

АГЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР
НА РЕАЛІЗАЦІЮ ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ

м. Київ

№ _____
„_____” _____ 20__ р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «Чистий туризм», в особі директора Пазднікової Марії Юріївни, яка діє на підставі Статуту (Ліцензія на право здійснення туроператорської діяльності № 1661, що видана Міністерством економічного розвитку і торгівлі України 29.09.2016 року, розмір фінансового забезпечення становить 20 000 (Двадцять тисяч) Євро), надалі Туроператор, з однієї сторони, та _____

_____ ,
що діє на підставі _____ в якості комерційного агента, надалі Турагент, з другої сторони, надалі по тексту разом Сторони, уклали цей договір про наступне:

СТАТТЯ 1. ТЕРМІНИ, ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ В ДОГОВОРІ

В даному Договорі терміни, які наведені нижче, мають наступне значення:

1.1. Договір – даний договір.

1.2. Турист - особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін.

1.3. Туристичний продукт (Турпродукт) – попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо).

1.4. Супутні туристичні послуги та товари - послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких несуттєво скоротиться без їх реалізації туристам.

1.5. Туристичний оператор - юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність;

1.6. Туристичний агент - юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи - суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг

1.7. Замовники туристичних послуг або Замовники - фізичні та юридичні особи, з якими Турагент укладає договори на туристичне обслуговування.

1.8. Замовлення - письмовий запит Турагента про надання Турпродукту, отриманий Туроператором в оригіналі, по факсу або в інший спосіб, що встановлений цим Договором чи Туроператором, який містить перелік необхідних для формування Турпродукту, у тому числі прізвище, ім'я та по-батькові туриста чи туристів. Зразок Замовлення надається Туроператором Турагенту до підписання цього Договору та Турагент повинен дотримуватись встановленої форми Замовлення.

1.9. Підтвердження Замовлення - відповідь Туроператора, в тому числі за допомогою електронних чи факсимільних засобів зв'язку, на Замовлення, в якому міститься згода Туроператора на надання Турпродукту. Така відповідь Туроператора може бути надана і шляхом виписування на ім'я Турагента рахунку-фактури Туроператора за підписом його менеджера.

1.10. Відмова від замовлення або ануляція замовлення – несвоєчасна, в тому числі неповна, сплата Замовлення, або відмова Турагента від замовленого у Туроператора Турпродукту чи його частини, в тому числі: відмова від усього Турпродукту або зменшення кількості днів, на яку замовляється готель та/або зменшення числа осіб в Замовленні, та/або відмова від однієї чи кількох замовлених в складі Турпродукту послуг.

1.11. Зміна Замовлення - заміна Турагентом замовленого Турпродукту (його частини) на інший Турпродукт (іншу частину), в тому числі: заміна одного готелю на інший та/або зміна дати заїзду чи виїзду з готелю на іншу, та/або зміна осіб, для яких замовляються послуги, та/або збільшення чи зменшення страхової суми при страхуванні, та/або заміна однієї чи кількох замовлених в складі Турпродукту послуг на іншу чи інші. Зміна Замовлення має здійснюватися Турагентом у письмовій формі.

1.12. Вартість замовлення - вартість туристичних послуг, на базі яких було сформоване Замовлення.

1.13. Партнери Тур оператора - суб'єкти господарювання (як резиденти, так і нерезиденти України), які забезпечують безпосереднє надання туристам замовлених туристичних послуг (в т.ч. - авіакомпанії, туристичні компанії в країні перебування, готелі, страхові компанії і т.п.).

1.14. Початок надання туристичних послуг - час вильоту повітряного судна при виконанні міжнародного перевезення.

1.15. Туристичний Договір – рекомендований Туроператором типовий договір туристичного обслуговування (який включає в себе заявку на бронювання і пам'ятки санітарно – епідеміологічної служби), який Турагент укладає з Замовником. Договір визначає умови, на яких Туроператор за допомогою та посередництвом Турагента здійснює виконання попереднього Замовлення на туристичні послуги.

СТАТТЯ 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Турагент зобов'язується за дорученням та від імені Туроператора за винагороду здійснювати посередницьку діяльність по укладенню договорів на туристичне обслуговування з третіми особами (туристами).

2.2. Даний договір встановлює між Сторонами агентські відносини, передбачені главою 31 Господарського кодексу України, при цьому Турагент діє в якості комерційного агента в порядку, визначеному ст. 295 Господарського кодексу України.

2.3. При здійсненні комерційного посередництва Турагент виконує наступні функції:

- вивчення попиту і пропозиції на туристичному ринку регіону (місцевості), де проводить господарську діяльність Турагент;
- пошук споживачів туристичних послуг, ознайомлення їх з рекламно-інформаційною продукцією Туроператора;
- укладання туристичних договорів на предмет надання послуг споживачам туристичного продукту Туроператора.

СТАТТЯ 3. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ СТОРІН

3.1. Туроператор зобов'язується:

3.1.1. Прийняти до розгляду Замовлення, що надходять від Турагента, за умови відповідності таких Замовлень правилам тарифів та положенням цього Договору, і направляти підтвердження або відмову від прийняття Замовлення до виконання.

3.1.2. Формувати туристичний продукт, згідно з прийнятими до виконання Замовленнями.

3.1.3. У відповідності з проведеним бронюванням туристичних послуг, оформляти всі необхідні для споживання туристичного продукту документи, а також програми турів та передавати їх представнику Турагента або безпосередньо Замовникам. Надавати посередницькі послуги з оформлення віз для туристів.

3.1.4. Надавати Турагенту достовірну інформацію про туристичний продукт Туроператора, правила тарифів, а також повідомляти Турагента про зміни характеристик турпродукту, які були прийняті Туроператором.

3.2. Турагент зобов'язується:

3.2.1. Своєчасно замовляти Турпродукт шляхом подання Туроператору Замовлення, в порядку, що встановлений цим Договором.

3.2.2. Укладати договори на туристичне обслуговування з третіми особами (туристами) від імені Туроператора за вартістю, встановленою Туроператором чи іншою, узгодженою з ним; отримувати від третіх осіб (туристів) згоду на збір та обробку персональних даних, оформлених з вимогами чинного законодавства, зокрема, Закону України «Про захист персональних даних», та повідомляти суб'єктів персональних даних виключно в письмовій формі про їх права, що визначені ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних», мету збору даних та осіб, яким будуть передаватися персональні дані. У випадку недотримання вимог цього пункту Турагент несе відповідальність, передбачену чинним законодавством, самостійно».

3.2.3. Здійснювати переказ Туроператору вартості Турпродукту в порядку, визначеному в розділі 4 цього Договору, незалежно від розміру або строку фактичного одержання Турагентом такої вартості від Замовника туристичних послуг.

3.2.4. Реалізовувати турпродукт тільки після отримання від Туроператора Підтвердження турпродукту.

3.2.5. Своєчасно надавати Туроператору інформацію і документи, необхідні для оформлення туристичних ваучерів, проїзних документів, віз, страхових полісів для туристів. Зокрема, списки Туристів із зазначенням прізвища, імені (в латинській транскрипції), громадянства, дат перебування в країні, до якої подорожує Турист, вибраного Туристом готелю та розміщення в номерах, номер закордонного паспорта, строк його дії та орган, який видав закордонний паспорт, рік і дату народження Туриста, номер телефону Туриста. Сторони домовляються про те, що Турагент до підписання цього Договору був повністю ознайомлений з порядком надання документів Туроператору, а також з вимогами до їх складу, змісту та термінів надання.

3.2.6. Своєчасно передавати Туристам (Замовникам) оформлені Туроператором необхідні для споживання туристичного продукту документи.

3.2.7. Всебічно та добросовісно інформувати кожного туриста про:

- правила тарифів Туроператора;
- основні вимоги до оформлення виїзних / в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на виїзд / в'їзд в країну тимчасового перебування), в тому числі надавати інформацію стосовно термінів їхнього оформлення. Повідомити туриста про те, що він несе особисту відповідальність за дійсність і повноту наданих документів і достовірність відомостей, які подаються в посольство і консульські установи та компетентні органи для отримання візи для в'їзду в країну та/чи виїзду з країни тимчасового перебування;

- перелік необхідних документів для отримання візи в посольстві/консульстві та про те, що посольство/консульство має право запросити додаткові документи на туристів та/або призначити особисту співбесіду;

- медичні застереження відносно виконання туристичної поїздки, в тому числі протипоказання відносно деяких захворювань, особливостей фізичного стану та віку туристів для участі в подорожі;

- умови перебування за кордоном по вибраному ним маршруту, перелік всіх можливих туристичних послуг.

Крім того, повідомляти туристів про діючі митні правила, правила перетинання державних кордонів, санітарно-епідеміологічних служб, а також інформувати про зміст інших правил, норм та відомостей, які мають бути доведені до туриста відповідно до Законів України „Про туризм”, „Про захист прав споживачів”, правил, інструкцій та інших нормативних документів в сфері туризму та авіаперевезень.

- здійснювати контроль та обов'язково повідомляти туристів про зміну часу початку подорожі (зміну часу вильоту).

3.2.8. Перевіряти у Туристів наявність та правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд та надавати копії оформлених віз та паспортних документів Туроператору (в разі якщо такі документи не оформлювались Туроператором).

При цьому Турагент зобов'язується відмовляти Туристу в укладенні договору на туристичне обслуговування якщо:

3.2.9.1. Строк чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, є меншим тривалості перебування Туриста у цій країні;

3.2.9.2. Віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;

2.2.9.3. Строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни;

3.2.9.4. Неоформлені, неправильно оформлені документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України, а саме:

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

- не вписані відомості про дітей, які їдуть за кордон разом з батьками (законними представниками) в паспорти батьків чи одного з батьків (законних представників);

- не вклеєні в паспорти батьків (законних представників) та не скріплені печаткою фотографії дітей віком від 5 до 18 років.

3.2.10. Укласти договір на туристичне обслуговування з кожним Замовником.

3.2.10.1. На першу вимогу Туроператора, надати Туроператору Договір на туристичне обслуговування укладений із замовником (Туристом), не пізніше двох днів з дня отримання такої вимоги. Скан копія Договору на туристичне обслуговування має бути надана негайно засобами електронного зв'язку.

3.2.11. При виконанні Замовлення туриста дотримуватись усіх інших вимог, що встановлені законодавством України та нормами міжнародного права.

3.2.12. Уточнювати номер рейсу і час вильоту (виїзду) туристів за один день до виконання міжнародного перевезення та у випадку їх зміни вчасно, у будь-який спосіб, повідомляти про це туристів.

3.2.13. Терміново, протягом 1 робочого дня, інформувати Туроператора про факт отримання письмових звернень (заяв, претензій, скарг, і т.п.) від Замовників щодо неналежного виконання наданих туристичних послуг за допомогою факсимільного, електронного повідомлення чи в інший спосіб з подальшою передачею оригіналів відповідних документів поштою в терміни, визначені в п. 6.3 цього Договору.

СТАТТЯ 4. ЗАМОВЛЕННЯ ТУРПРОДУКТІВ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

4.1. Турагент, на підставі узгоджених з Замовником (туристом) об'ємів і строків надання туристичних послуг, направляє Туроператору письмове (допускається засобами факсимільного чи електронного зв'язку) Замовлення, оформлене належним чином, завірене печаткою та підписом відповідальної особи Турагента.

4.2. Після обробки замовлення, Туроператор направляє Турагенту Підтвердження Замовлення та рахунок-фактуру на повну вартість Замовлення. У випадку неможливості прийняття до виконання Замовлення Турагента, Туроператор може запропонувати внесення змін до Замовлення відносно якихось кількісних та/або якісних характеристик туристичних послуг. Турагент, узгодивши вказані зміни з Замовником, направляє Туроператору відповідне нове Замовлення, яке повинно бути прийняте до виконання, якщо в момент отримання Туроператором такого нового Замовлення останній матиме можливість його виконати.

4.2.1. Туроператор має право, при здійсненні Турагентом бронювання послуг, вимагати передплату та у випадку підтвердження бронювання передплата буде врахована в рахунок вартості туру. При не підтвердженні бронювання здійснена передплата буде повернута Турагенту в повному об'ємі. Розмір передоплати формується виходячи з умов бронювання та визначається у кожному випадку окремо на розсуд Туроператора.

4.2.2. Туроператор має право, при здійсненні Турагентом бронювання послуг, вимагати внесення Турагентом гарантійного платежу за туристичні послуги в рахунок наступних перерахувань коштів за цим Договором.

4.3. Протягом 1 (одного) банківського дня з моменту виставлення рахунку, але не пізніше термінів, встановлених правилами використаних тарифів, Турагент повинен сплатити Туроператору вартість Замовлення в повному обсязі. У випадку, якщо Турагент направляє Туроператору Замовлення менш, ніж за 3 (три) банківських дні до дати початку надання туристичних послуг за даним Замовленням, Турагент зобов'язаний повністю сплатити вартість Замовлення в день виставлення рахунку. У випадку одержання Турагентом рахунку за одну, дві доби до початку подорожі, при цьому початок подорожі відбувається у неробочий для банківських установ день, Турагент зобов'язаний сплатити повну вартість туру в перший робочий (банківський) день.

4.3.1. Турагент розміщує гарантійний платіж у розмірі залишку коштів, який вони можуть використовувати, щоб заплатити Туроператору, та оформляти всі туристичні послуги, включаючи безповоротні готелі, авіарейси, та лоукост-перевізників, та сума бронювання буде списана з рахунку гарантійного платіжу. Перший внесок на депозит має складати не менше суми першого замовлення. Всі оплати бронювання будуть вираховані з цієї суми.

4.4. У випадках виникнення необхідності відшкодування витрат Турагентом за цим Договором, Туроператор повинен письмово повідомити Турагента про їх загальну суму та підстави нарахування і має право утримати їх із раніше перерахованих Турагентом за даним Замовленням грошових коштів, з подальшим поверненням Турагенту залишку грошових коштів (при його наявності), або виставляє Турагенту рахунок на суму відшкодування, який має бути сплачений Турагентом протягом 1 (одного) банківського дня.

4.5. Розрахунки між Сторонами здійснюються шляхом перерахування грошових коштів у безготівковій формі на поточний рахунок Туроператора. Всі розрахунки здійснюються в національній валюті України. Вартість туристичного продукту, яка визначена в положеннях цього Договору, а також в цінових додатках, розсилках і т.п. Туроператора, вказана в доларах США або євро, перераховується в гривні шляхом множення вартості в іноземній валюті на комерційний курс долара (євро) до української гривні, що діє на день оплати рахунку.

Час виконання Турагентом грошових зобов'язань за цим Договором визначається фактом зарахування грошових коштів в повному обсязі на рахунок Туроператора. Витрати,

пов'язані з проведенням банківських операцій, несе Сторона, що перераховує грошові кошти.

4.6. За виконання зобов'язань за цим Договором, Турагент одержує агентську винагороду. Розмір агентської винагороди Турагента становить 6 гривень з ПДВ (для агентів платників податку на додану вартість) та 6 гривень без ПДВ (для агентів не платників податку на додану вартість) за кожне бронювання. Агентська винагорода може змінюватися відповідно до бонусної програми, умови якої містяться на сайті Туроператора або доводяться до Турагента іншим чином.

4.6.1. Право Турагента на утримання агентської винагороди виникає в момент, коли Турист почав користуватися послугою, що входить до складу Туристичного продукту і використання якої передує у часі усім іншим послугам, які входять до складу Туристичного продукту.

4.6.2. 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. Власністю Турагента є виключно сума агентської винагороди.

4.6.3. Туроператор виставляє рахунок-фактуру не включаючи суму агентської винагороди, розмір якої визначається відповідно до п.4.6 до цього Договору. Агентська винагорода виплачується за умови належного виконання Турагентом своїх зобов'язань по Договору з оплати Замовлення, Туроператор виплачує Турагенту агентську винагороду протягом 2-х банківських днів після отримання рахунку на агентську винагороду і підписаного Турагентом звіту агента в двох екземплярах. Після виплати агентської винагороди Туроператор повертає Турагенту один примірник звіту агента, підписаного Туроператором.

4.6.4. Туроператор погоджується, що Турагент крім вартості Турпродукту, яка вказана в рахунку-фактурі Туроператора може надавати туристам додаткові послуги на власний розсуд, зокрема, консультаційні, інформаційні, продаж авіаквитків тощо. Турагент має право на отримання від туриста вартості таких додаткових послуг, які визначаються актом приймання-передачі послуг між Турагентом та туристом. Турагент самостійно утримує з туриста вартість своїх додаткових послуг.

4.6.5. Турагент та Туроператор щомісячно підписують Акт наданих послуг у 2-х примірниках. Щоквартально в термін до 10 числа місяця, наступного за звітним кварталом Турагент має надати Туроператору звіт агента про надання послуг, за формою згідно додатку №1.

4.7. Туроператор передає Турагенту туристичні ваучери, проїзні документи, візи, страхові поліси туристів тільки після сплати Турагентом повної вартості Замовлення. У випадках неналежного виконання Турагентом зобов'язань, передбачених п. 4.3 цього Договору, Замовлення може бути анульоване Туроператором без повідомлення Турагента.

4.8. Прийняте до розгляду Замовлення може бути анульоване Турагентом за власної ініціативи або у зв'язку з отриманням відмови Замовника. Ануляція оформлюється шляхом направлення Туроператору письмового повідомлення (допускається засобами факсимільного чи електронного зв'язку) про відмову Турагента від даного Замовлення, завірене печаткою та підписом відповідальної особи Турагента. Вказане повідомлення приймається Туроператором до виконання в день його отримання. Усні заяви про відмову до розгляду не беруться. Надання Турагентом повідомлення про ануляцію Замовлення має супроводжуватись терміновим розірванням Договору про надання туристичних послуг із Замовником.

Перебронювання замовлення після підтвердження (зміна подорожуючих осіб, зміна складу замовлених послуг, інші зміни без ануляції замовлення) здійснюється Туроператором за плату, що встановлюється в кожному випадку окремо.

4.9. Будь-яка ануляція Замовлення з ініціативи Турагента, а також ануляція Замовлення з ініціативи Туроператора згідно п. 4.7, 4.12, 4.13 цього Договору, тягне за собою наслідки, передбачені п. 7.3 цього Договору, крім випадків ануляції, коли відповідальність Турагента (або інші наслідки для нього) визначена в цьому Договорі окремо.

4.10. Турагент може внести зміни в прийняте Туроператором Замовлення тільки шляхом направлення нового Замовлення з одночасною ануляцією попереднього Замовлення.

4.11. У випадку, якщо після підтвердження прийняття Замовлення до виконання, Туроператор не може виконати власних зобов'язань по наданню замовлених туристичних послуг, він в порядку, визначеному п. 4.2. даного договору повідомляє Турагента:

- про неможливість виконання раніше прийнятого до виконання Замовлення;
- про можливі варіанти зміни кількісних, цінових (тарифних) та/або якісних характеристик туристичних послуг, включених у Замовлення.

В такому випадку Турагент повинен протягом строку встановленого Туроператором з моменту отримання такого повідомлення від Туроператора, узгодити його з Замовником та направити Туроператору нове Замовлення або ануляцію Замовлення.

4.11.1. Туроператор може в односторонньому порядку і без попередження анулювати бронювання у разі виявлення "подвійного бронювання" (більше однієї броні на конкретного пасажера на один і той самий рейс на одну або кілька дат).

4.11.2. Анулювати авіаквиток можливо тільки в разі дозволу від авіакомпанії і якщо така послуга доступна на сайті. Авіаквиток можна скасувати протягом 30 хвилин після бронювання, але не пізніше, ніж за 48 годин до вильоту. Авіаквитки з датою вильоту менш ніж за 48 годин від дати покупки анулюванню не підлягають. Туроператор має право стягувати додатковий сервісний збір за анулювання квитка.

4.11.3. Туроператор може запропонувати поворотні і безповоротні тарифи на готель. Якщо Турагент обирає безповоротний тариф, необхідно сплатити повну вартість до початку оформлення бронювання, з метою отримання ваучера. У випадку вибору зворотнього тарифу, Турагент повинен сплатити бронювання протягом однієї доби. Після зазначеного терміну, або у випадку бронювання з безповотною оплатою, провести скасування і повернення неможливо і сума бронювання не повертається.

4.11.4. Back Office містить лист бронювання в Live чат. Чат дозволяє консультиватися з call-centre щодо кожного бронювання, і тут же отримати відповідь. Вся контактна інформація call-centre знаходиться за посиланням <http://onlinebistroua.com/kontakty/1518/>

4.12. У випадках невидачі (відмові у видачі) посольством, консульською установою чи імміграційними службами візи туристу (туристам), а також у випадках невиконання, неналежного виконання Турагентом зобов'язань, передбачених п. 3.2, 4.3, 4.4 цього Договору, Туроператор анулює Замовлення, письмово повідомляючи про це Турагента. Така ануляція Замовлення є еквівалентною до ануляції Замовлення з ініціативи Турагента, відповідно, Турагент несе відповідальність перед Туроператором у відповідності до п. 7.3 даного Договору.

4.13. Турагент має право зменшити вартість Турпродукту, встановлену Туроператором, виключно в межах і за рахунок своєї винагороди, передбаченої за виконання Замовлення туриста.

4.14. На вимогу будь-якої із Сторін, Сторони будуть складати акти звірок взаєморозрахунків між Сторонами за Договором.

4.15. Використання послуги "B2B"

4.15.1. Турагент може проводити бронювання туру у Туроператора шляхом оформлення Замовлення за допомогою системи "B2B".

4.15.2. Бронювання за допомогою системи "B2B":

4.15.2.1. "B2B" бронювання являє собою резервування туристичних послуг, що надаються Туроператором за допомогою Інтернет через систему "B2B", представлену на офіційному сайті Туроператора <http://onlinebistroua.com/>

4.15.2.2. Для повного використання системи "B2B", у тому числі і для безпосереднього бронювання туристичних послуг, Туроператор надає Турагенту пароль і логін, що є конфіденційними і не підлягають розголошенню.

4.15.2.3. Всі замовлення на бронювання, листування, обмін інформацією, інше, відправлені Турагентом за допомогою "B2B" мають силу замовлень, оформлених письмово і тягнуть за собою повну відповідальність відповідно до умов Агентського Договору.

4.15.2.4. Туроператор надає Турагенту технічну підтримку в роботі із системою "B2B", надання доступу до цінових пропозицій Туроператора, а також до переліку заброньованих послуг.

4.15.2.5. Турагент зобов'язується вчасно інформувати Туроператора про необхідність анулювати раніше надані логін і пароль, якщо в цьому є необхідність. Така інформація подається письмово на фірмовому бланку за підписом керівника.

4.15.2.6. Турагент зобов'язаний самостійно відстежувати статус поданої ним заявки в разі використання системи "B2B" в особистому кабінеті системи. Всі повідомлення розміщені Туроператором в такому кабінеті вважаються обов'язковими для Турагента.

4.15.2.7. Після підтвердження Туроператором бронювання через систему "B2B", Турагент отримує рахунок на сплату послуг. Сплата здійснюється згідно статті 4 Агентського Договору.

4.15.2.8. Відповідальність за відмову Турагента від підтвердженого Туроператором бронювання за допомогою "B2B" настає згідно положень Агентського Договору.

СТАТТЯ 5. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРІВ ІЗ ЗАМОВНИКАМИ ТА ПРАВИЛА ЗАГАЛЬНОГО ДОКУМЕНТООБІГУ

5.1. Турагент забезпечує точну і повну відповідність умов і положень Договорів з Замовниками як умовам і положенням цього Договору, так і характеристикам туристичних послуг, що вказуються у відповідних Замовленнях для Туроператора.

5.2. Договір на туристичне обслуговування та заявка на бронювання оформлюються в двох примірниках та повинні бути підписані Турагентом від імені Туроператора і Замовником. Турагент зобов'язаний видати Замовнику наступні документи:

- один з примірників заявки на бронювання та туристичного договору;
- діючі пам'ятки санітарно-епідеміологічної служби;
- туристичні ваучери, проїзні документи, страхові поліси та програми турів, оформлені Туроператором;
- оформлені посольством чи консульською установою документи з візою (в разі потреби).

5.3. При оформленні Договору з Замовником, Турагент зобов'язаний упевнитись в наявності у туристів документів, що встановлюють їх особу та надають їм право виїзду за кордон і перебування за межами України протягом строку запланованої подорожі.

Турагент повинен повідомляти Туроператора про всі факти порушення туристами законодавства, митного та візового режимів, які стали йому відомими.

5.4. Документообіг між Туроператором та Турагентом здійснюється наступним чином:

5.4.1. Протягом одного місяця після дати початку надання послуг Туроператор формує та підписує акти виконаних робіт та надсилає їх Турагенту.

5.4.2. Турагент зобов'язаний не пізніше, ніж через 3 (три) банківських дні після дати отримання актів виконаних робіт від Туроператора, підписати та надіслати їх Туроператору або надати мотивовану відмову від підписання.

5.4.3. В разі отримання мотивованої відмови Турагента від підписання актів виконаних робіт, Сторони проводять переговори для як найшвидшого вирішення спірних питань.

5.4.4. Турагент, в разі відсутності претензій до Туроператора, є відповідальним за надходження до Туроператора протягом 7 (семи) банківських днів після дати закінчення надання послуг за Замовленням (дати повернення туристів в Україну) наступних документів:

- оригіналів письмового Замовлення, надісланих Турагентом Туроператору згідно п 4.1 цього Договору;
- оригіналів інших документів або листів, що надсилалися Турагентом Туроператору засобами факсимільного або електронного зв'язку протягом роботи Сторін за даним Замовленням;
- рахунок на виплату агентської винагороди (у разі виплати винагороди Туроператором).

СТАТТЯ 6. ПРЕТЕНЗІЇ ЗАМОВНИКІВ (ТУРИСТІВ)

6.1. Турагент повинен повідомляти Туроператора про претензії, які пред'являються туристами Турагенту щодо наданих Туроператором туристичних послуг. Таке повідомлення Турагента повинно містити прізвище, ім'я та по-батькові туриста, його домашню адресу та контактні телефони, дату та місце перебування, зміст претензії, підпис Турагента, з обов'язковим доданням копій претензії туриста та всіх документів, що були надані Туроператором.

6.2. До претензії Турагентом також додаються копія Договору Турагента з туристом та інші документи, що мають відношення до обставин події.

6.3. Туроператор розглядає отриману від Турагента претензію з наданими документами протягом 30 (тридцяти) календарних днів, починаючи з моменту її одержання, та приймає рішення про наявність підстав та можливість компенсації за власний рахунок.

6.4. Турагент не має права розглядати та приймати будь-які рішення щодо поданих туристами претензій. В разі прийняття будь-яких рішень, щодо повернення коштів, виплати компенсацій, тощо, без попередньої письмової згоди на це Туроператора, Турагент втрачає будь-яке право на відшкодування таких виплат за рахунок Туроператора.

СТАТТЯ 7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

7.1. У випадку порушення (невиконання чи неналежного виконання) своїх зобов'язань за Договором однією із Сторін, Сторона, що порушила своє зобов'язання, несе відповідальність відповідно до чинного законодавства України.

7.2. В разі ануляції Турагентом замовлених туристичних послуг з будь-яких причин або неможливості їх одержання внаслідок відмови посольства країни відвідування у видачі візи туристу чи невидачі документів до початку подорожі Турагент зобов'язується сплати Туроператору штрафні санкції.

7.2.1. Туроператор не несе відповідальність за належне виконання паспортних, візових та імміграційних вимог. Турагент має затвердити їх у відповідних посольствах та/або консульствах. Туроператор не бере на себе відповідальність у випадку, якщо Замовник не може подорожувати через недотримання будь-яких цих вимог.

7.2.2. У випадках, коли внаслідок ануляції Замовлення Турагентом, штрафні санкції, виставлені Туроператору партнерами, перевищують суму штрафів, розраховану у відповідності з п. 7.2, Турагент сплачує Туроператору в повному розмірі суму штрафних санкцій, виставлених партнерами. В такому випадку Турагент має право вимагати від Туроператора документального підтвердження нарахованих партнерами штрафних санкцій, в якості якого можуть виступати листи, договори, рахунки від партнерів Туроператора.

7.3. Перед купівлею необхідно ознайомитися з умовами Угоди ІАТА <http://www.iatatravelcentre.com/>, а також правилами застосування тарифу, умовами повернення та обміну обраної послуги/тарифу Туроператора (авіакомпанії), які доступні на

їх сайті. Правила тарифу відображаються на сторінці бронювання квитка, як це передбачено в глобальній системі дистрибуції і постачальника. Турагент зобов'язується дотримуватися правил, умов, що накладаються на постачальника товару чи послуги, які замовляють клієнти. Будь-яке недотримання правил може привести до скасування бронювання та відмови від товарів або послуг, без відшкодування сплаченої суми. Здійснюючи покупку, клієнт погоджується з усіма відповідними умовами, правилами та обмеженнями постачальника.

7.3.1 При бронюванні, Турагент повинен вказувати лише достовірні і повні відомості. Зверніть увагу, що у зв'язку зі специфікою принципів роботи глобальних систем дистрибуції та систем бронювання постачальників, дуже часто не допускаються зміни даних пасажирів у бронюванні. Будь-яка зміна може призвести до додаткового бронювання або анулювання квитка і повернення коштів буде можливе тільки відповідно обраним Правилам тарифу. Таким чином, Турагент приймає на себе всі можливі ризики і витрати, пов'язані з можливими помилками бронювання та неточності. Зверніть увагу, що деякі авіакомпанії можуть вимагати у вас пред'явити банківську карту, яку ви використовуєте для купівлі на момент реєстрації.

7.3.2. Турагент може в односторонньому порядку і без попередження анулювати бронювання у разі виявлення "подвійного бронювання" (більше однієї броні на конкретного пасажирів на один і той самий рейс на одну або кілька дат). Щоб уникнути цього, ми рекомендуємо Вам перед покупкою скасувати всі існуючі дублюючі бронювання і не робити нові бронювання після оформлення замовлення.

7.3.3. У випадках ануляції Турагентом Замовлення у зв'язку з виникненням на території країни тимчасового перебування ситуацій, пов'язаних з погрозою безпеки туристів, а саме: епідемії, терористичні акти, стихійні лиха та інші подібні обставини, офіційно не визнані форс-мажорними, Турагент відшкодує Туроператору в повному розмірі суму витрат партнерів Туроператора, якщо вони були ними нараховані.

7.3.4. Суми компенсації та штрафів, що передбачені умовами Агентського Договору, Турагент зобов'язується сплатити протягом десяти днів з моменту надходження відповідного повідомлення від Туроператора. У випадку порушення зазначеного строку сплати, Турагент сплачує Туроператору неустойку (пеню) у розмірі подвійної облікової ставки НБУ від простроченої суми за кожний день прострочки.

7.3.5. У випадку відмови або зміни Турагентом раніше поданого замовлення на авіаційне перевезення, що було замовлене без інших туристичних послуг, на напрямки, які обслуговує Туроператор, незалежно за який термін до дати вильоту надійшло таке повідомлення, Турагент зобов'язаний, на вимогу Туроператора, сплатити останньому штрафні санкції в розмірі вартості авіаквитка за виключенням аеропортових зборів. В інших випадках застосовуються штрафні санкції, передбачені правилами Авіакомпаній.

7.3.6. Туроператор не несе відповідальність за відміну рейсу, зміну часу вильоту, втрати багажу, затримки літака, порушення авіакомпанією своїх зобов'язань.

7.3.6.1 Турагент має надати Замовнику інформацію про час заїзду, всі міжнародні правила перевезення пасажирів і багажу, правила перевезення особистих речей і дозвіл безкоштовного провезення багажу, а також надати всю іншу відповідну інформацію.

7.3.6.2 Турагент повинен консультувати Замовників про умови та процедуру замовлення, бронювання, купівлі, обробку, квитанції про оплату, повернення і скасування авіаквитків і правил транспортування.

7.3.6.3 Турагент повинен забезпечувати Замовників всіма необхідними документами перед поїздкою за кордон у відповідності з міжнародним законом і зарубіжними країнами.

7.3.6.4 Турагент не може бронювати лоукост-квитки, ці квитки потрібно купувати відразу. Можливість бронювання не доступне для цих типів квитків через політику лоукостерів. Такі ж правила застосовуються при безповоротному бронюванні готелів.

7.3.6.5 Лоукост авіаквитки є безповоротними. Можливість змінити дату вильоту, час рейсу, маршрут рейсу, прізвища пасажирів та іншу інформацію про пасажирів надається за додаткову плату згідно з умовами авіакомпаній.

7.3.6.6 Якщо авіакомпанія надає онлайн-реєстрацію, пасажир зобов'язаний зареєструватися онлайн на рейс у відповідності з умовами авіакомпаній. В іншому випадку, з пасажиром стягується додатковий реєстраційний збір в аеропорту вильоту.

7.4. Туроператор не несе відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідальних осіб туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або з інших причин. Так само Туроператор не несе відповідальності та не здійснює відповідно компенсації, якщо з будь-яких інших причин, які безпосередньо не залежали від Туроператора, в тому числі з причини хвороби, турист не скористався Турпродуктом.

7.5. Туроператор не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат туриста за оплачені послуги в складі Турпродукту, якщо турист у період обслуговування за своїм розсудом чи в зв'язку зі своїми інтересами не скористався всіма чи частиною наданих за допомогою Туроператора послуг та не відшкодовує Турагенту та/або туристу витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених у Замовленні, яке було підтвержене Туроператором.

7.6. Турагент несе повну відповідальність за наявність у туристів необхідних документів на в'їзд/ виїзд, на транзит через територію будь-яких третіх країн за маршрутом подорожі в країну призначення, в тому числі документів, необхідних для вивезення за кордон дітей, та документів на багаж і компенсує Туроператору всі витрати у випадку будь-яких порушень туристами візового, прикордонного, митного режиму, включаючи ті, які можуть виникнути у Туроператора у зв'язку з необхідністю сплати штрафів, депортацією туристів.

7.7. Туроператор не несе відповідальності за відмову туристам у в'їзній візі компетентними організаціями іноземних держав, яке унеможлиблює їх подорож, та не приймає претензії з цих питань. У такому випадку Туроператор не повертає фактично сплачені грошові кошти за Турпродукт (вартість візи, авіаквитків, вартість проживання і т.п.), у зв'язку з неможливістю контролювати і впливати на діяльність і правила відповідних установ іноземних держав.

Відмова у видачі візи не є обставиною, що звільняє Турагента (туриста) від оплати замовленого Турпродукту та відповідальності по оплаченому Турпродукту. В цьому випадку Турагент (турист) вправі заявити відмову від Замовлення або про зміну Замовлення, і Турагент буде зобов'язаний на вимогу Туроператора сплатити останньому штрафні санкції відповідно до п. 7.3 Договору.

7.8. Відповідальність за повноту та правильність наданих Туроператору відомостей про туристів та інших необхідних документів несе Турагент. Несвоєчасне подання, подання неповних або некоректних даних закордонних паспортів туристів, а також заміна чи виправлення паспортних та інших даних, необхідних для отримання візи, розцінюється як звернення за новою візою та тягне за собою повторну оплату вартості оформлення віз.

7.9. Відповідальність за отримання Туристами повного пакету документів, не пізніше, ніж за 2 (дві) години до початку надання туристичних послуг, покладається на Турагента. В разі неотримання Туристами пакету оформлених Туроператором документів, яке спричинить зрив чи перенесення строків їх подорожі, Турагент зобов'язаний відшкодувати за власний рахунок всі витрати, пов'язані з такою подією, тільки якщо він не доведе, що така подія виникла виключно з вини Туроператора.

7.10. В разі порушення Турагентом вимог пункту 3.2.9. даного договору відповідальність за негативні наслідки (спричинення збитків, не допуск туриста до країни подорожування, інше) покладається на Турагента. При цьому Турагент зобов'язаний протягом двох банківських днів, з дня понесення Туроператором витрат, відшкодувати Туроператору будь-які витрати пов'язані із депортацією туриста з причин не відповідності паспортно – візових документів (в разі якщо такі документи не оформлювались Туроператором) і контроль за відповідністю таких документів покладено цим договором на Турагента.

7.11. Укладення із Замовником іншого зразку договору на туристичне обслуговування, непогодженого Туроператором тягне за собою накладення Туроператором на Турагента штраф в розмірі вартості замовленого туристичного продукту.

7.12. Турагент несе відповідальність за ненадання туристу повної та достовірної інформації про туристичне обслуговування, передбаченої цим Договором, за неповідомлення або невчасне повідомлення Турагентом туристам інформації у випадку зміни номеру авіарейсу, часу вильоту чи, взагалі, авіаперевізника (перевізника) за законодавством у сфері захисту прав споживачів та туристичної діяльності.

7.13. Туроператор не несе відповідальності за суб'єктивність сприйняття туристом умов проживання. Також Туроператор не несе відповідальності щодо будь-яких незручностей або обмежень у зв'язку з проведенням на території країни подорожі місцевих святкувань, політичних зустрічей високого рівня, будівельних, ремонтних та відновлювальних робіт, які виконуються за рішенням місцевої влади, державними чи приватними структурами.

СТАТТЯ 8.ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

8.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме: повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи, пожежі, вибухи, терористичні акти, захоплення заручників, виходи з ладу, технічні поломки чи пошкодження транспортних засобів, страйк, саботаж, локаут, оголошена чи неоголошена війна, революція, масовий безлад.

8.2. Сторона, для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі та негайно, але не пізніше 48 годин з моменту їх настання, повідомити іншу Сторону про час настання і припинення дії даних обставин. Наявність форс-мажору підтверджується в порядку встановленому законом.

СТАТТЯ 9. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СУПЕРЕЧЛИВИХ ПИТАНЬ

9.1. Усі суперечливі питання чи розбіжності, що можуть виникнути з даного Договору чи в зв'язку з ним, будуть, по можливості, вирішуватися шляхом переговорів між Сторонами. При неможливості такого вирішення, суперечливі питання і розбіжності передаються на розгляд господарському суду.

СТАТТЯ 10. ДОДАТКОВІ УМОВИ

10.1. Туроператор сприятиме Турагенту, на вимогу останнього, у вирішенні організаційних, візових та рекреаційних питань, якщо Туроператор знайде можливим здійснити таке сприяння.

10.2. В разі проведення документообігу між Сторонами за допомогою факсу, електронної пошти, Сторона, яка видає документ зобов'язана забезпечити надходження оригіналу цього документу до іншої Сторони.

10.3. Туроператор має право в будь-який момент (в тому числі і під час туристичної подорожі) за свій рахунок замінити замовлений Турагентом в складі Турпродукту готель на готель такого ж класу, що попередньо замовлений, або на готель вищого класу. Про таке рішення Туроператор зобов'язаний повідомити Турагента не пізніше 2 (двох) робочих днів з дня його прийняття.

10.4. Турагент заявляє, гарантує та зобов'язується на користь Туроператора, що:

- фізична особа, яка зазначена в преамбулі цього Договору і підписала його від імені Турагента, наділена достатніми для цього повноваженнями, що права її не скасовані і не обмежені;

- всі внутрішні процедури Турагента, в тому числі дозволи, погодження, візування тощо, які є необхідними для підписання цього Договору, виконані Турагентом та іншими особами належним чином та в повному обсязі;

- Турагент у письмовій формі та в особистому кабінеті Back Office негайно, але не пізніше наступного робочого дня після настання будь-якої з таких подій, повідомить про неї Туроператора, а саме: про зміни в організаційно-правовій формі Турагента, зміну його адреси чи телефону, зміну в складі посадових осіб Турагента, зменшення статутного фонду Турагента, порушення процедури банкрутства Турагента, прийняття рішення про ліквідацію чи реорганізацію Турагента, втрату печатки Турагента, виникнення права податкової застави на майно Турагента, накладання арешту на поточний рахунок Турагента;

- Турагент зобов'язаний підтримувати **електронну адресу** в робочому стані та терміново (впродовж трьох робочих днів з дати такої зміни) повідомити Туроператора про будь-яку зміну електронної адреси.

Електронна адреса Турагента: _____;

Турагент має право укладати цей Договір і виконувати свої зобов'язання по ньому, оскільки він має усі необхідні для цього повноваження, ліцензії та дозволи від будь-яких третіх осіб та відсутні будь-які обставини, що обмежують його право укласти і виконати цей Договір;

- укладення і виконання Турагентом цього Договору не суперечить жодному положенню угод з третіми особами.

СТАТТЯ 11. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1. Договір набуває чинності з моменту підписання і діє протягом календарного року. У випадку, якщо жодна із сторін за один місяць до завершення терміну дії Договору письмово не заявить про свій намір припинити агентські відносини, Договір вважається продовженим на наступний календарний рік.

Кількість таких пролонгацій не обмежується.

Договір може бути припинений у будь-який час за письмовою заявою однієї з сторін, яка подається іншій стороні не пізніше, ніж за 30 днів до дати припинення дії Договору. В частині взаємовідносин за раніше наданими замовленнями та фінансових розрахунків, Договір зберігає силу до повного завершення Сторонами своїх зобов'язань

11.1.1. Турагент має право передавати повноваження за цим договором, виключно за попереднім письмовим погодженням Туроператора.

11.2. В частині фінансових взаємин Сторін, Договір зберігає свою силу до проведення повного взаєморозрахунку між Сторонами.

11.3. Будь-які зміни і доповнення даного Договору мають свою силу за умови, якщо вони зроблені в письмовій формі, за підписами обох Сторін та оформлені додатками чи додатковими угодами до нього.

11.4. Сторони зберігають за собою право достроково розірвати даний Договір. У цьому випадку ініціатор розірвання Договору зобов'язаний повідомити про це іншу сторону письмово, але не пізніше, ніж за 7 днів до передбачуваної дати розірвання.

11.5. Туроператор є платником єдиного податку 3 групи.

11.6. Турагент є платником _____.

11.7. Сторони погодили можливість використання факсиміле (печатки, за допомогою якої відтворюється копія підпису уповноваженої особи) на весь строк дії цього Договору при підписанні виключно таких документів:

- додаткові угоди та додатки до договору;
- зміни та доповнення до договору;

- акти виконаних робіт (наданих послуг) за договором;
- рахунки на оплату послуг та окремих робіт за договором.

Сторони домовились, що у всіх вищезазначених випадках може використовуватися лише факсиміле підпису уповноважених осіб, що власноручно підписали цей Договір.

11.8. Зразком аналога власноручного підпису директора ТОВ "Чистий туризм" є

Пазднікова Марія Юріївна

11.9. Зразком аналога власноручного підпису директора _____ є
(назва компанії)

(ПІП директора)

(підпис)

ПРИМІТКА: СТОРОНИ ЗА ЦИМ ДОГОВОРОМ НАБУВАЮТЬ ПРАВ ТА ОБОВ'ЯЗКІВ ВИКЛЮЧНО У ВИПАДКУ, КОЛИ ТУРАГЕНТ ОДНОЧАСНО ІЗ УКЛАДЕННЯМ ДОГОВОРУ НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ІЗ ТУРИСТОМ ВІД ІМЕНІ ТУРОПЕРАТОРА, ЗДІЙСНИВ ФАКТИЧНЕ БРОНЮВАННЯ ТУРПРОДУКТУ У ТУРОПЕРАТОРА. В БУДЬ-ЯКИХ ІНШИХ ВИПАДКАХ, ЗА ВІДСУТНОСТІ ТАКОГО БРОНЮВАННЯ ВВАЖАЄТЬСЯ, ЩО ТУРАГЕНТ ДІЄ ВІД ВЛАСНОГО ІМЕНІ ТА НАСЛІДКИ УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ІЗ ТУРИСТОМ МОЖУТЬ БУТИ ЗАСТОСОВАНІ ТІЛЬКИ ДО ТУРАГЕНТА.

СТАТТЯ 12. ЮРИДИЧНІ АДРЕСИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

ТОВ «Чистий туризм»

Код ЄДРПОУ: 39330551

Р/р 26000052701918 в ПАТ КБ «Приват Банк»

МФО 320649

Адреса: 04070, м. Київ, Боричів Тік 3, оф. 5

Тел.: +380(44)337-1-777

М.Ю. Пазднікова
М.П.

ТУРАГЕНТ

Юридична адреса: _____

Фактична адреса: _____

тел. _____

факс _____

моб.тел. _____

екстрений тел. _____

e-mail: _____

п/р № _____

Банк _____

МФО _____

Код ЄДРПОУ _____

Свідоцтво _____

ПІН _____

Підприємство _____ є _____ платником

Контактні особи (менджери напрямків):

За та від імені Турагента:

_____ / _____ /

ЗРАЗОК

м. Київ

«__» _____ 2018 р.

**Звіт Турагента № __
про надання послуг Туроператору**

Ми, представник Туроператора Пазднікова М.Ю., з одного боку, та представник Турагента _____, з іншого боку, склали цей Звіт про те, що Турагентом за період з _____ по _____ були надані такі послуги по Агентському договору на реалізацію туристичного продукту № _____ від _____:

№	№ рахунку	Дата рахунку	Сума за рахунком	Сума сплачена Туроператору	Дата оплати Туроператору
1					
2					
...					

Агентська винагорода розрахована згідно з п. 4.6 Агентського договору на реалізацію туристичного продукту № _____ від _____.

Загальна вартість агентської винагороди складає _____ грн.
(_____), в т.ч. ПДВ _____ грн.

Прописом

Підписанням Звіту сторони засвідчують, що претензій від Туристів та претензій одна до одної не мають.

ТОВ "ЧИСТИЙ ТУРИЗМ" ЄДРПОУ 39330551 Тел.: (044) 337-17-77 Р/р 26000052701918 в Філії "РЦ"ПРИВАТБАНК" МФО 320649 Є платником єдиного податку Юридична адреса: 04070, м. Київ, вул. Боричів Тік, буд. 3, офіс 5 Директор _____ Пазднікова М.Ю.	Від Турагента*: _____ <i>реквізити</i> _____ <i>ПІБ, посада</i> * Відповідальний за здійснення господарської операції і правильність її оформлення
---	---