

ДОГОВІР
на туристичне обслуговування

м. _____

«___» _____ 20__ р.

особі _____

_____, **надалі ТУРАГЕНТ**, що діє від імені та за дорученням **ТУРОПЕРАТОРА: ТОВ «КОРАЛ ТРЕВЕЛ»** (Ліцензія на провадження туropераторської діяльності серія АЕ № 272768, видана ДЕРЖАВНИМ АГЕНТСТВОМ УКРАЇНИ З ТУРИЗМУ ТА КУРОРТІВ України «14» травня 2014 року, номер в ліцензійному реєстрі 44/2013. Розмір фінансового забезпечення ТУРОПЕРАТОРА складає 20 000 (двадцять тисяч) ЄВРО. Банківська гарантія фінансового забезпечення цивільної відповідальності туropератора № 1369/26-Г від 27.04.2026 р. Гарантія видана АТ «Банк інвестицій та заощаджень», що знаходиться за адресою: 04119, м. Київ, вул. Юрія Іллєнка, 83-Д, код ЄДРПОУ 33695095) **на підставі** _____ **та Агентського договору № _____ від** «___» _____ **20__ року, з одного боку, і гр.** _____ **іменованій надалі Турист, з**

іншого боку,

далі разом та окремо - «Сторони» і «Сторона», діючи добровільно, перебуваючи при здоровому розумі та ясній пам'яті, розуміючи значення своїх дій, попередньо ознайомлені з приписами цивільного законодавства, що регулюють укладений ними правочин (зокрема, з вимогами щодо недійсності правочину), розуміючи правові наслідки укладення цього правочину, керуючись ст.ст. 202-204, 626, 627 ЦК України, **уклали цей Договір (далі – Договір) про наступне:**

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Згідно із Заявкою Туриста на туристичне обслуговування (далі по тексті – Заявка) і даним договором, Турагент за встановлену в договорі плату зобов'язується забезпечити надання Туристу й особам, що слідуєть з ним, комплексу туристичних послуг, а Турист зобов'язується на умовах даного Договору прийняти і оплатити їх.

1.2. Умови і перелік замовлених туристичних послуг:

Країна:
Маршрут:
Дати туру
Готель
Розміщення і харчування:
Трансфер:
Медична страховка:
Віза:
Інші послуги:

1.3. Даний договір за своїм змістом є змішаним у відповідності зі ст. 628 ЦК України і містить у собі зобов'язання договору на надання послуг і договору доручення.

1.4. Турагент/Туropератор виступає як посередник між Туристом, з одного боку, і транспортними, страховими компаніями, готелями й іншими підприємствами, установами (наприклад посольствами), які забезпечують туристичні послуги, з іншого боку.

По угодах, оформлених Турагентом/Туropератором, здобуває права і стає зобов'язаним Турист, навіть якщо Турагент/Туropератор і був названий в угоді, чи вступив у безпосередні відносини по виконанню угоди, зробивши юридичні дії (оплати, оформлення документів і т.д.).

2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

2.1. Турагент зобов'язаний:

2.1.1. Надати замовлені послуги в обсязі і термінах передбачених даним договором, уклавши з правомочними контрагентами від імені Туриста і за його рахунок договори на туристичне обслуговування останнього в обсязі, визначеному п.1.2 даного договору.

2.1.2. Видати Туристу документи, що забезпечують надання йому туристичних послуг, передбачених п 1.2. даного договору, за умови повної сплати Туристом вартості туристичного продукту у строки встановлені даним Договором.

2.1.3. Надати Туристу повну і достовірну інформацію, передбачену чинним законодавством України та зокрема ст.19-1 Закону України «Про туризм».

2.1.4. Надати Туристу документ, що підтверджує оплату ним вартості туристичних послуг згідно з умовами даного Договору.

2.2. Турист зобов'язаний:

2.2.1. Своєчасно надати Турагенту повну і достовірну інформацію та легітимні документи, необхідні для виконання договору на туристичне обслуговування у тому числі:

- достовірні відомості з місця роботи;

- інформацію про порушення законодавства, митного та/або візового режиму з боку туриста, якщо такі порушення мали місце в минулому.

У разі виникнення негативних наслідків з причини надання туристом недостовірних, недійсних, неправильно оформлених та/або підроблених даних або документів та виникнення у зв'язку з цим матеріальних витрат (збитків) Туроператора, Туроператор не несе відповідальності за анулювання туру.

2.2.2. Вчасно приймати і використовувати усе виконане Турагентом відповідно до договору.

2.2.3. Оплатити вартість туристичних послуг зазначену у п. 3.1. у строки зазначені у рахунку на оплату Туру.

2.2.4. Своєчасно та в повному обсязі здійснити оплату за замовлення та споживання (використання) додаткових послуг в місцях проживання та перебування.

2.2.5. У випадку невідповідності умов туру умовам даного Договору, Турист зобов'язаний повідомити про це представника приймаючої сторони в місці тимчасового перебування не пізніше 2-х діб з моменту їх виявлення, а так само повідомити Турагента протягом 14 днів з моменту закінчення подорожі у порядку, встановленому п.6 даного Договору. В іншому випадку претензії Туриста не приймаються та компенсації не підлягають.

2.2.6. Не порушувати громадський порядок, права і законні інтереси інших осіб та вимоги законів, чинних на території країни тимчасового перебування.

2.2.7. Дотримуватись вимог чинного законодавства України, щодо перетину Державного кордону України, а також прикордонних та митних правил інших країн, через (до) які (яких) подорожує Турист, виконувати санітарні й інші правила.

2.2.8. Поважати політичний і соціальний лад, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місця) перебування.

2.2.9. Під час перебування у країні (місця перебування) дотримуватись вказівок гідів приймаючого туроператора та повідомлень, розміщених на інформаційних стендах готелю (місця перебування) щодо часу виїзду з готелю, вильоту рейсів, початку збору на екскурсії і т.ін.

2.2.10. Берегти навколишнє середовище, дбайливо відноситися до об'єктів природи і культурної спадщини в країні (місці) тимчасового перебування.

2.2.11. Дотримуватися під час поїздки правил особистої безпеки і гігієни.

2.2.12. Відшкодувати Турагенту/Туроператору збитки, заподіяні своїми неправомірними діями, у тому числі, але не обмежуючись:

- через порушення, пов'язані з неналежним оформленням документів для перетину Державного кордону України;

- через порушення Туристом візового режиму в країні перебування, виплатити Турагенту/Туроператору штрафні санкції імміграційних служб країни перебування Туриста і всі можливі витрати по його депортації.

2.2.13. Оплатити вартість в'їзної візи при проходженні паспортного контролю, якщо віза не була оформлена заздалегідь та країною в'їзду передбачене оформлення (придбання) візи у спрощеному порядку

2.2.13. У випадку відмови від цього Договору до початку поїздки сплатити Турагенту грошові кошти згідно з п.2.4.2. цього Договору.

2.3. Турагент має право:

2.3.1. Одержувати від Туриста повну і достовірну інформацію і документи, необхідні для надання послуг в обсязі і термінах передбачених даним договором.

2.3.2. У випадку істотної зміни обставин, передбачених п. 5.2. даного договору і не пізніше ніж за 10 днів до початку туру (якщо його тривалість більш ніж 10 днів), за 5 днів до початку туру (якщо його тривалість від 2 до 10 днів), за 48 годин до початку туру (якщо його тривалість складає 1 день) змінити тривалість і маршрут туру, клас обслуговування, вид транспорту, а також збільшити або зменшити обумовлену вартість туру до 5 відсотків при своєчасному інформуванні Туриста, а більш ніж на 5 відсотків тільки при згоді Туриста.

2.3.3. У випадку відсутності можливості надати послуги відповідно до даного договору усно (в телефонному режимі) запропонувати Туристу альтернативний набір послуг. У випадку, якщо Турист скористався запропонованими йому альтернативними послугами, послуги за Договором вважаються наданими належним чином.

2.4. Турист має право:

2.4.1. Вимагати від Туроператора надання інформації про хід виконання договору.

2.4.2. Турист має право, сплативши Турагенту реально понесені останнім витрати, відмовитись від виконання цього Договору або просити внести зміни до умов, що вказані в п.1.2. цього Договору.

Заява Туриста про відмову від туристичних послуг або внесення змін до умов туру подається Турагенту у письмовій формі і приймається Турагентом до виконання з дня отримання такої заяви.

2.4.3. Самостійно оформити страховку (медичну і від нещасливого випадку). При цьому протягом 24-х годин з моменту підписання даного договору Турист повинен надати Турагенту копію самостійно оформленого поліса іншої страхової компанії.

У випадку не надання Туристом такого поліса протягом 24-х годин даний договір припиняє дію, при цьому Турист відшкодовує Туроператору фактично понесені витрати по бронюванню та оформленню туру.

2.4.4. У випадку невиконання умов цього Договору з боку Турагента, Турист має право вимагати повернення оплачених коштів за ненадані послуги, за умови дотримання вимог п. 2.2.5., п.6 цього Договору.

2.4.5. У випадку відмови Турагента від виконання цього Договору, Турист має право на відшкодування підтверджених документально збитків, заподіяних внаслідок розірвання цього Договору, крім випадку, коли це відбулося з вини Туриста.

3. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

3.1. Загальна вартість туристичних послуг, замовлених Туристом становить:

(цифрами та прописом)

3.2. Турист здійснює повну оплату замовленого Турпродукту в національній валюті України – гривнях, згідно з п.3.1. цього Договору, протягом двох банківських днів з дати укладання договору.

3.2.1. У випадку не оплати Туристом повної вартості замовленого Турпродукту згідно з п.3.1. цього Договору протягом двох банківських днів

та

при збільшенні офіційного курсу долара США/Евро щодо гривні, встановленого Національним Банком України на дату оплати, по відношенню до офіційного курсу долара США/Евро щодо гривні, встановленого Національним Банком України на дату укладання цього Договору;

не оплачена частина Турпродукту множиться на коефіцієнт, який визначається шляхом ділення офіційного курсу долара США/Евро щодо гривні, встановленого Національним Банком України на дату фактичної оплати, на офіційний курс долара США/Евро щодо гривні, встановленого Національним Банком України на дату виставлення рахунку.

3.2.2. У випадку оплати замовленого Турпродукту на умовах розстрочення платежу:

3.2.2.1. з дотриманням Графіку оплат,

при зміні офіційного курсу долара США/Евро щодо гривні, встановленого Національним Банком України на дату оплати, по відношенню до офіційного курсу долара США/Евро щодо гривні, встановленого Національним Банком України на дату укладання цього Договору;

не оплачена частина Турпродукту множиться на коефіцієнт, який визначається шляхом ділення офіційного курсу долара США/Евро щодо гривні, встановленого Національним Банком України на дату фактичної оплати, на офіційний курс долара США/Евро щодо гривні, встановленого Національним Банком України на дату виставлення рахунку.

3.2.2.2. з порушенням Графіку оплат,

при збільшенні офіційного курсу долара США/Евро щодо гривні, встановленого Національним Банком України на дату оплати, по відношенню до офіційного курсу долара США/Евро щодо гривні, встановленого Національним Банком України на дату укладання цього Договору;

не оплачена частина Турпродукту множиться на коефіцієнт, який визначається шляхом ділення офіційного курсу долара США/Евро щодо гривні, встановленого Національним Банком України на дату фактичної оплати, на офіційний курс долара США/Евро щодо гривні, встановленого Національним Банком України на дату виставлення рахунку.

3.3. У випадку несплати або неповної оплати Туристом вартості туристичних послуг у строки, передбачені п. 3.1. даного Договору, Турагент має право відмовити Туристу в наданні туристичних послуг, при цьому Турист відшкодовує Турагенту фактично понесені витрати по бронюванню і оформленню туру.

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

4.1. За невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків сторони несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України.

4.2. Відповідальність за надання страхових послуг несе страхове підприємство. При настанні страхового випадку, претензії по збитках, компенсаціях мають пред'являтися Туристом безпосередньо в страхову компанію, вказану в страховому полісі.

4.3. Надані Туристу перевізні документи (авіа, з/д, авто і т.д.) є договором перевезення, укладеним між ним і перевізником, що несе відповідно до міжнародних правил перевезення повну відповідальність за відмову у перевезенні, перенесення, затримку, скасування перевезення, зміну умов перевезення, втрату багажу пасажирів або інших порушень встановлених правил або договору перевезення.

Перевізник не гарантує час, вказаний в розкладі, п.1.2. Договору та інших документах, може змінити розклад без попередження, передати Туриста іншому перевізнику, провести заміну повітряного судна змінити або відмінити посадку в пунктах вказаних в авіаквитках.

Турагент не несе відповідальності за пов'язані з обставинами, зазначеними у абз.1 та 2 даного пункту зміни обсягів і термінів надання послуг за даним договором.

4.4. Турагент не несе відповідальності за схоронність багажу, цінностей і документів Туриста та осіб, що подорожують з ним, протягом усього періоду одержання послуг за даним договором. Відповідальність за схоронність свого майна як на території України, так і за її межами несе або сам Турист, або особа, якій це майно було довірено для транспортування або на збереження.

4.5. У випадку заподіяння Туристом збитків майну в місцях розміщення і слідування, майну транспортної компанії, а також при недотриманні законодавства країни перебування, відшкодування можливих збитків здійснюється Туристом у відповідності й у розмірах, передбачених діючими правилами і законодавством місця виникнення проблеми.

4.6. Турагент не несе відповідальності у випадку неповнення Туриста в Україну після термінів закінчення обслуговування. Усі фінансові претензії до Турагента, пов'язані з еміграцією, чи депортацією, іншими діями Туриста, які не відповідають програмі обслуговування і потягли за собою додаткові витрати Турагента, відшкодовуються за рахунок Туриста. При цьому, Турагент залишає за собою право стягнути з Туриста заподіяний йому збиток у судовому порядку.

4.7. Турагент не несе відповідальності за відмову Туристу та/або особам, що прямують разом з ним у в'їзній візі Консульськими службами іноземних держав і, або збільшення строків її оформлення, та неможливість, у зв'язку з цим, подорожі, а також якщо рішенням влади чи відповідальних осіб Туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або будь-яких інших причин і за пов'язані з цим наслідки.

Турагент не несе відповідальності за затримку у видачі Туристу та/або особам, що прямують разом з ним в'їзних віз Консульськими службами іноземних держав, та \ або помилки у оформленні віз і неможливість, у зв'язку з цим, отримати замовлені туристичні послуги.

Будь-які компенсації у випадку якщо Турист не скористався замовленими послугами повністю або частково через зазначені Вище обставини Туристу не виплачуються у зв'язку з неможливістю Туроператора контролювати і впливати на діяльність і правила відповідних посольських і консульських установ іноземних держав.

4.8. Турист несе повну відповідальність за достовірність наданих про себе відомостей, та дійсність наданих документів.

У випадку невіїзду Туриста внаслідок неправильного оформлення паспорта, всі фінансові витрати по туру (його ануляції) несе Турист.

4.9. Турагент не несе відповідальності перед Туристом за оплачені послуги, якщо Турист ними не скористався повністю або частково, в тому числі з причини хвороби чи дострокового припинення перебування в поїзді. Будь-які компенсації у цих випадках Туристу не виплачуються.

4.10. Турагент не несе відповідальності за послуги, додатково замовлені Туристом і не передбачені даним договором, а також не відшкодовує витрати Туриста, пов'язані з їх споживанням.

4.11. У випадку виникнення обставин непереборної сили сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання будь-якого із зобов'язань за цим договором, не виконаних на момент виникнення таких обставин.

Обставини непереборної сили включають стихійні лиха, екстремальні погодні умови (повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи), пожежі, оголошена чи неоголошена війна, воєнні дії, революція, вибухи, терористичні акти, захоплення заручників, виходи з ладу чи ушкодження транспортних засобів, страйки, суспільні безладдя, саботаж, локаут, введення надзвичайного стану і т.і. (далі форс-мажор), але не обмежуються ними.

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.

У випадку настання форс-мажорних обставин жодна зі сторін не буде мати права на компенсацію іншою стороною можливих збитків.

5. ОСОБЛИВІ УМОВИ

- 5.1. Якість наданих послуг визначається законодавчими актами, нормами і стандартами обраної Туристом країни відвідування і підприємств, установ, що їх надають.
- 5.2. Кожна зі Сторін договору може вимагати внесення змін або розірвання даного договору у зв'язку з істотними змінами обставин, до яких відносяться:
- 5.2.1. зміна термінів туру;
 - 5.2.2. збільшення транспортних тарифів;
 - 5.2.3. уведення нових чи збільшення діючих ставок податків і зборів, а також інших обов'язкових платежів;
 - 5.2.4. різка зміна курсу національних валют;
 - 5.2.5. неможливість надати замовлений готель (санаторій, пансіонат і т. ін.);
 - 5.2.6. з інших підстав, передбачених законодавством України.
- 5.3. Турагент може відмовитися від виконання договору за умови компенсації Туристу документально підтверджених збитків, заподіяних унаслідок такого розірвання, за винятком випадків, коли таке розірвання відбулося з вини Туриста.
- 5.4. Турист може відмовитися від послуг за даним договором у будь-який час після його підписання, повідомивши Турагента про свою відмову в письмовій формі. Датою анулювання договору вважається дата одержання Туроператором відповідного письмового повідомлення Туриста.
- 5.5. У випадку відмови Туриста від послуг, передбачених даним договором, у тому числі при незгоді Туриста зі збільшенням вартості туру більш ніж на 5 відсотків, Турист відшкодовує Турагенту фактично понесені останнім витрати по бронюванню і оформленню туру відповідно до укладених Туроператором угод із партнерами (готелями, авіакомпаніями і т.ін.).
- 5.6. При ануляції послуг у випадку одержання відмови у видачі затримки, помилки у оформленні Туристу візи, Турагент повертає Туристу оплачену суму, за винятком оплати зборів посольства і понесених Турагентом витрат, пов'язаних з оформленням документів і бронюванням послуг.
- 5.7. Неприбуття Туриста у встановлений час до місця надання першої послуги, запізнення до місць надання послуг, зазначених у програмі обслуговування, порушення ним правил перетинання державного кордону, митного законодавства, вимог митних служб України або держави перебування вважаються відмовою Туриста від послуг, передбачених даним договором і, у такому випадку, даний договір анулюється з повним утриманням загальної вартості послуг.
- 5.8. У випадку неможливості розміщення Туриста у готелі, вказаному в п. 1.2. цього Договору, йому надається розміщення в іншому готелі такої ж або вищої за рівнем сервісу та/або вартості категорії.
- 5.9. У випадку невиконання з вини Турагента своїх зобов'язань, передбачених Договором, відповідальність Турагента перед Туристом за цим Договором обмежується розміром фактично завданих Туристу збитків, але не більше розміру подвійної плати вартості туристичного продукту (туристичних послуг).

6. ПОРЯДОК РОЗВ'ЯЗАННЯ СУПЕРЕЧОК

- 6.1. Якщо у Туриста виникла проблема під час споживання замовлених послуг, він зобов'язаний негайно проінформувати про це відповідних відповідальних осіб (співробітників готелю, ресторану, авіакомпанії і т.п.), представника Турагента, що мають можливість усунути недоліки негайно і на місці. Для повної гарантії усунення недоліків на місці Турист повинний зв'язатися з представником Турагента за телефонами, зазначеними у програмі перебування за кордоном або за телефонами в офісах на Україні, за місцем укладання даного договору.
- 6.2. Якщо звертання Туриста не було задоволено на місці, він має право звернутися до Турагента з рекаламацією (рекламації подаються у письмовій формі за місцем укладання даного договору) протягом 14 днів з моменту закінчення туру, додавши до неї копію даного договору, акт, оформлений по місцю виникнення проблеми та засвідчений підписом представника приймаючого туроператора. При відсутності акта, а також після 14 днів з моменту закінчення туру, рекаламація не приймається і Турист несе по ній самостійну відповідальність без права пред'явлення вимог до Турагента.
- 6.3. У випадку подання рекаламації і її документального підтвердження відповідно до п. 6.2. даного договору, Турагент визначає розмір і, при підтвердженні правдивості вимог викладених в ній, компенсує понесені Туристом збитки.
- 6.4. Усі суперечності, які впливатимуть з умов цього Договору будуть вирішуватись сторонами шляхом переговорів. У разі недосягнення згоди сторони передають спір на вирішення до відповідного місцевого суду.

7. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ. ІНШІ УМОВИ

7.1. Даний договір набирає сили з моменту підписання його сторонами і припиняє дію після дати надання останньої послуги.

7.2. У випадку виникнення розбіжностей між умовами Замовлення на розробку пакета туристичних послуг і даного договору, перевагу будуть мати умови договору.

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

7.4. Всі питання, які не врегульовані Договором, підлягають вирішенню у відповідності з чинним законодавством України.

7.5. Підписанням даного договору Турист підтверджує, що йому була надана необхідна і повна інформація щодо умов туристичного обслуговування передбачена ст. 19-1, ст.20 Закону України „Про туризм”.

7.6. Підписанням даного договору Турист, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує та надає Туроператору та Турагенту згоду на обробку його персональних даних (та персональних даних будь-яких фізичних осіб, що слідує з ним), які були або будуть передані Туроператору та Турагенту у зв'язку або на виконання даного договору та замовлення туру.

Турист засвідчує і гарантує, що він має всі необхідні правові підстави для передачі вищезгаданих персональних даних Туроператору та Турагенту для їх подальшої обробки з метою організації та надання Туристу будь-яких туристичних 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 та Турагентом персональних даних для обробки третім особам та здійснення відносно них будь-яких інших дій, якщо це пов'язано із захистом прав Туроператора та Турагента за ними, або якщо це необхідно для реалізації Туроператором та Турагентом прав та обов'язків, передбачених законом.

Турист звільняє Туроператора та Турагента від будь-якої відповідальності, у тому числі за будь-яку моральну шкоду, майнові збитки, не отримані доходи (вигоду), завдані будь-яким особам внаслідок будь-яких суперечок, претензій, вимог або судових спорів щодо або у зв'язку з персональними даними. Турист приймає на себе повну відповідальність перед такими третіми особами, у тому числі за відшкодування збитків та шкоди.

Турист зобов'язується відшкодувати Туроператору та Турагенту будь-які майнові збитки, моральну шкоду, не отримані доходи (вигоди), в т.ч. судові витрати та витрати на консультаційні послуги, що виникли внаслідок порушення Туристом зазначених вище засвідчень і гарантій, або у разі задоволення судом позову до Туроператора та Турагента про відшкодування збитків або шкоду у зв'язку з переданими Туристом персональними даними.

7.7. Підписанням даного договору Турист надає свою згоду на отримання розсилок актуальних спеціальних пропозицій Туроператора по E-mail, SMS та за допомогою мобільних додатків Viber, Telegram тощо з правом письмово відмовитись від розсилок в будь-який час, повідомивши про це ТУРОПЕРАТОРА за адресою його місцезнаходження.

7.8. Вищенаведені зобов'язання, засвідчення і гарантії є необмеженими строком, вони є безумовними і безвідкличними.

8. РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

ТУРАГЕНТ

ТУРИСТ

_____ / _____

_____ / _____

Документи, відповідно до п.2.1.2. даного Договору отримав «__» _____ 20__ р. _____.

(підпис Туриста)