надавати Туроператору повну і достовірну інформацію і документи, необхідні для виконання Замовлення.
    3. Реалізовувати послуги і укладати з Туристами договори на туристичне обслуговування від імені і на користь Туроператора (Додаток №1 до Договору).
    4. Перевіряти у Туриста наявність та правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів на в’їзд/виїзд; сповіщати Туроператора про всі, які стали відомими Турагенту, факти порушення Туристами законодавства, митного та візового режимів.
    5. Організовувати взаєморозрахунок з Туристом та перераховувати Туроператору повну вартість туристичних послуг в порядку і строки, передбачені цим Договором.
    6. Передавати особисто Туристу оформлені Туроператором всі супровідні документи.
    7. Інформувати Туроператора про всі випадки виникнення претензій Туристів, пов’язаних з підписанням, виконанням, розірванням Договору на туристичне обслуговування.
    8. Надавати допомогу Туроператору при врегулюванні ним питань, що виникли в результаті пред’явлення Туристом претензії.
    9. Негайно у письмовій формі повідомляти Туроператора про зміни в Замовленні Турагента чи відмову від нього у вигляді Зміни замовлення або Анулювання.
    10. Довести до відома Туристів, що Туроператор не несе відповідальність за будь-які незручності, завдані Туристу в зв'язку з проведенням на території країни перебування будівельних та ремонтних робіт, які відбуваються за рішенням або з відома місцевих влад будь-якими державними або приватними особами.
    11. Забезпечити відповідальне зберігання виїзних документів Туристів (проїзних документів, страхових полісів, ваучерів), отриманих від Туроператора, до моменту передачі їх Туристу або іншому клієнту.
    12. Довести до відома Туристів, що відповідальність за перевезення, обслуговування в аеропорту, готельне обслуговування, страхування несуть відповідно Перевізник (договір перевезення/квиток), готель (договір з приймаючою стороною про готельне обслуговування/ваучер), страхова компанія (договір страхування/страховий поліс).
    13. Довести до відома Туристів, що у зв’язку з тим, що протягом сезону із-за односторонніх дій адміністрації готелів відомості, зазначені в каталогах Туроператора, про наявність та вибір платних чи безкоштовних послуг, кількості ресторанів, барів, басейнів, проведення спортивних та інших заходів, й тощо, в тому чи іншому готелі можуть змінюватися, й Сторони не можуть вплинути на цей процес, тому опис готелів та їх номерів в каталогах та на сайті Туроператора не є частиною цього Договору.
    14. Сплатити Туроператору вартість Турпродукту в строк, встановлений згідно цього Договору, незалежно від розміру та строку фактичного одержання Турагентом оплати від Туриста і незалежно від дати фактичної реалізації Турагентом Турпродукту.
    15. Реалізовувати Турпродукт тільки після отримання від Туроператора у встановленому порядку підтвердженого Замовлення. Укладати з Туристами Договори про надання туристичних послуг за встановленою формою.
    16. Здійснити доплату за реалізований Турпродукт при збільшені його вартості або додаткових послуг замовлених через Турагента на відпочинку Туриста, протягом двох банківських днів з моменту отримання повідомлення про збільшення вартості туристичного продукту.
    17. Довести до відома Туристів, що строк дії договору страхування починається з дати останніх підтверджених змін до Турпродукту та повної його оплати Турагентом.
    18. Забезпечити повернення Туристів до України в терміни, передбачені термінами діючої візи.
    19. Сплатити Туроператору штрафні санкції за Анулювання придбаного Турпродукту, а також за зміну Замовлення в розмірі, визначеному цим Договором.
    20. При Анулюванні замовлення здати Туроператору невикористаний страховий поліс та інші документи, що надають право Туристу на отримання туристичних послуг.
    21. При Анулюванні замовлення, оформити відповідні зміни в Договорі на туристичне обслуговування відповідно до положень ст. 654 Цивільного кодексу України.
    22. Протягом визначеного законодавством строку зберігати укладені від імені Туроператора Договори на туристичне обслуговування та інші документи, пов’язані з укладенням та виконанням вищезгаданого Договору, та на вимогу Туроператора надавати їх для перевірки.
    23. Виконувати повністю, належним чином і у відповідні терміни всі зобов’язання, що випливають з положень цього Договору.
    24. В разі неналежного виконання Турагентом зобов’язань за цим Договором, збитки, понесені Туроператором перед Туристами і третіми особами, відшкодовуються Турагентом в повному обсязі.

1. **ПОРЯДОК ВЗАЄМОРОЗРАХУНКІВ**
   1. Вартість Турпродукта зазначається у рахунку в особистому кабінеті Турагента на сайті Туроператора, що виставляється Туроператором. Рахунок повинен містити банківські реквізити та адреси Сторін, вартість туру до сплати Турагентом у національній валюті України за вирахуванням агентської винагороди.
   2. Усі види платежів по Договору проводяться у безготівковій формі в національній валюті України.
   3. Турагент здійснює перерахування Туроператору грошових коштів, наданих Турагенту Туристом в оплату вартості Турпродукту протягом трьох банківських днів з моменту отримання рахунку. Оплата повинна бути підтверджена надходженням грошових коштів на поточний рахунок Туроператора.
   4. У разі ненадходження у повному об’ємі зазначених коштів на рахунок Туроператора у вказаний строк, він має право провести Анулювання. При цьому Турагент зобов’язаний негайно повернути Туристу отримані від нього кошти за тур, а також відшкодувати йому у повному об’ємі збитки, заподіяні внаслідок розірвання Договору на туристичне обслуговування. Турагент також відшкодовує усі збитки Туроператору, яких він зазнав внаслідок Анулювання в розмірах, передбачених п.5.11 цього Договору.
   5. У випадку бронювання Турагентом транспортних послуг (авіаквитків) окремо від основного Турпродукту, Туроператор може надавати такі послуги на умовах цін і тарифів, що не містять в собі винагороди для Турагента.
   6. Не допускається зменшення ціни туристичного продукту, бронювання якого підтверджено або оплачено повністю. Ціна Турпродукту (в т.ч. оплаченого частково) може бути збільшена відповідно на момент остаточного розрахунку за нього у зв’язку: 1) зі зміною курсу національної валюти, 2) зі зміною внутрішнього курсу Туроператора, 3) збільшення транспортних тарифів, 4) підвищення ставок податків (зборів, обов’язкових платежів).
   7. З виконання зобов’язань за Договором, в тому числі за гарантування виконання Туристом зобов’язань за Договором на туристичне обслуговування, Турагент одержує агентську винагороду в розмірі, що встановлюється за домовленістю Сторін.
   8. Кошти, отримані Турагентом від реалізації Турпродукту, не є власністю Турагента, а є транзитними коштами і ввірені йому на тимчасове зберігання до здійснення розрахунків з Туроператором.
   9. Турагент утримує свою агентську винагороду з плати, отриманої від Туриста за Турпродукт.
   10. Туроператор передає Турагенту проїзні документи Туриста тільки після оплати Турагентом повної вартості Замовлення.
   11. У разі відмови Туриста від підтвердженого Туроператором Замовлення або зміни Замовлення, Турагент негайно в письмовій формі та в особистому кабінеті на сайті Туроператора повідомляє Туроператора про анулювання замовлення або зміну. Туроператор, виходячи з дати отримання такого повідомлення, проводить розрахунок штрафних санкцій в розмірі, передбаченому в кожному окремому випадку, а саме:

* **в період від 21 до 15 робочих днів до дати початку туристичної подорожі – 50% вартості Турпродукту.**
* **в період від 14 до 10 робочих днів до дати початку туристичної подорожі – 75% вартості Турпродукту.**
* **в період від 9 робочих днів до дати початку туристичної подорожі – 100% вартості Турпродукту.**
* **У випадку здійснення раннього бронювання, штрафні санкції розраховуються в залежності від умов Приймаючої сторони та Готелей.**
* **При ануляції Турагентом квитків на проїзд (переліт), послуг трансферу, екскурсій, супроводження гіда, посередницьких чи інших подібних послуг, включених в замовлення – Турагентом сплачується 100% їх вартості, незалежно від строку (дати) їх ануляції.**
* **При замовленні додаткової послуги – Ануляція при Covid-19 передбачена можливість зміни дати пакетного туру без штрафу (за 48 годин до дати туру) або ануляція всього пакетного туру зі штрафом 10 євро/1 особа (діти включно).** 
  1. Туроператор пред’являє Турагенту на суму штрафних санкцій рахунок, який Турагент повинен сплатити протягом трьох банківських днів з моменту пред’явлення такого рахунку Туроператором.
  2. Правила даного пункту застосовуються як у разі відмови Турагента (Туриста) від туру, так і у разі неможливості виїзду туриста з країни або в'їзду до країни з будь-яких, не залежних від Туроператора причин.
  3. У випадку відмови від туристичних послуг незалежно від дати початку туру, фактичні витрати Туроператора, пов’язані з бронюванням та оплатою туристичних послуг поверненню Турагенту (Туристу) не підлягають.

1. **ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**
   1. У випадку порушення (невиконання чи неналежного виконання) своїх зобов’язань за Договором однією із сторін, сторона, що порушила свої зобов’язання, несе відповідальність згідно чинного законодавства України та умов цього Договору.
   2. Під невиконанням чи неналежним виконанням зобов’язань за цим Договором розуміється:
      1. **Для Турагента:**

* надання неповного пакета документів, необхідного для оформлення Туру;
* неправильне оформлення документів або документів, що містять невірну інформацію;
* несвоєчасна чи неповна оплата рахунків Туроператора;
* несвоєчасне анулювання, внесення змін у Замовлення;
* ненадання Туристам інформації у відповідності із положенням норм Закону України «Про туризм»;
* нездійснення перевірки наявності та правильності оформлення паспортних та візових документів у Туристів відповідно до Договору;
* невиконання або неналежне виконання інших умов даного Договору.
  + 1. У випадку прострочення зобов’язання по оплаті Турпродукту, Туроператор має право стягнути з Турагента пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діяла на момент прострочки, за кожен день прострочки. Пеня обчислюється від суми несвоєчасно виконаного грошового зобов’язання.
    2. У випадку одночасного настання таких обставин:
* відсутність Анулювання;
* відсутність оплати Турагентом Турпродукту;
* неявка Туриста на рейс;

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

* + 1. Відомості про умови внесення змін до заброньованої заявки і розмір додаткової оплати публікуються туроператором на сайті в особистому кабінеті Турагента. Зміна будь-яких даних туристів тягне за собою зміну умов попереднього бронювання (зміна винагороди, вартості тура і тому подібне). У випадку внесення будь-яких змін до документів, виправлення неточностей у записах документах Туриста, що виникли з вини Турагента, останній погоджується з усіма додатковими оплатами.
    2. 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.
    3. У випадку відмови консульства в наданні візи, консульський збір та інші фактично понесені витрати за послуги, надані Туроператором Туристу не повертаються.
    4. За перевиписку Туроператором з вини Турагента авіаквитків на регулярні рейси Турагент сплачує Туроператору штраф в розмірі, визначеному у тарифах авіаперевізників.
    5. Турагент, як поручитель, разом з Туристом несуть перед Туроператором солідарну відповідальність за порушення усіх грошових зобов’язань Туриста, що виникають з Договору на туристичне обслуговування.
  1. **Для Туроператора:**
* відмова від надання Туристу вчасно замовленого та оплаченого Турагентом і підтвердженого Туроператором Турпродукту;
* 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;
* ненадання або неналежне надання інформації, необхідної для належного виконання даного Договору;
* невиконання або неналежне виконання інших умов даного Договору.
  + 1. За невиконання Туроператором договірних зобов’язань по обслуговуванню Туристів, він відшкодовує Турагенту фактичні, документально підтверджені та законно обґрунтовані витрати останнього по компенсації Туристам різниці у якості послуг та вартість заброньованих, але ненаданих з вини Туроператора послуг.
    2. Туроператор не несе відповідальності за відмову Посольства іноземної держави у наданні в’їзних віз туристу Турагента, а також за будь-які правомірні чи неправомірні дії державних органів країни перебування чи транзиту, в тому числі митних органів та прикордонних служб. Конкретні причини відмови у наданні візи Турист з’ясовує самостійно в консульстві.
    3. Туроператор не несе відповідальності за дії чи бездіяльність перевізників, за якість послуг перевезення, невчасну подачу та відправлення поїздів, автобусів, тощо, затримку авіарейсів та пов’язані з цим зміни у програмі туристичної поїздки, а також за збереження багажу туриста. У цих випадках відповідальність перед туристом несуть авіаційні, залізничні, автомобільні, морські та інші компанії згідно з міжнародними правилами та нормами.
    4. Туроператор не несе відповідальності по відшкодуванню грошових витрат Туриста за оплачені Турпослуги, якщо Турист у період обслуговування на свій розсуд чи в зв'язку зі своїми інтересами, не скористався усіма чи частиною наданих Туроператором послуг, і не відшкодовує Туристу витрати, що виходять за рамки обумовлених у заявці туристичних послуг.
    5. Туроператор не несе відповідальності та не компенсує збитки у випадку порушення Туристом митних правил, прикордонних чи інших законодавчих актів, що потягли за собою відсторонення Туриста від маршруту, у випадку запізнення Туриста в пункт початку поїздки або дострокове повернення його з поїздки.
    6. Туроператор не несе відповідальності за невідповідність, недостовірність, недійсність, недостатність та несвоєчасність наданих відомостей і документів з боку Турагента або Туриста для оформлення і організації Туру, і наслідки пов’язані з цими обставинами.
    7. Туроператор не несе відповідальності за дії консульств (посольств), пов’язані з оформленням віз або відмовою у їх наданні. У випадку відмови консульства у відкритті візи Туристу кошти, отримані туроператором в оплату Турпродукту, повертаються Турагенту за винятком витрат на оформлення візи та понесених Туроператором витрат на забезпечення надання Туристичних послуг, в тому числі на бронювання послуг виконавців (готель, перевізник, екскурсійна компанія тощо).
    8. У випадку заяви претензій стосовно якості певного виду послуг в оплаченому турі, вартість використаних Туристом інших окремих послуг (проїзд, трансфер, страховка, віза тощо) не компенсуються.

1. **ФОРС-МАЖОР**
   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.
   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.
   3. Дія форс-мажорних обставин повинна бути підтверджена відповідним компетентним органом (Торгово-промислова палата України або її аналог в іншій країні).
2. **РЕКЛАМАЦІЇ**
   1. Всі пред’явлені Турагентом рекламації повинні містити: прізвище, ім’я та по батькові туриста, період і місце його перебування, а також супроводжуватися актом, складеним туристом і підписаним представником Туроператора в країні перебування (приймаючою стороною). Рекламації повинні бути направлені Туроператору не пізніше 14 календарних днів з моменту закінчення туру. Разом з рекламацією Туроператору надається копія Договору на туристичне обслуговування та інші документи, які мають відношення до інциденту.
   2. Туроператор розглядає отримані від Турагента рекламації протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з моменту їх отримання.
   3. Рекламації, подані чи заявлені Турагентом з порушенням вимог п.8.1 цього Договору, Туроператором до розгляду не приймаються.
3. **ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**
   1. Всі суперечки та розбіжності, які виникають у зв’язку з цим Договором, вирішуються по можливості сторонами шляхом переговорів.
   2. У разі, якщо сторони не можуть дійти згоди шляхом переговорів, спір може бути передано на розгляд до Господарського суду відповідно до чинного законодавства України.
4. **ІНШІ УМОВИ**
   1. Цей Договір набирає чинності з моменту його підписання сторонами і діє до «31» грудня 2022 р.
   2. Якщо жодна із сторін за 30 днів до закінчення терміну дії цього Договору не повідомить іншу сторону про бажання розірвати цей Договір, він вважається пролонгованим на тих самих умовах на такий самий строк.
   3. Дострокове розірвання цього Договору можливе за взаємною письмовою згодою сторін. Пропозиція однієї із сторін про дострокове розірвання Договору має бути представлене в письмовій формі іншій стороні, яка його повинна розглянути протягом 20 днів з дня його отримання.
   4. У випадку розірвання Договору, прийняті зобов’язання по реалізації Турпродукту зберігаються до моменту їх виконання.
   5. В частині фінансових взаємин Сторін Договір зберігає свою силу до проведення повного взаєморозрахунку між Сторонами.
   6. Вся інформація, надана сторонами, є конфіденційною. У разі порушення положень цього Договору в частині конфіденційності, сторона, що їх порушила зобов’язана відшкодувати іншій стороні понесені в результаті цього збитки.
   7. Цей Договір укладений у письмовій формі у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу по одному для кожної сторони.
   8. Сторони домовились вважати прирівняними до оригіналу документи, що передаються між ними факсимільними чи електронними засобами зв’язку, крім документів, що стосуються розрахунків та спірних питань Сторін. Для чого кожна з Сторін підписує і скріплює печаткою зразки печаток і підписів відповідальних осіб. Всі факсимільні копії документів, що відносяться до даного Договору мають силу оригіналу.
   9. Всі додатки і доповнення до цього Договору є невід’ємною його частиною.
   10. Всі зміни та доповнення до цього Договору укладаються за взаємною згодою сторін у письмовій формі і повинні бути підписані уповноваженими представниками сторін.
   11. Усі правовідносини, що виникають у зв'язку з виконанням умов цього Договору і не врегульовані ним, регламентуються нормами чинного законодавства України.
   12. Кожна Сторона Договору повинна в строк не пізніше як через три дні повідомити письмово про зміну своїх реквізитів, адреси місцезнаходження та ін.
   13. Жодна із сторін не має права частково або повністю передавати свої зобов’язання або права за цим Договором третім сторонам без згоди на це іншої сторони.
   14. Сторони дають згоду на обробку персональних даних в межах, необхідних для досягнення мети забезпечення умов цього Договору відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

**11. РЕКВІЗИТИ СТОРІН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ТУРОПЕРАТОР**  Приватне підприємство «Тур-Груп» ЗАХIДНЕ ГРУ АТ КБ "ПРИВАТБАНК" IBAN: UA613253210000026000053709557 Код ЄДРПОУ 35413581 Юр. адреса: 82200, Львівська обл., м.Трускавець,  вул. Стебницька, 84 Факт. адреса: м.Львів , вул. Під Дубом, 26  Тел.: +380322295455,  +380972295455 E-mail:booking@tour-group.com  **Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Прохна І. Ф.** | **ТУРАГЕНТ**  Найменування\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Банківські реквізити\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  IBAN:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Код ЄДРПОУ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Свідоцтво платника податку\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Юр. адреса:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Факт. адреса:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Тел.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  E-mail:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** |