

# ДОГОВІР на туристичне обслуговування № \_\_\_\_\_

Київ

«\_\_» \_\_\_\_\_ р.

**Товариство з обмеженою відповідальністю «Феєрія»** в особі директора Захаренка І.І., який діє на підставі Статуту та ліцензії Державної туристичної Адміністрації України серія АВ № 566461 від 11.02.2011р., далі за текстом – Туристична фірма, та Громадянин \_\_\_\_\_ (паспорт: серія \_\_\_\_\_, номер \_\_\_\_\_, виданий \_\_\_\_\_ р.), який проживає за адресою: \_\_\_\_\_, телефон \_\_\_\_\_, далі за текстом – Турист, які разом іменуються Сторони, уклали даний Договір про наступне:

З метою уніфікації понятійного апарату цього Договору використовується наступна термінологія:

**Договір** - цей Договір; **Додаток/Додатки** - письмові додатки, доповнення та уточнення до Договору, оформлені належним чином, підписані Сторонами, які є невід'ємною частиною Договору;

**Туристичний оператор «Туроператор»** - в Договорі значення терміну «Туристичний оператор» аналогічне до його визначення, даного в ст. 5 Закону України «Про туризм»; **Замовники туристичних послуг «Замовник»** - фізичні та юридичні особи, з якими «Туроператор» укладає договори на туристичне обслуговування.

**Туристи, туристи Замовника** фізичні особи, в інтересах яких особою, яка є Замовником по туристичному договору, замовляється туристичний продукт (в т.ч. і сам Замовник, який є фізичною особою);

**Туристичний продукт «Турпродукт»** - комплекс туристичних послуг, наведений у цінових пропозиціях, каталогах і розсилках Туроператора, який поєднує не менше двох таких послуг та який реалізується або пропонується за певною ціною. У даний комплекс послуг, в тому числі, входять послуги перевезення, розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням або розміщенням;

**Заявка на бронювання Туристичних Послуг** - індивідуально-певна сукупність туристичних послуг (із зазначенням їх кількісних і якісних характеристик), броньована на ім'я одного чи кількох туристів і містить пропозицію укласти Договір на туристичне обслуговування на умовах зазначених у Замовленні.

**Анулювання** - відмова Туриста (Замовника) зроблена письмово або за допомогою електронного чи факсимільного зв'язку від замовленого у Туроператора Турпродукту або його частини, а також підписаний уповноваженим представником та завірений печаткою Туроператора його відмова від надання Турпродукту або його частини у випадках визначених у Договорі;

**Договір на туристичне обслуговування** - в Договорі значення терміну «Договір на туристичне обслуговування» аналогічне до його визначення, даного в ст. 20 Закону України «Про туризм»;

**Партнери Туроператора** - господарюючі суб'єкти, які здійснюють безпосереднє надання туристам замовлених туристичних послуг (в т.ч. - авіакомпанії, туристичні компанії в країні перебування, готелі тощо).

**Вартість Туристичного продукту** - встановлена «Туроператором» загальна вартість туристичних послуг, на базі яких сформована Заявка на бронювання Туристичних послуг. Вартість Турпродукту вказується на сайті, в каталогах та інших, у тому числі рекламних матеріалах Туроператора, відомості щодо максимально можливої вартості послуг, які

повинен буде сплатити Турист (Замовник) при придбанні Турпродукту. У цю суму може бути включена вартість послуг, які надає Туроператор, транспортні компанії (у тому числі послуги з бронювання), страхові компанії і інші Партнери Туроператора, а також консультативно-інформаційні послуги з підбору Туристичних Послуг, які Туристу надає безпосередньо Туроператор.

**Валютний курс Туроператора** - грошовий еквівалент в українській гривні 1 (одного) долара США або 1 (одного) Євро, який визначається Туроператором залежно від курсу Національного Банку України на день оплати помножена на поправочний коефіцієнт, встановлений Туроператором і пов'язаний з витратами на проведення банківських операцій. Валютний курс Туроператора вказується на його сайті.

## **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

**1.1.** Згідно з цим Договором Туроператор зобов'язується надати Туристичний продукт з переліком послуг визначеному в Рахунку-підтвердженні, складеному на підставі Заявки на бронювання круїзу.

**1.2.** Підписуючи даний Договір, Турист доручає Туроператору представляти його інтереси та інтереси осіб, що супроводжують Туриста, при подачі документів у Консульства та інші установи країни-круїзу та оплаті послуг для оформлення та отримання виїзних віз для Туриста та супроводжуючих його осіб.

**1.3.** У відповідності з даним Договором Туроператор може виступати посередником між Туристом і транспортними, страховими компаніями та іншими суб'єктами туристичної діяльності, які вказані у Рахунку-підтвердженні.

**1.4.** У відповідності з даним Договором Туроператор може надавати консультативно-інформаційні послуги з підбору та бронювання Туристичного продукту (круїзу).

**1.5.** Турист у відповідності з даним Договором зобов'язується прийняти та оплатити послуги Туроператора, транспортних компаній, в т.ч. послуги бронювання, страхових компаній та інших суб'єктів туристичної діяльності, зазначених у Рахунку-підтвердженні.

**1.6.** Даний Договір за своїм змістом є змішаним у відповідності зі ст. 628 ЦК України.

## **2. РОЗРАХУНОК ВАРТОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ, ПОРЯДОК БРОНЮВАННЯ ТА УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ**

**2.1** Турист, маючи намір отримати Туристичний продукт, за допомогою менеджера Туроператора, складає і підписує Заявку на бронювання туристичних послуг (Додаток №1 до Договору), яка є підставою для пошуку Туроператором можливості надання запитуваного Турпродукту або його частини, зокрема інформацію про наявність місць у готелях, авіаквитків, тощо, а також про його орієнтовану вартість.

У Заявці на бронювання туристичних послуг Туроператор в обов'язковому порядку визначає такі споживчі властивості туристичного продукту, як:

- маршрут туру, дати її початку і закінчення;
- категорія і кількість кают;
- прізвища та імена туристів (у українській та латинській транскрипції, яка дається в закордонному паспорті), їх стать, а також місце і дату народження, громадянство, домашня адреса, номер і дата видачі закордонного паспорта;
  - сума, еквівалентна доларам США або Євро, гарантована Туроператором до оплати у відповідності з умовами цього Договору, в тому випадку, якщо Заявка на бронювання туристичних послуг буде підтверджена Туроператором;
- необхідність підготовки документів та надання консультації щодо порядку оформлення віз;

- необхідність страхування туристів і кількість туристів які підлягають страхуванню;
- необхідність оренди автотранспорту і трансферту.

• інші умови і відомості, що мають відношення до туристичного продукту або його частини.

**2.2.** Туроператор письмово доводить до відома Туриста (Замовника) інформацію про обставини, що можуть перешкоджати можливості користування Турпродуктом, до таких, зокрема, відносяться:

- різного роду захворювання і пов'язані з ними медичні протипоказання (стосовно до зміни кліматичних умов, різними видами пересування, особливостей національної кухні, застосування лікарських засобів тощо);

- маючі місце в минулому конфліктні ситуації із державними органами, наприклад, заборона на в'їзд в певну державу чи групу країн;

- необхідність отримання Туристом (Замовником) спеціальних дозволів або погоджень від третіх осіб або компетентних органів, у тому числі згоди на виїзд дитини за кордон, отримання дитиною власного закордонного паспорта, закінчення терміну дії закордонного паспорта з моменту перетину кордону закінчується раніше, ніж строк, встановлений компетентними органами країни, до якої подорожує Турист і т.п.

**2.3.** Туроператор зобов'язується надати Туристу (Замовнику) вичерпну інформацію, передбачену Законами України «Про туризм», «Про захист прав споживачів», у тому числі, але не тільки про наступне:

- про умови здійснення, ануляції, внесення змін до зробленої Заявки на бронювання Туристичних Послуг, а також про умови відшкодування Туроператору фактично понесених ним витрат, пов'язаних з відмовою (ануляцією) замовленого (придбаного Туристом чи юридичною особою) у Туроператора Турпродукту або його частини, а також за зміну Заявки на заброньовані Туристичні Послуги відповідно до умов Туроператора;

- про розмір фінансового забезпечення Туроператора на випадок його неплатоспроможності або банкрутства, а також кредитної установи, яка наддала забезпечення;

- про Туроператора, включаючи його повне і скорочене найменування, адресу (місце знаходження), поштову адресу, про те, що Туроператор є особою, що надає Туристу (Замовнику) послуги за Договором про реалізацію туристичного продукту;

- про круїз, програму перебування, засоби розміщення, пакет наданих послуг, правила перебування Туристів в круїзі, про розклад авіарейсів, час та місце початку та закінчення круїзу, умови розміщення, проживання, харчування, трансферту, про екскурсійне обслуговування, наявність гіда, гіда-перекладача, інструктора-провідника;

- про неприпустимість самостійної зміни Туристом програми під час перебування в круїзі, на відміну від придбаного їм комплексу туристичних послуг. Така зміна розглядається як ануляція туру і всі знову придбані послуги оплачуються Туристом на місці за індивідуальними тарифами. Компенсація за невикористані послуги в цьому випадку не сплачується;

- про обов'язковість дотримуватись законів та місцевих звичаїв країни перебування, правила проживання та поведінки та інші рекомендації та вказівки керівника групи або представника Туроператора в країні перебування; про те, що збиток, нанесений Туристом, круїзному лайнеру, ресторану, музею, автотранспорту який його обслуговує, повинно бути відшкодовано Туристом на місці;

- про основні документи, необхідні для в'їзду до країни тимчасового перебування і виїзду з країни тимчасового перебування, про вимоги, що пред'являються до паспортів, в тому числі, про необхідному залишковому терміну дії паспорта для отримання візи, про те, що посольство (консульство) іноземної держави (країни перебування, транзиту) має право відмовити у видачі в'їзної візи будь-якої людини без пояснення причин такої відмови; про правила виїзду за територію України/іноземних держав, в'їзду на територію

України/іноземних держав повнолітніх осіб і неповнолітніх дітей, включаючи відомості про необхідність наявності візи для в'їзду в країну і/або виїзду з країни тимчасового перебування; про особливості і правила прикордонного/митного контролю/режиму України/іноземних держав, про митні, прикордонні, медичні, санітарно-епідеміологічні та інші правила (в обсязі, необхідному для відправки в туристичну подорож);

- про місцезнаходження, поштові адреси і номери контактних телефонів органів державної влади України, дипломатичних представництв та консульських установ України, які перебувають в країні тимчасового перебування, у які Турист може звернутися у разі виникнення в країні тимчасового перебування надзвичайних ситуацій або інших обставин, що загрожують безпеці життя і здоров'я, а також у випадках виникнення небезпеки заповідання шкоди майну Туриста;
- про адресу (місце перебування) і номер контактного телефону в країні тимчасового перебування керівника групи неповнолітніх Туристів у разі, якщо туристичний продукт включає в себе організований виїзд групи неповнолітніх Туристів без супроводу батьків, усиновителів, опікунів або піклувальників;
- про національні і релігійні особливості країни тимчасового перебування; про інші особливості подорожі;
- про те, що в деяких країнах існує реальна можливість зараження особливо небезпечними інфекційними захворюваннями та про заходи по їх попередженню; про те, що Турист, який передбачає здійснити подорож в країну тимчасового перебування, в якій він може піддатися підвищеному ризику інфекційних захворювань, зобов'язаний проходити профілактику відповідно до міжнародних медичних вимог; про те, що Турист зобов'язаний дотримуватися правил особистої гігієни і здійснювати заходи з профілактики інфекційних та паразитних захворювань;
- про безпеку, з якою Турист може зіткнутись під час туристичної подорожі, про правила дотримання безпеки та запобігання небезпеці під час туристичної поїздки;
- про те, що при виникненні у Туриста претензій до якості наданого туристичного обслуговування необхідно вирішувати всі конфліктні ситуації з представником приймаючої сторони. У тому випадку, якщо виявлені недоліки в туристичному обслуговуванні неможливо усунути на місці, то складається протокол із зазначенням характеру претензій Туриста. Зазначений протокол складається у двох примірниках і підписується Туристом і представником приймаючої сторони;
- про те, що претензія про ненадання (неналежного надання) послуги вважається необґрунтованою, якщо Турист скористався альтернативною послугою, запропонованою йому замість тієї, яка з тих чи інших причин не могла бути виконана. Послуга в даному випадку вважається виконаною належним чином;
- про те, що при замовленому трансфері представник приймаючої сторони буде очікувати Туриста в аеропорту або на вокзалі (на місці зустрічі) не більше однієї години, якщо інше не вказано в підтвердженні; після закінчення однієї години від узгодженого часу і не прибуття туриста до місця зустрічі з будь-яких причин (включаючи запізнення поїзда, затримку авіарейсу, зміна аеропорту прильоту без попереднього повідомлення), представник приймаючої сторони має право залишити місце зустрічі, трансфер вважається таким, що відбувся;

**2.4.** Туроператор, отримавши Заявку на бронювання туристичних послуг, обробляє її і видає Туристу на руки або іншим, попередньо погодженим способом (факс, Електронна пошта) рахунок з зазначенням вартості Турпродукту або його частини, строків та порядку оплати. Відправка рахунку є підтвердженням можливості надання Туроператором Турпродукту.

**2.5.** Вартість Туристичного продукту, що підлягає оплаті Туроператору, визначена в іноземній валюті, а також у її еквіваленті в українських гривнях, розрахованому із застосуванням Валютного курсу Туроператора вказується в рахунку. Загальна вартість

туристичних послуг, що входять у Турпродукт, що надаються Туроператором та/або іншими постачальниками туристичних послуг розраховується із застосуванням Валютного курсу Туроператора на день виставлення рахунку.

**2.6.** У Договорі на туристичне обслуговування, або Додатках до нього, які є його невід'ємними частинами, в обов'язковому порядку вказується:

- строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування;
- характеристика круїзного лайнера, який здійснює перевезення, зокрема його вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення;
- види і засіб забезпечення харчування;
- мінімальна кількість Туристів у групі (у разі потреби) та у зв'язку з цим інформування Туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи;
- програма туристичного обслуговування;
- види екскурсійного обслуговування та інші послуги, якщо вони включені до Вартості туристичного продукту;
- інші суб'єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені у Турпродукт;
  - страховик, який здійснює обов'язкове та/або добровільне страхування Туриста за бажанням Туриста, інших ризиків, пов'язаних з наданням туристичних послуг;
  - правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;
  - вартість туристичного обслуговування (продукту) і порядок оплати;

**2.7.** При отриманні рахунку-фактури Турист здійснює повну оплату або передоплату (50% за 2-3 місяця до початку круїзу) Туристичного продукту протягом 1 (одного) робочого дня, але в будь-якому випадку не пізніше термінів і не менш сум зазначених у рахунку. Після закінчення термінів оплати зазначених у рахунку-фактури вартість Туристичного продукту або його неоплачена вчасно частина перераховується у відповідності з певними правилами п.2.5 Договору.

**2.8.** Оплата здійснюється в українських гривнях на розрахунковий рахунок Туроператора згідно з виставленими рахунками. Моментом оплати є зарахування грошових коштів на розрахунковий рахунок Туроператора, при цьому ризики затримки здійснення банківських операцій, та пов'язану з цим курсову різницю у випадку зміни валютних курсів, оплачує Турист.

**2.9.** У випадку збільшення Вартості Туристичного продукту Туроператором з підстав, зазначених у п. 3.2.1 Договору Туроператор протягом 1 (одного) робочого дня з моменту отримання інформації про необхідність такого збільшення письмово, в тому числі за допомогою електронної пошти або факсу повідомляє про підвищення Вартості Туристичного продукту Туриста. У разі згоди Туриста на внесення змін в Договір на туристичне обслуговування, Туроператор вносить відповідні зміни і Турист зобов'язаний здійснити доплату, пов'язану з таким підвищенням в строки, зазначені в рахунку, виставленому Туроператором. У разі якщо ціна туристичного продукту вища за початкову ціну на п'ять відсотків, турист має право відмовитися від виконання договору, а туроператор зобов'язаний повернути йому раніше сплачену суму.

**2.10.** Несвоєчасна, неповна або неправильна оплата Туристом вартості Туристичного продукту або його частини у відповідності з умовами даного Договору знімає з Туроператора відповідальність, пов'язану з невиконанням або неналежним виконанням зобов'язань за Договором на туристичне обслуговування. У такому випадку Туроператор має право анулювати надання послуг, що входять до складу Турпродукту з відшкодуванням Туроператору фактично здійснених ним витрат, пов'язаних з ануляцією замовленого Турпродукту або його частини, а також зі стягненням штрафних санкцій, передбачених Додатком №2 до Договору, вартості страховки, візового (консульського) збору. З моменту направлення ануляції Туроператором Турист несе відповідальність за

розірвання (відмову) від виконання зобов'язань за Договором на туристичне обслуговування.

**2.11.** Остаточна ціна Туристичного продукту зазначається у Додатках до Договору .

Загальна вартість туристичного продукту, становить ціну Туристичного продукту, зазначену в іноземній валюті, помножену на Валютний курс Туроператора на дату фактичної оплати та на момент підписання даного Договору.

**2.12.** Усі види платежів по даному Договору провадяться в національній валюті України - гривні.

### **3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

#### **3.1. Обов'язки Туроператора:**

**3.1.1.** Приймати від Туриста Заявки на бронювання туристичних послуг по електронному та/або факсимільному зв'язку. Своєчасно інформувати Туриста про зміну контактних телефонів, телефаксів та адреси електронної пошти, банківських реквізитів, юридичної та/або фактичної адреси Туроператора, даних уповноваженої особи та т.п.

**3.1.2.** Інформувати Туриста про можливість надання запитуваного Туристського продукту протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання Заявки на бронювання туристичних послуг і виставити Туристу до оплати рахунок із зазначенням вартості Туристичного продукту, порядку, строків та умов оплати.

**3.1.3.** Туроператор за дорученням Туриста надає послуги по сприянню укладення з останніми договорів медичного страхування, страхування від невіізду.

**3.1.7.** Підписанням цього Договору Туроператор гарантує Туристу наявність у нього сертифікатів, дозволів і ліцензій, і прийняття на себе всього, в тому числі, майнової відповідальності у разі їх відсутності, закінчення строку дії або невідповідності чинному законодавству. Турист гарантує, що на момент укладення цього Договору у нього є всі необхідні повноваження для підписання Договору і він володіє усіма необхідними повноваженнями. В випадку не відповідності зазначеної гарантії Турист в безумовному порядку компенсує Туроператору всі збитки, понесені останнім.

#### **3.2. Туроператор має право:**

**3.2.1.** Змінити Вартість Туристичного продукту, але не більше, ніж на 5% від зазначеної у Договорі на туристичне обслуговування та не пізніше, ніж за 20 днів до початку туристичної подорожі, в зв'язку з необхідністю врахувати зміни в тарифи на транспортні послуги (в тому числі введення, зміна круїзною компанією розміру паливних (додаткових) зборів при зміні індексу вартості сирої нафти), введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміни курсу української гривні до іноземної валюти, в якій виражена Вартість Туристичного продукту. Правила, зазначені в цьому підпункті Договору не поширюються на випадки, коли Туристом, вартість Туристичного продукту була в повному обсязі сплачена в якості передоплати;

**3.2.2.** В разі виникнення, з незалежних від Туроператора причин (у тому числі, але не тільки в результаті дій капітана судна, який здійснює повний контроль і управління судном, у зв'язку з чим капітан має право: слідувати без лоцмана; буксирувати та надавати допомогу іншим судам у будь-якій ситуації на свій розсуд; відхилятися від початкового маршруту; заходити в будь-який порт, незалежно від того, чи передбачений він маршрутом чи ні; прийняти рішення про часткову зміну маршруту круїзу у разі виникнення загрози безпеці пасажирів; відмовити пасажиру в посадці на судно або перервати його подорож в найближчому порту, якщо внаслідок поведінки пасажирів, створюється загроза для життя і здоров'я інших пасажирів тощо), обставин, які не дозволяють належним чином виконати свої зобов'язання з реалізації Туристичного продукту, проводити за погодженням з Туристом заміну пропонованих послуг, у тому числі засобів розміщення (каюти) із збереженням класу послуг або з наданням послуг більш високого класу, змінювати час відправлення і прибуття круїзного судна, розклад подорожі, порти заходу круїзного судна та інших. Туроператор зобов'язаний своєчасно повідомити Туриста про заміну пропонованих послуг.

**3.2.3.** У разі односторонньої відмови Туриста від поїздки утримати в свою користь, обумовлену в Додатку №1 суму в якості компенсації за виконану роботу.

**3.2.4.** Своєчасно отримати від Туриста необхідну, коректну та повну інформацію персонального характеру з метою проведення належної підготовки реалізації Туристичного продукту. Відмова Туриста у своєчасному і повному наданні необхідних документів та інформації для посольства є відмовою від замовленого чи придбаного у Туроператора Туристичного продукту або його частини з наслідками, передбаченими цим Договором.

**3.2.5.** Подавати документи на анулювання виданих Туристу туристичних віз/дозволів на в'їзд в іноземні держави в разі, якщо реалізація Туристичного продукту не відбулася, через відмову Туриста від Туристичних Послуг або з інших об'єктивних причин.

**3.2.6.** На будь-які зміни тривалості, маршруту та інших параметрів туристичних послуг, що входять у туристичний продукт, якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки Туриста.

**3.2.7.** Відмовитися від виконання Договору без відшкодування будь-яких збитків у випадках:

- виникнення форс-мажорних обставин, при яких реалізація туристичного продукту буде неможливою або буде результатом дій, яких «Туроператор» і інші суб'єкти туристичної діяльності, що надають туристичні послуги, не могли передбачити;

- відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд.

**3.3.** Істотною умовою цього договору є право Туроператора за погодженням з Туристом вносити зміни в програму подорожі, не змінюючи якість і кількість пропонованих послуг, в тому числі Туроператор має право, у разі неможливості надання Туристам раніше підтвердженої каюти, надати розміщення в іншій каюті, що має однакову або вищу категорію цінового та (або) сервісного обслуговування; змінювати час відправлення і прибуття круїзного судна, розклад подорожі, порти заходу круїзного судна. Загальна ціна Туристичного продукту при цьому не переглядається.

#### **3.4. Турист зобов'язується:**

**3.4.1.** Уважно ознайомитися з умовами цього Договору, дотримуватись і виконувати їх в повному обсязі.

**3.4.2.** В повному обсязі оплатити вартість Туристичного продукту в терміни та в обсягах, зазначених у Рахунку-підтвердженні/ у тому числі вартість транспортних і страхових послуг і т.п.

**3.4.3.** Відповідно до Заявки на бронювання туристичних послуг надати Туроператору всі необхідні для здійснення туристичної подорожі документи вчасно, не пізніше дати, узгодженої Сторонами.

**3.4.4.** У випадку виклику Туриста чи осіб, які з ним подорожують, до Консульської установи іноземної держави, у яку слідує, або яку перетинає транзитом, для проведення особистої співбесіди з метою отримання в'їзної візи, прибути до зазначеної установи за власний рахунок і у встановлений час.

**3.4.5.** Отримати під підпис та перевірити наявність і правильність заповнення документів, необхідних для здійснення туристичної подорожі, та негайно повідомити Туроператора про виявлені в них недоліки (неточності, помилки).

**3.4.6.** Прибути до місця початку подорожі і для реєстрації, не пізніше ніж за дві години до відправлення транспорту.

**3.4.7.** Крім цього Турист зобов'язується:

- надати Туроператору всі необхідні для бронювання та замовлення Туристичного продукту відомості та документи (або їх копії) в необхідній кількості примірників;
- не порушувати права та інтереси третіх осіб, вимоги законодавства, які діють на території країни перебування;
- виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила;

- поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місцевості) перебування;
- дбайливо ставитися до навколишнього середовища, об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місцевості) перебування;
- обов'язково довести до відома Туроператора до підписання цього Договору всю інформацію, яка надасть Туроператору змогу об'єктивно виявити протипоказання до отримання окремих видів Туристичних послуг і Туристичного продукту в цілому, включаючи, але не обмежуючись: наявність різного роду захворювань, наявності вагітності та його строку, факти перебування на обліку у психоневрологічному або наркологічному диспансерах, інших обставин щодо стану здоров'я. У разі ненадання такої інформації Туроператору до моменту укладення даного Договору Турист несе особисту відповідальність за зміну стану здоров'я та/або настання летального випадку через включно, але не обмежуючись: зміну кліматичних умов, особливості національної кухні держав перебування, погодні умови та норм чинного законодавства у країнах перебування;
- з'явитися особисто в конкретне консульське/дипломатичної установи іноземної держави для співбесіди чи з іншої причини у разі такої необхідності, про що Турист негайно інформується Туроператором;
- відшкодувати Туроператору збитки, завдані йому неправомірними діями Туриста;
- під час поїздок до країн з підвищеним рівнем епідеміологічного ризику до виїзду до цих країн самостійно зробити необхідні щеплення та вакцинації, отримати документи про проведення таких щеплень та вакцинацій;
- при поверненні з туристичної подорожі Турист, зобов'язаний, у разі необхідності, передати свій закордонний паспорт громадянина України до відповідної дипломатичної або консульської установи іноземної держави для контролю повернення особисто або за посередництва Туроператора.
- своєчасно і в повному обсязі передавати Туроператору достовірні і достатні дані персонального характеру та документи, необхідні для бронювання туристичного продукту та надання супутніх послуг, в тому числі, необхідні для отримання візи/дозволу на в'їзд на територію іноземних держав;
- своєчасно і в повному обсязі перерахувати кошти за Туристичний продукт, який надається йому Туроператором за цим Договором, відповідно до терміну, вказаному в Рахунку-Підтвердженні. Датою оплати вважається дата надходження коштів на банківський рахунок Туроператора. Турист зобов'язаний направити Туроператору копію платіжного доручення протягом 24-х годин з моменту здійснення оплати туристичного продукту.

### **3.5. Турист має право на:**

- необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місцевості) тимчасового перебування і перебування там, про звичаї місцевого населення, пам'ятки історії, природи, культури та інші об'єкти туристичного демонстрування, які знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища;
- інформацію про наявність у Туроператора, необхідних дозволів, інших документів, наявність яких передбачена законодавством;
  - інформацію про наявність фінансового забезпечення відповідальності Туроператора у вигляді банківської гарантії, виданої банківською чи кредитною установою, назву банківської (кредитної) установи, розмір гарантії та наявність договору з такою установою.
- особисту безпеку, захист життя, здоров'я, захист прав споживача, забезпечення яких здійснюється Туроператором та іншими суб'єктами господарської діяльності, які надають туристичні послуги;
- розмір відшкодування збитків, завданих Туристу з вини Туроператора, не повинен перевищувати розміру фактично завданих збитків.



**3.6.** Підписанням даного Договору Турист підтверджує свою обізнаність щодо інформації викладеної у п.п. 2.3., 3.6. даного Договору.

**3.7.** В разі ануляції Туристом підтвердженого бронювання в зв'язку з неможливістю з будь-якої причини або відмовою зі сторони Туриста здійснити туристичну поїздку, Турист зобов'язаний самостійно, власними коштами оплатити штрафні санкції круїзних компаній (Додаток №2), з якими Турист ознайомлений до підписання даного Договору, а також здійснені Туроператором витрати на підготовку до реалізації Туристичного продукту, в тому числі банківські витрати на оплату постачальнику. Вартість консульського збору, якщо документи подавалися в консульство, не повертаються.

#### **4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

**4.1.** У випадку порушення (невиконання чи неналежного виконання) своїх зобов'язань за Договором однією із Сторін, Сторона, що порушила свої зобов'язання, несе відповідальність згідно з чинним законодавством України та умовами Договору.

**4.2.** При виникненні претензій до якості Туристичного продукту під час подорожі, туристом негайно (протягом 48 годин) повідомляється про них в офіс Туроператора, для їх оперативного усунення та вжиття заходів, що задовольняють усі залучені Сторони. Невиконання цієї умови може бути підставою для повного або часткової відмови Туроператора від задоволення претензій туристів.

**4.3.** Передання або поступка подання/пред'явлення претензій за даним Договором третім особам не допускається.

**4.4** Туроператор не несе відповідальності за зміну або скасування програми туру, якщо такі зміни або скасування сталися у результаті дії третіх осіб і знаходяться поза межами компетенції Туроператора.

**4.5** Туроператор не несе відповідальності за скасування чи зміну часу відправлення транспортних засобів, скорочення часу стоянки в портах, зміна часу відплиття судна круїзної компанією, фрахтувальником, капітаном, зміна маршруту круїзного судна, а також за пов'язану з цим зміну програми поїздки, яка входить до складу туристичного продукту. Також Туроператор не несе відповідальності за збереження багажу туриста. У зазначених випадках відповідальність перед туристами несуть морські компанії згідно міжнародних правил.

**4.6** Туроператор не несе відповідальності за схоронність багажу, цінностей і документів Туриста протягом усього періоду Туру.

**4.7** Туроператор не несе відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідних осіб Туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або інших причин, або якщо в силу інших причин, незалежних від Туроператора, Турист не скористався Турпродуктом.

**4.8** Туроператор не несе відповідальності щодо відшкодування грошових коштів, витрачених Туристом, якщо Турист у період обслуговування за своїм переконанням чи у зв'язку із своїми інтересами не скористався всіма чи частиною запропонованих та сплачених туристичних послуг. У цьому випадку Туроператор не відшкодовує Туристу ніяких втрат або збитків.

**4.9.** Туроператор при будь-яких обставинах не несе відповідальності за погіршення стану здоров'я, отримання фізичних травм, отримання тілесних ушкоджень будь-якого ступеня тяжкості, смерть Туриста, необхідність сплати за його медичне обслуговування, ліки, тощо Турист підписанням цього Договору звільняє Туроператора від будь-якої відповідальності в разі настання з Туристом будь-чого з переліченого в цьому пункті, а також подій аналогічних по суті, якщо вони виникли не з вини Туроператора, при цьому наявність вини для висунення претензій має бути доведена у встановленому законодавством порядку.

**4.10.** Відповідальність за виконання зобов'язань, пов'язаних з транспортними перевезеннями і страхуванням відноситься до відповідальності перевізників та страхових організацій.

**4.11.** Претензії та позови, предметом яких не є якість туристичного продукту, в тому числі претензії та позови, пов'язані з ненаданням або поданням неналежної інформації про туристичний продукт, його споживчі властивості, пред'являються туристами (іншими замовниками туристичного продукту) безпосередньо Туроператору і підлягають розгляду Туроператором. Такі претензії розглядаються Туроператором протягом 30 календарних днів з моменту їх отримання.

## **5. УМОВИ ЗМІНИ І РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ**

**5.1.** Кожна із Сторін має право вимагати зміни або розірвання цього Договору у зв'язку з істотною зміною обставин, з яких Сторони виходили при укладенні Договору. Ануляція в даному випадку відбувається з урахуванням витрат, понесених у зв'язку з виконанням такого договору.

**5.2.** У випадку розірвання цього Договору, односторонньої відмови Туриста від виконання Договору, Турист зобов'язаний компенсувати Туроператору пред'явлені до оплати останнім фактично понесені витрати в цілях виконання Договору. Про будь-яку відмову від виконання цього Договору, що походить зі сторони Туриста, Туроператора має бути повідомлено у письмовій формі.

**5.3.** Туроператор повертає Туристу сплачену суму повністю, якщо Тур не відбудеться з вини Туроператора

## **6. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ**

**6.1.** Обставини непереборної сили - стихійне лихо, епідемії, військові дії, терористичні акти, страйки, визнані урядом країни та інші неконтрольовані і невідворотні явища і події, які роблять неможливим виконання цього Договору, звільняють Сторони від взаємних зобов'язань за цим Договором без надання компенсації понесеного збитку.

## **7. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

**7.1.** Усі спори та розбіжності, які виникають з цього Договору або в зв'язку з ним, Сторони домовилися вирішувати в претензійному порядку, а у разі не досягнення згоди – на розгляд суду відповідно до чинного законодавства України.

**7.2.** Претензії до якості туристичного продукту пред'являються Туристом Туроператору у письмовій формі протягом 14 днів від дати закінчення туру і підлягають розгляду протягом 30 днів з дня одержання претензії, тобто у відповідності зі строками, передбаченими Законом України «Про звернення громадян». У претензії зазначаються: П.І.Б. Туриста, номер Договору та дата його укладення, найменування Туроператора, інформація про обставини (факти), що свідчать про невиконання або неналежне виконання Туроператором зобов'язань за Договором про реалізацію туристичного продукту, включаючи письмові підтвердження претензії з підписами менеджерів, гідів та/або інших відповідальних осіб, що свідчать про наявність в туристичному продукті істотних недоліків, включаючи суттєві порушення вимог до якості туристичного продукту, розмір грошових коштів, що підлягають сплаті Туристу на відшкодування понесених збитків.

## **8. ЗГОДА НА ОБРОБКУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТУРИСТІВ**

**8.1.** Фактом підписання цього Договору Турист підтверджує свою згоду на обробку (збирання, зберігання, обмін, коригування, оновлення, зміна, передачу, в тому числі транскордонну передачу, знеособлення, блокування та знищення) і використання своїх персональних даних, вказаних в цьому Договорі та отриманих за запитом Туроператора в

рамках виконання цього Договору, будь-якими способами і діями, відповідно до законодавства України, в цілях просування і реалізації туристичних та інших послуг Туроператора, його третіх осіб, які представляють потенційний інтерес для Туроператора, за допомогою здійснення контактів з Туроператором за допомогою будь-яких електронних та поштових засобів зв'язку, ідентифікація яких наведена в цьому договорі; Туроператор має право передавати інформацію про Туриста іншим компаніям, що входять в групу компаній Туроператора, постачальникам товарів і послуг, а також агентам з дотриманням вимог конфіденційності, включаючи третіх осіб, що надають послуги, забезпечуючи виконання будь-яких зобов'язань Туроператора перед Туристом, в тому числі надають послуги з технічного та програмного забезпечення, забезпечення безпеки діяльності Туроператора. Даний згода дається на термін, що не перевищує три роки з моменту останнього звернення до Туроператора за наданням послуг, з можливістю припинення цієї згоди в будь-який час за окремим письмовим повідомленням Туриста.

## **9. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

**9.1.** Цей Договір укладено у двох примірниках, що мають рівну юридичну силу, по одному примірнику для кожної Сторони Договору, українською мовою.

**9.2.** Невід'ємною частиною цього Договору є його :

- Додаток №1-Програма;
- Додаток №2- Штрафні санкції круїзних компаній.

**9.3.** Цей Договір набирає чинності з моменту його підписання Сторонами і діє до моменту повного виконання Сторонами своїх зобов'язань за Договором.

**9.4.** Всі додатки до цього Договору є його невід'ємними частинами та повинні бути оформлені письмово.

**9.5.** Турист своїм підписом підтверджує: він отримав інформацію, передбачену п.2.6 даного Договору та чинним законодавством України; отримав відомості про умови страхування; одержав програму Туру; зміст викладених в договорі термінів та умовних позначень туристу розтлумачено.

**9.6.** Турист зобов'язується протягом п'яти днів з дня завершення Туру підписати Акт про надання послуг в офісі Туристичної фірми. У випадку не підписання або відмови від підписання Акту по закінченню вказаного строку, послуги вважаються наданими в повному обсязі, а Акт вважається таким, що підписаний обома сторонами.

**Туроператор:**

**ТОВ «ФЕСРІЯ»**

01010 м. Київ , пров. Хрестоаний, 8/9

Код ЄДРПОУ 31302024

п/р № 26004037518300 в АТ «Укрсиббанк»,

м.Київ, МФО 351005

Директор \_\_\_\_\_ **І.І. Захаренко**

**Турист:**

\_\_\_\_\_

