

АГЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР _____

м. Дніпропетровськ

«___» _____ 2014р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «7 Я Тревел» (ліцензія серія АВ № 566129 Державної служби туризму і курортів від 15.10.2010р.), який є платником податку на прибуток на загальних підставах згідно Податкового Кодексу, іменоване надалі «Туроператор», в особі директора Теплицької М. О., яка діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та

(ліцензія серія ___ № _____ Державної служби туризму і курортів від ____.____.20__р.) яке є платником _____, іменоване надалі „Турагент”, в особі _____, який діє на підставі _____, з іншої сторони, уклали цей Договір про нижченаведене:

1. ТЕРМІНОЛОГІЯ ДОГОВОРУ

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

„**Туристичний оператор**” (Туроператор) – в договорі значення терміну „Туроператор” аналогічне до його визначення у ст. 5 Закону України „Про туризм”;

„**Туристичний агент**” (Турагент) – в договорі значення терміну „Турагент” аналогічне до його визначення у ст. 5 Закону України „Про туризм”;

„**Туристичний продукт**” (Турпродукт) – замовлений Комплекс туристичних послуг – послуги по розміщенню, перевезенню, харчуванню Туриста, екскурсійні послуги, послуги гідів-перекладачів, а також інші послуги, що надаються в залежності від цілей подорожі;

„**Договір**” – цей договір;

„**Сторони**” - Туроператор та Турагент;

„**Замовлення Турагента**” - заповнений Турагентом бланк, відповідної форми, на паперовому носії для замовлення (у необхідних випадках - бронювання) турпродукту;

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

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

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

„**Високий сезон**” – 25 квітня по 10 травня, з 1 липня по 31 серпня, з 24 грудня по 10 січня.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1 Туроператор доручає, а Турагент приймає на себе за винагороду права й обов'язки агента з реалізації турпродукта на умовах цього Договору в інтересах та від імені Туроператора із самостійним набором та комплектацією туристичних груп.

2.2 Відносини, що виникають з цього Договору, не є монопольними агентськими відносинами.

2.3 Формою підтвердження повноважень Турагента є цей договір.

3. ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ДОГОВОРУ

3.1 На підставі цього Договору Турагент має право від імені Туроператора укладати договори на туристичне обслуговування з туристами, а також укладати свої агентські договори щодо реалізації турпродукта, при цьому Турагент бере на себе всю відповідальність за дії субагента.

Від імені Туроператор

Від імені Турагента

3.2. Для реалізації цього права Турагента **Туроператор зобов'язаний:**

3.2.1 Забезпечити Турагента довідковими, методичними, рекламними й іншими матеріалами, які, на думку Туроператора, є необхідними для підготовки та укладення Турагентом договорів на туристичне обслуговування.

3.2.2 В період дії цього Договору оперативно, протягом 48 годин, надавати консультаційну допомогу Турагенту при виникненні в нього ускладнень при підготовці і укладенні конкретних договорів на туристичне обслуговування.

3.2.3. Вчасно інформувати (зокрема, по електронній пошті) Турагента про зміни у порядку обслуговування і перевезення туристів, а саме про: зміни вартості туру, зміни цін на авіаквитки авіакомпанією, дату, з якої діють нові ціни на турпродукт чи його частину.

У випадку зміни програми поїздки, Туроператор інформує про це Турагента письмово (зокрема, по електронній пошті), про що Турагент повідомляє клієнтів. Якщо Турагент не передає відповідну інформацію клієнту, то Туроператор не несе відповідальності за претензії, що виникли в результаті цього зі сторони клієнта.

3.2.4. У випадку збільшення вартості туристичного продукту Туроператор інформує Турагента про це із зазначенням причин такого збільшення та пропонує доплатити вартість туристичного продукту, зокрема у формі виставлення рахунку для оплати. В цьому разі Турагент має право:

а) погодитися із запропонованими умовами та здійснити відповідну доплату у строки, що встановлені для оплати турпродукту (п.4.1. цього Договору);

б) анулювати Замовлення без сплати штрафних санкцій.

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

3.2.6. Оформляти, придбавати та передавати представникам Турагента виїзні документи туристів (проїзні документи, страхові поліси, ваучери), обов'язок по наданню яких лежить на Туроператорі і які підтверджують надання туристу турпродукта. Передача таких документів здійснюється в офісі Туроператора представнику Турагента не пізніше, ніж за 2 години до початку туру або безпосередньо туристу в пункті початку туру. Відсутність у представника Турагента належним чином оформлених повноважень на отримання таких документів надає право Туроператору відмовити у видачі документів. Неповна чи несвоєчасна оплата Турагентом турпродукту надає право Туроператору відмовити у видачі таких документів.

3.2.7. Здійснювати бронювання усіх видів послуг, що входять у замовлений турпродукт, за наявності можливості у Туроператора надати такі послуги та за умови виконання Турагентом обов'язку, передбаченого у підпункті 3.3.12. цього Договору.

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

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

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

3.3 При укладанні договорів на туристичне обслуговування Турагент зобов'язаний:

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

- основні вимоги пропонованих до оформлення виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд до країни тимчасового перебування), в тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення;

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

Від імені Туроператор

Від імені Турагента

- Туроператора 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 на випадок його неплатоспроможності та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

Турагентом на вимогу туриста повинна бути додатково надана інформація про:

- загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг;

- програму туристичного обслуговування;

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

- характеристику готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація за законодавством країни (місця) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачену Законом України "Про туризм", іншими нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування);

- звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку;

- правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;

- види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;

- види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проведень, 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;

- 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.

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

При цьому Турагент відмовляє туристу в укладенні договору на туристичне обслуговування якщо:

а) строк чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, є меншим тривалості перебування туриста у цій країні;

б) строк чинності візи при в'їзді в Україну з моменту перетину кордону України є меншим семи днів;

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

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

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

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

- відсутнє нотаріально засвідчене клопотання одного з батьків або законного представника одного з батьків у разі виїзду неповнолітнього за кордон разом з іншим із батьків;

- не вписані відомості про дітей, які їдуть за кордон разом з батьками (законними представниками) в паспорти батьків (законних представників), якщо дитина не має власного проїзного документа;

- не вклеєні в паспорти батьків (законних представників) та не скріплені печаткою фотографії дітей віком від 5 до 18 років у разі відсутності у повнолітнього власного проїзного документа;

- при виїзді за межі України дитини, яка не досягла шістнадцяти років, відсутня нотаріально посвідчена згода батьків (усиновлювачів), піклувальників та відсутній їхній супровід або супровід осіб, які уповноважені ними.

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

3.3.4 У межах своїх зобов'язань вести звігність у формі та в строки, що визначені цим Договором та чинним законодавством.

3.3.5 Приймати та розглядати претензії туристів щодо якості туристичних послуг.

У випадку звернення клієнта з претензією, Турагент зобов'язаний у письмовій формі проінформувати про це Туроператора протягом двох робочих днів.

Турагент зобов'язаний попереджати клієнтів про те, що претензії після закінчення строку в 5 (п'ять) 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 Туроператора 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.

3.3.6 Забезпечити зберігання виїзних документів туристів (проїзних документів, страхових полісів, ваучерів), отриманих від Туроператора, до моменту передачі їх туристу або іншому клієнту.

3.3.7 Здійснювати діяльність із просування та реалізації турпродукта, який наданий Туроператором, згідно із прайс-листами Туроператора на умовах повної фінансової відповідальності Турагента перед Туроператором.

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

3.3.9. Сплатити Туроператору вартість турпродукта в строк, встановлений п.4.1 цього Договору незалежно від розміру та строку фактичного одержання Турагентом оплати від туриста і незалежно від дати фактичної реалізації турпродукта.

3.3.10. Реалізовувати турпродукт тільки після отримання від Туроператора Підтвердження Замовлення.

3.3.11. Негайно у письмовій формі сповіщати Туроператора про зміни в Замовленні Турагента чи відмову від нього у вигляді Зміни Замовлення або Анулювання.

3.3.12. Вчасно надавати Туроператору всі документи, необхідні для оформлення турпродукта, зокрема списки туристів із зазначенням прізвища, імені (в латинській транскрипції), громадянства, дат перебування в країні, обраного туристом готелю та розміщення в номерах, номер закордонного паспорта, рік і дату народження, при необхідності, номер телефону туриста.

3.3.13. Сплачувати Туроператору штрафні санкції за відмову від замовленого та/чи придбаного у Туроператора 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.

4. РОЗРАХУНКИ ЗА ДОГОВОРОМ

4.1. Турагент здійснює повну оплату замовленого турпродукту згідно виставленого Туроператором рахунку протягом 1(одного) банківського дня з моменту отримання рахунку. У випадку одержання Турагентом рахунку за одну, дві чи три доби до початку подорожі, строк

Від імені Туроператор

Від імені Турагента

оплати також становить 1 (один) банківський день, але при цьому Турагент повинен підтвердити своє зобов'язання (про сплату вартості туру протягом трьох банківських днів) гарантійним листом. При несплаті коштів в строки, визначені в гарантійному листі, Турагент зобов'язаний сплатити Туроператору штраф у розмірі 30% (тридцять) відсотків вартості турпродукту незалежно від сплати інших штрафних санкцій (за їх наявності).

4.2. Несвоєчасна, неповна оплата Турагентом вартості турпродукта наділяє Туроператора правом відмовити в наданні турпродукта, навіть якщо Турагент вже отримав Підтвердження Замовлення. Така відмова здійснюється Туроператором в односторонньому порядку без повідомлення про це Турагента, тобто тур вважається анульованим автоматично, якщо Туроператор не повідомить Турагента про дійсність туру.

4.3. У разі відмови Туроператора від надання турпродукта за один день до початку туру через причини, зазначені у п.4.1. цього Договору, Турагент зобов'язаний сплатити штраф Туроператору в розмірі 100% (сто) відсотків від вартості турпродукту.

4.4. За виконання зобов'язань за Договором Турагент одержує винагороду в розмірі 10 відсотків від вартості турпродукту. Турагент утримує свою винагороду з плати, отриманої від реалізації турпродукту клієнтам.

4.5. Усі види платежів по Договору проводяться в гривнях.

4.6. Несвоєчасна чи неповна оплата Турагентом виставленого Туроператором рахунку знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за цим Договором. У цьому випадку Туроператор залишає за собою право анулювати Замовлення Турагента із застосуванням штрафних санкцій відповідно до п.6.2.3. Виставлений Туроператором рахунок на оплату є відповідним письмовим попередженням Турагента.

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

4.8. Турагент має право зменшити ціну реалізації турпродукта, встановлену Туроператором в прайс-листах, виключно в межах і за рахунок своєї агентської винагороди, передбаченої за реалізацію даного турпродукта.

4.9. В момент передачі Турагенту (туристу) туристичного ваучера та, при необхідності, інших документів, необхідних для здійснення туристичної подорожі, Сторони підписують акт наданих послуг, що підтверджує факт бронювання Туроператором місць в готелі, транспортного обслуговування, страхування туриста, а також факт повної оплати Турагентом замовлених у Туроператора послуг.

4.10. Протягом 5 (п'яти) 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.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

5.1 Турагент має право:

5.1.1 За згодою Туроператора проводити заходи рекламного та консультаційного характеру, що сприяють укладенню Турагентом з клієнтами договорів на туристичне обслуговування.

5.1.2 На отримання необхідної інформації про взаєморозрахунки між Турагентом і Туроператором, які здійснюються на виконання цього Договору.

5.2 Туроператор має право:

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

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

5.2.3 Здійснювати перевірку зберігання виїзних документів туристів (проїзних документів, страхових полісів, ваучерів).

Від імені Туроператор

Від імені Турагента

5.3 Турагент зобов'язаний:

5.3.1 Брати на себе врегулювання питань, що виникають в результаті пред'явлення претензій туристом, у тому числі відповідати на письмові претензії туристів незалежно від того, кому вони адресовані (Турагенту чи Туроператору), попередньо погодивши це питання з Туроператором. При цьому, в разі адресування претензії безпосередньо Туроператору, Турагент готує та передає Туроператору проект відповіді на претензію для надіслання Туроператором такої відповіді туристу.

5.3.2 У випадку зміни реквізитів Турагента (банківські реквізити, юридичної та/або фактичної адреси фірми, даних уповноваженої особи та ін.), Турагент зобов'язаний у термін до кінця місяця, у якому сталися ці зміни, інформувати про них Туроператора.

5.3.3 Вести всю необхідну документацію згідно пункту 3.3. цього Договору.

5.4 Туроператор зобов'язаний:

5.4.1 Своєчасно та якісно виконувати свої договірні зобов'язання.

5.5 Сторони зобов'язані зберігати конфіденційність щодо своїх взаємовідносин за цим Договором, за винятком випадків, прямо передбачених діючим законодавством.

На вимогу Туроператора Турагент зобов'язаний підписати з ним договір про нерозголошення комерційної таємниці.

6.ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

6.1.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 даного Договору.

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

6.2.1 Для Турагента:

- надання 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 інформації про загальні правила продажу турпродукту, у т.ч. інформації про умови здійснення подорожі, включаючи інформацію, зазначену в підпункті 3.3.1. цього Договору;
- перевірка наявності та правильності оформлення паспортних та візових документів у туристів відповідно до підпункту 3.3.2 цього Договору;
- інше невиконання або неналежне виконання умов цього Договору.

6.2.2. У випадку невиконання або неналежного виконання зобов'язань по оплаті турпродукта (п.4.1.) Турагент зобов'язаний перерахувати Туроператору пеню в розмірі 0,5 % вартості турпродукта за кожен день прострочення, якщо за ті чи інші порушення цим Договором не передбачено інший розмір штрафних санкцій.

6.2.3. У випадку анулювання Турагентом раніше поданого Замовлення штрафні санкції для Турагента в разі відмови Турагента (або туриста) від одержання турпродукту з будь-яких причин або неможливості їх одержання внаслідок відмови посольства країни відвідування у видачі візи туристу (надалі по тексту – відмова) Турагент зобов'язується сплатити штрафні санкції на користь Туроператора в наступному порядку:

Строк відмови до початку туру	Штраф
Більше ніж 30(тридцяти) до 21 (двадцяти однієї) діб	25 (двадцять п'ять) відсотків від загальної суми
Від 21 (двадцяти однієї) до 15	50 (п'ятдесят) відсотків від загальної суми

Від імені Туроператор

Від імені Турагента

(п'ятнадцяти) діб	
Від 14 (чотирнадцяти) до 8 (восьми) діб	85 (вісімдесят п'ять) відсотків від загальної суми
Від 7 (сіми) до 1 (одна) доба і менше, або неявка на рейс	100 (сто) відсотків від загальної суми туристичних послуг

Якщо це передбачено спеціальними тарифами авіаквитків на регулярні авіарейси або спеціальними умовами турів, то Турагент зобов'язаний відшкодувати і збитки, які перевищують штрафні санкції, вказані в таблиці даного пункту. При цьому слід мати на увазі, що тариф авіаквитків на чартерні авіарейси є таким, що не повертається.

У випадку одночасного настання таких обставин:

- відсутність Анулювання Турагента;
- відсутність оплати Турагентом турпродукта;
- неявка туриста на рейс,

на Турагента накладається штраф у розмірі 100 (сто) відсотків від загальної вартості турпродукта (з урахуванням положень підпункту 6.2.4. цього Договору).

6.2.4. У випадку часткового анулювання Турагентом поданого Замовлення, зокрема, через відмову від туру одного чи кількох туристів, штрафні санкції визначаються згідно підпункту 6.2.3. цього Договору пропорційно зменшенню обсягу фактично наданих туристичних послуг.

6.2.5. При анулюванні турів у період „Високого сезону”, виставок, ярмарків, конгресів, групових заїздів застосовуються штрафні санкції у розмірі 100 (сто) відсотків від загальної вартості турпродукта.

6.2.6. Незалежно від сплати штрафних санкцій, передбачених п.4.1., 4.3., підпунктами 6.2.2., 6.2.3., 6.2.5., 6.3.1. цього Договору, Турагент сплачує такі штрафні санкції:

а) у випадку внесення змін до прізвищ в документах туриста, за виключенням авіаквитків, виправлення неточностей в записах з вини Турагента, він сплачує Туроператору штраф в розмірі 50 (п'ятдесяти) гривень за кожну особу;

б) за перевиписку авіаквитків з вини Турагента:

на чартерні рейси:

- Турагент сплачує Туроператору штраф у розмірі 150 (ста п'ятдесяти) гривень за кожну особу;

на регулярні рейси:

- при переоформленні або відмові від туру менш ніж за 7 днів Турагент сплачує Туроператору штраф згідно правил анулювання (переоформлення) квитків даної авіакомпанії;

- при внесенні змін до прізвища в оформлені документи Турагент сплачує Туроператору штраф у розмірі 150 (ста п'ятдесяти) гривень за кожну особу.

6.2.7. У випадку порушення туристами діючих правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, завдання 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.

6.2.8. Турагент несе повну відповідальність за наявність у туристів і правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд в розмірі завданих Туроператору збитків і сплачує всі витрати, які виникають чи можуть виникнути у Туроператора у зв'язку з їхньою відсутністю.

6.2.9. Штрафні санкції, передбачені цим Договором, сплачуються Турагентом на підставі рахунку Туроператора, якщо Туроператор не прийме рішення задовольнити свої вимоги в порядку, передбаченому п.6.2.10. цього Договору.

6.2.10. 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.

Від імені Туроператор

Від імені Турагента

6.3. Для Туроператора:

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

6.3.1. У випадку винного 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. Якщо є така необхідність, Туроператор має право замінити замовлений готель на рівноцінний без зниження в класі обслуговування.

6.3.2. Туроператор не несе відповідальності за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів та пов'язані з цим зміни обсягу і строків туру. У цих випадках відповідальність перед Турагентом і туристами відповідно до правил пасажирських перевезень несуть авіакомпанії й інші транспортні компанії та інші треті особи відповідно до законодавства.

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

6.3.4. Туроператор не несе відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідальних осіб туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або інших причин, або якщо внаслідок будь-яких інших причин, незалежних від Туроператора, турист не скористався турпродуктом.

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

7. РЕКЛАМАЦІЯ

7.1. Усі пред'явлені Турагентом рекламації повинні містити: прізвище, імя та по-батькові Туриста, період і місце перебування, а також супроводжуватися актом, складеним Туристом, уповноваженим працівником організації, що надавала послуги Туристу, та завіреним підписом представника Туроператора в країні перебування. Рекламації повинні бути Агентом не пізніше 5 днів із дня закінчення Туру. Разом з рекламацією Туроператору надається копія Договору Турагента з Туристом, підписана туристом претензії та інші документи, що мають відношення до інциденту. За підтвердженими Туроператором рекламаціях представниками Сторін обговорюються і приймаються рішення щодо розмірів, строків і порядку виплати компенсації.

7.2. Туроператор розглядає отримані від Турагента рекламації і надає відповідь в межах строків, визначених Законом України „Про звернення громадян”.

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

7.4. Туроператор не приймає претензії та не несе відповідальності по претензіях, які пов'язані з деякими відхиленнями щодо обслуговування, яке надають готелі, мотелі, пансіонати (несмачна їжа, висока вартість додаткових послуг, відключення води та електропостачання, прибирання кімнат і території та таке інше) та негативними наслідками споживчих послуг, самостійно придбаних туристом у будь-яких суб'єктів ринку туристичних послуг у країні перебування/відпочинку туриста. Класифікація готелів формується кожною компанією партнером, виходячи з стандартів її ділової практики, і може не співпадати з категорією (кількістю зірок), яка визначена офіційними органами або адміністрацією готелю на момент перебування туристів.

8. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

- 8.1. Сторони звільняються від відповідальності за порушення цього Договору в разі настання форс-мажорних обставин.
- 8.2. 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.
- 8.3. 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.
- 8.4. Повідомлення про початок і припинення форс-мажорних обставин повинні бути надіслані шляхом поштового листа, телеграфним повідомленням, факсимільним зв'язком, кур'єрською службою з підтвердженням отримання відповідною стороною такого повідомлення.
- 8.5. Підтвердження форс-мажорних обставин здійснюється компетентними органами.
- 8.6. Сторони поновлюють виконання своїх обов'язків, передбачених цим Договором, після припинення дій форс-мажорних обставин.
- 8.7. До форс-мажорних обставин не можуть бути віднесені обставини, причиною яких є недогляд, неухважність, халатність, невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків відповідною Стороною.

9. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

- 9.1. Усі спори чи розбіжності, що можуть виникнути за цим Договором чи у зв'язку з ним, Сторони вирішують шляхом переговорів.
- 9.2. 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.
- Турагент зобов'язаний включати до договорів із туристами цю умову, а також умову, вказану у абз.3 п.3.3.5. цього Договору.
- 9.3. 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.

10. ІНШІ УМОВИ

- 10.1. Цей Договір набуває сили з моменту його підписання і діє до „____” _____ 20__ року.
- 10.3. Цей Договір може бути розірваний в порядку та на умовах, що передбачені чинним законодавством, з урахуванням особливостей, визначених у цьому Договорі.
- 10.4. В частині фінансових взаємин Сторін Договір зберігає свою силу до проведення повного взаєморозрахунку між Сторонами.
- 10.5. Після підписання цього Договору всі попередні переговори за ним, листування, попередні угоди та протоколи про наміри з питань, що стосуються цього Договору, втрачають юридичну силу.
- 10.6. Зміни в цей Договір можуть бути внесені за взаємною згодою Сторін, що оформляється угодою про внесення змін до цього Договору.
- 10.7. 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.

Від імені Туроператор

Від імені Турагента

10.8. 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.

10.9. Цей Договір складений українською мовою, на 10 (десяти) сторінках у двох примірниках, кожний з яких має однакову юридичну силу.

11. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ І РЕКВІЗИТИ СТОРІН

ТУРОПЕРАТОР:	ТУРАГЕНТ:
<p style="text-align: center;">ТОВ «7Я ТРЕВЕЛ»</p> <p>49044, Україна, м.Дніпропетровськ, вул. Виконкомівська, 7 ЄДРПОУ-37274511 Банк: ПАТ «Актабанк» Код банку: (МФО) 307394 Р/Р 26009001309969 Тел/факс 380567320009 Сот. 380676336253 E-mail: marina@7thtravel.com</p> <p>Директор _____ Теплицька М. О.</p>	