

## Агентский договор № \_\_\_\_\_

г. Киев

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Общество с ограниченной ответственностью «Феерия»** в лице директора Захаренко Игоря Ивановича, действующего на основании Устава, далее по тексту – **«Туроператор»**, с одной стороны,

и \_\_\_\_\_  
в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, далее по тексту – **«Турагент»**, с другой стороны, вместе именуемые - «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### 1. Предмет Договора

1.1. В соответствии с условиями настоящего Договора, в течение всего срока его действия Турагент обязуется по поручению и от имени Туроператора реализовывать туристические продукты последнего потребителям туристических услуг (далее по тексту - Туристы) путём заключения договоров на туристическое обслуживание.

1.2. Стороны подтверждают наличие у них всех соответствующих документов и лицензий, предусмотренных действующим законодательством Украины и действующим законодательством \_\_\_\_\_, необходимые для осуществления деятельности, являющейся предметом настоящего Договора, в том числе:

Туроператор: лицензия Государственной туристической администрации от 11.02.2011г., Серия АВ566461.

Турагент: \_\_\_\_\_ (копия прилагается).

1.3. Туристический продукт, реализация которого является предметом настоящего Договора, - предварительно разработанный Туроператором комплекс туристических услуг определённой стоимости, в состав которого входят услуги: по оформлению виз, бронирования и покупки проездных документов, а также услуги третьих лиц (далее - исполнителей) трансфер, проживание, питание, экскурсионное и другое обслуживание.

1.4. Тур - туристическое путешествие (поездка) по определённому маршруту в конкретные сроки, обеспеченная комплексом туристических услуг, характеристика которых указана в Программе тура.

1.5. Любые изменения и дополнения к данному Договору и его приложениям совершаются сторонами в письменной форме за подписями обеих сторон.

## 2. Права и обязанности Туроператора

### Во исполнение данного Договора Туроператор:

- 2.1. По возможности обеспечивает Турагента необходимыми технологическими, методическими, рекламными и другими материалами с целью продвижения туристических продуктов.
  - 2.2. Предоставляет Турагенту полную и достоверную информацию о существующих турпродуктах и их стоимости, в том числе информацию по маршруту, ценам и срокам тура, сведения о минимальном количестве туристов в группе для осуществления тура.
  - 2.3. Принимает от Турагента заявки на бронирование мест в группе на конкретный тур.
  - 2.4. Своевременно осуществляет бронирование всех услуг, входящих в заказанный тур, при условии надлежащего исполнения Турагентом своих обязательств по настоящему Договору по реализации и оплате турпродуктов .
  - 2.5. Информировует Турагента о результатах бронирования и возможности предоставления заказанных туристических услуг.
  - 2.6. Обеспечивает оформление документов, необходимых для осуществления тура.
  - 2.7. Своевременно информирует об изменениях в Программе тура, но не позднее чем за два дня до начала тура. Незамедлительно информирует Турагента об обстоятельствах, которые возникли и препятствуют осуществлению тура и выполнению Туроператором других обязанностей, предусмотренных настоящим Договором.
  - 2.8. Обеспечивает предоставление туристических услуг надлежащего качества согласно Программе тура, условий Договора и требований действующего законодательства Украины.
- Туроператор имеет право:**
- 2.9. Отказаться от исполнения настоящего Договора, в том числе от предоставления заказанных туристических услуг, без возмещения убытков в случае:
    - возникновение форс-мажорных обстоятельств;
    - неисполнения или ненадлежащего исполнения Турагентом своих обязательств по настоящему Договору, в том числе по оплате заказанного тура;
    - отказа в выдаче виз посольством по независящим от Туроператора причинам, о чем Туроператор незамедлительно обязан информировать Турагента .
  - 2.10. Оперативно изменять последовательность экскурсионно-культурных мероприятий.
  - 2.11. В исключительных случаях заменить отели на такие же или высшей категории без изменений общей стоимости тура. При этом Туроператор немедленно информирует Турагента об указанных изменениях.
  - 2.12. Изменить срок и Программу тура для обеспечения безопасности туристов.
  - 2.13. Туроператор оставляет за собой право изменить перевозчик, время отправления, если это не ведёт к существенным изменениям программы тура. .
  - 2.14. Отменить поездку в случае недобора группы, Туроператор обязан сообщить Турагенту не позднее чем за 5 (пять) дней до начала тура.
  - 2.15. Перенести сроки поездки по причине задержки открытия виз в посольстве или отказа в оформлении виз посольством, недобора группы и в других случаях, предусмотренных действующим законодательством.
  - 2.16. Изменить стоимость заказанного тура в случаях, предусмотренных настоящим Договором в рамках действующего законодательства.
  - 2.17. Внести другие изменения в соответствии с действующим законодательством.

### **3. Права и обязанности Турагента.**

#### **Во исполнение данного Договора Турагент:**

- 3.1. Осуществляет деятельность по продвижению и реализации туристического продукта Туроператора на условиях, определённых настоящим Договором и Программой тура, на основании полной хозяйственной и финансовой самостоятельности, самостоятельно оплачивает все свои расходы, включая расходы телефонной, факсимильной связи и другие накладные расходы, связанные со своей деятельностью, а также на собственную рекламную деятельность.
- 3.2. Своевременно осуществляет заказ турпродуктов у Туроператора. Заявка должна соответствовать предложенной Туроператором форме и содержать все данные, необходимые для оформления ту.
- 3.3. Уточняет у Туроператора результаты бронирования и возможность предоставления заказанных туристических услуг в соответствии с направленной заявкой.
- 3.4. Своевременно осуществляет оплату стоимости заказанного турпродукта (тура) в размере и в срок согласно условиям настоящего Договора.
- 3.5. Заключает с каждым туристом или группой туристов Договор на туристическое обслуживание по программе тура, заказанного у Туроператора.
- 3.6. Уведомляет туристов об изменениях в Программе тура, внесённых Туроператором в соответствии с условиями данного тура.
- 3.7. Своевременно предоставляет Туроператору документы и сведения, необходимые для оформления тура и обеспечения предоставления туристических услуг.
- 3.8. Немедленно извещает Туроператора в письменной форме об изменениях в заказанных туристических услугах или об аннулировании заказа. При этом, изменения в заказе расцениваются Сторонами как аннулирование первоначального заказа и представления нового заказа.
- 3.9. До подписания Договора с Туристом уточняет у Туроператора о возможных изменениях в программе тура.
- 3.10. Турагент предоставляет туристам необходимую и достоверную информацию о туристических услугах, правах, обязанностях и правилах поведения туристов, условиях страхования, порядке возмещения причинённого ущерба, условиях отказа от услуг, правилах визового и таможенного режима, пересечения государственной границы и другую информацию, предусмотренную действующим законодательством Украины. Программа тура должна быть подписана Туристом. Подпись означает ознакомление Туриста с Программой тура.
- 3.11. Своевременно передаёт туристам все полученные у Туроператора документы, необходимые для осуществления тура.
- 3.12. Обеспечивает явку туристов к пункту отправления (начала) тура.
- 3.13. В случае необходимости оформления виз в страны осуществления тура, передаёт Туроператору для оформления необходимых документов загранпаспорта, документы и достоверные сведения о туристах не позднее, чем за 30 дней до начала путешествия, если иное не предусмотрено Программой тура.
- 3.14. В случае возникновения претензий у туристов относительно заключения, исполнения и расторжения договора на туристическое обслуживание Турагент рассматривает и разрешает такие претензии по существу согласно правовых норм действующего законодательства и условий

настоящего Договора, а также извещает Туроператора о таких претензиях в течение 3 дней с момента их получения.

Рекламации по поводу недостатков туристического обслуживания. должны быть получены Туроператором не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня завершения тура или с момента поступления от туриста обращения. **Вместе с рекламацией Туроператору подается сопроводительное письмо Турагента, копия Договора Турагента с Туристом, другие документы, являющиеся документальным подтверждением обстоятельств, изложенных в претензии и имеющие отношение к инциденту, в том числе акт, составленный на месте возникновения конфликта с подробным описанием характера претензий Туриста и мер, принятых для их устранения.** Указанный акт составляется в двух экземплярах с подписью туриста, уполномоченного представителя принимающей стороны. В случае нарушения обслуживания в гостинице акт заверяется подписью и печатью администрации отеля. Туроператор рассматривает полученные от Турагента претензионные документы в течение установленного действующим законодательством срока.

3.15. Предоставляет Туроператору перспективную информацию о необходимости новых услуг, которая базируется на анализе спроса своих клиентов (туристов).

3.16. По возможности проводит рекламную и другую деятельность, которая направлена на развитие туризма по маршрутам Туроператора.

3.17. Турагент не вправе осуществлять действия, противоречащие настоящему Договору и действующему законодательству.

3.18. Выплачивает Туроператору штрафные санкции за аннуляцию заявленного и подтверждённого Туроператором туристического продукта или его части, а также за изменение предварительной Заявки та подачи новой, которая содержит существенные отличия от ранее поданной(п.5.2. Договора ).

3.19. Информировать туристов о необходимости профилактики заражения инфекционными заболеваниями, в том числе тропическими. -

3.20. Подписанием настоящего договора Турагент, учитывая требования Закона Украины «О защите персональных данных», подтверждает и предоставляет Туроператору согласие на обработку его персональных данных и персональных данных всех физических лиц, Туристов, которые были или будут переданы Туроператору в связи или на выполнение данного договора и бронирования туристических услуг. Турагент подтверждает и гарантирует, что любые персональные данные, которые были или будут переданы Туроператору были получены и находятся в пользовании Турагента правомерно в соответствии с требованиями действующего законодательства Украины.

Турагент подтверждает и гарантирует, что он имеет все необходимые правовые основания для передачи вышеуказанных персональных данных Туроператору для их дальнейшей обработки с целью организации и предоставления Заказчику и Туристу любых услуг, без какого-либо ограничения времени и способом, в т.ч. для их использования и распространения, изменения, передачи или предоставления доступа к ним третьим лицам в случаях, предусмотренных действующим законодательством Украины, а также для передачи Туроператором персональных данных для обработки третьим лицам и осуществления в отношении них каких-либо других действий, если это связано с защитой прав Туроператора, или если это необходимо для реализации

Туроператором прав и обязанностей, предусмотренных действующим законодательством.

#### **4. Порядок расчётов.**

4.1. Турагент осуществляет полную оплату заказанного Турпродукта согласно выставленного Туроператором счета в течение 1 (одного) банковского дня с момента его получения. По договорённости Сторон Турагент может осуществить предоплату в размере не меньше 50% стоимости тура, и полностью рассчитаться за тур не позднее чем за 7 (семь) дней до его начала. В случае просрочки сроков оплаты, Турагент обязан возместить Туроператору все понесенные убытки, в т.ч. пеню в размере двойной учетной ставки НБУ за каждый день просрочки суммы платежа.

4.2 Стоимость тура может быть увеличена в случаях: изменения сроков тура; непредвиденного увеличения транспортных тарифов; введения новых или повышения действующих ставок налогов и сборов и других обязательных платежей; резкого изменения курса национальной валюты; непредвиденного увеличения стоимости проживания, экскурсионного обслуживания и в других случаях, если такое увеличение произошло не по вине Туроператора, о чем последний обязан сообщить Турагенту в соответствии с требованиями действующего законодательства. Турагент обязан доплатить стоимость тура до его начала, если размер доплаты не превышает 5% стоимости тура. Корректировка стоимости тура в условиях не полной оплаты Турагентом в предусмотренные настоящим Договором сроки не является повышением стоимости тура.

4.3. Оплата тура производится в установленные сроки согласно выставленным счетам в иностранной валюте (долларах США, евро и т.д. ), путём безналичного перечисления денежных средств на банковский счёт Туроператора. Все расходы, связанные с проведением банковских операций по перечислению денежных средств на текущий счёт Туроператора, несёт Турагент.

4.4. Средства, полученные от Турагента как оплата стоимости туристского продукта, за исключением вознаграждения Туроператора, не принадлежат последнему, являются транзитными и подлежат перечислению в пользу исполнителей, непосредственно оказывающих услуги перевозки, экскурсионного обслуживания, проживания, питания, сопровождения во время пребывания за границей и т.д., на основании контрактов между ними и Туроператором.

4.5. Несвоевременная, неполная или неправильная оплата Турагентом стоимости Турпродукта считается отказом Турагента от заказанных (забронированных) туристических услуг.

4.6. Размер агентского вознаграждения определяется Турагентом самостоятельно путём установления надбавки на стоимость (нетто) туристического продукта, если размер вознаграждения не обусловлен отдельно для каждого тура в соответствующих приложениях к настоящему Договору.

4.7. Стороны договорились, что туристические услуги считаются оказанными турфирмой в полном объёме и надлежащим образом с даты возвращения туристов из поездки, определённой в соответствии с Программой тура.

4.8. Денежные обязательства Турагента по настоящему Договору считаются выполненными в момент зачисления средств на текущий счёт Туроператора. При этом риски задержки осуществления банковских операций, а также риски изменения валютных курсов несёт Турагент.

4.9. Факт предоставления услуг Туроператора Турагентом подтверждается Актом приёма предоставленных услуг, который подписывается Сторонами.

## 5. Ответственность Сторон.

5.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по настоящему Договору виновная сторона обязана возместить другой стороне причинённый в связи с этим ущерб. Ущерб оплачивается сверх суммы неустойки. Ущерб возмещается в полном объёме и включают в себя, помимо прочего, дополнительные расходы Туроператора на оплату штрафных санкций и / или возмещения убытков исполнителям, непосредственно оказывающих услуги перевозки, экскурсионного обслуживания, проживания, питания, сопровождения во время пребывания за границей и т.д. На основании контрактов между ними и Туроператором, если уплата таких штрафных санкций и / или возмещение убытков является следствием нарушения Турагентом своих обязательств по настоящему Договору.

Размер ответственности Туроператора перед Турагентом (туристами) за документально подтвержденный причинённый ущерб, ограничивается размером платы стоимости тура.

5.2. В случае отказа Агента от поданной Заявки на бронирование Тура до начала туристического путешествия, путем его аннулирования или любого изменения частично или полностью (например, сроков путешествия, отеля, сведений о туристе и т.д.), Турагент обязуется оплатить Туроператору фактические расходы за услуги, понесенные в связи с выполнением подтвержденного заказа. Туроператор сообщает сумму понесенных расходов в письменной форме с помощью электронной или факсимильной связи, по требованию. Стороны договорились, что подтверждением фактических расходов за услуги, понесенных в связи с выполнением подтвержденного заказа Тура, является справка Туроператора с указанием общей суммы расходов. Расходы Туроператора оплачиваются на основании счета, выставленного Туроператором. В случае отказа (аннулирования) Турагента от забронированных туристических услуг по каким-либо причинам, последний обязан уплатить Туроператору неустойку в размере:

- 100% (ста процентов) стоимости тура в случае аннулирования заказа менее чем за два дня до начала тура;
- 70% (семьдесят процентов) стоимости тура в случае аннулирования заказа в срок от 2 до 19 дней включительно до начала тура;
- 50% (пятьдесят процентов) стоимости тура в случае аннулирования заказа в срок от 20 до 30 дней включительно до начала тура;
- 100% (сто процентов) стоимости тура, который проводится в Высокий сезон (период официальных праздничных дней определенных законодательством Украины или страны осуществления тура, а также в периоды проведения выставок, ярмарок, религиозных праздников, спортивных соревнований, которые характеризуются повышенным спросом на туристические услуги в период наибольшей загруженности места отдыха), независимо от сроков отказа от тура.
- при аннуляции авиабилетов, независимо от даты и периода аннуляции, а также авиабилетов на регулярные рейсы, проданные по тарифам перевозчика, которые не предусматривают возможность возврата сумм («No Refund») - может взиматься до 100% стоимости от стоимости авиабилетов

5.3. В случае отказа от тура, содержащий въездную визу, оформление которой обеспечивает Туроператор, наступает следующая ответственность:

- если документы туриста не заносились в посольство, то стоимость услуг по оформлению визы возвращается полностью;
- если к моменту отказа от тура виза проставлена в паспорте, то стоимость услуг по ее оформлению не возвращается;
- если Туристу было отказано в получении визы по независящим от Туроператора причинам, то стоимость услуг по оформлению визы и сумма расходов, фактически понесенных Туроператором, не возвращаются.

**5.4. Туроператор не несет ответственности:**

- за несоответствие, недостоверность, недействительность, недостаточность и несвоевременность предоставленных сведений и документов со стороны Агента / Туриста для оформления и организации тура, и последствия связанные с этими обстоятельствами;
- при задержке прохождения пограничного и таможенного контроля;
- за последствия, вызванные нарушением Туристом правил прохождения пограничного и таможенного контроля, проезда, провоза и хранения багажа, а также законов и правил пребывания в стране (месте) осуществления тура;
- за действия или бездействие перевозчиков, в том числе за качество перевозки, отмены рейса, задержки или изменение времени отправления, срока перевозки, и связанные с этим изменения Программы тура. В этих случаях ответственность несут перевозчики в соответствии с действующим украинским и международным законодательством;
- за последствия, вызванные нарушением туристом таможенных, фискальных, санитарных, транспортных, миграционных и других официальных правил и норм, действующих на территории страны пребывания;
- за несоблюдение сроков тура вследствие изменения времени или даты вылета самолета по независящим от Туроператора обстоятельствам;
- за несоответствие уровня гостиницы согласно субъективными ожиданиями туристов;
- за отмену авиакомпанией забронированного для Туриста места в случае «двойного бронирования», то есть когда по ошибке представленным Агентом письмами бронирования осуществлено более одного бронирования на одну фамилию на один рейс;
- в том случае, если Турист самостоятельно изменяет программу тура или отказывается от участия в туре в период его проведения, все расходы и последствия, связанные с этим, несет Турист самостоятельно и претензии Туроператором в связи с этим не принимаются.

5.5. Туроператор не несет ответственности за действия посольств, связанные с оформлением виз или отказа в их предоставлении. В случае отказа посольства в открытии визы туристу средства, полученные Туроператором в оплату тура, возвращаются Заказчику за вычетом расходов на оформление визы и понесенных Туроператором расходов на обеспечение предоставления туристических услуг, в том числе на бронирование услуг исполнителей (гостиница, перевозчик, экскурсионная компания и т.д.).

5.6. Стоимость услуг, предусмотренных туром, которые не были использованы Туристом, не возмещается и компенсация Туроператором не выплачивается.

5.7. Если Тур не состоялся в связи с неприбытием Туриста в установленное время к месту оказания первой услуги, опозданием к месту оказания услуг, указанных в программе обслуживания, а также по решению миграционных, пограничных, таможенных служб страны пребывания или Украины, Туроператор не несет ответственности за срыв поездки. В этом случае Договор с туристом аннулируется, и стоимость тура не возвращается.

## **6. Страхование.**

6.1. Туроператор обеспечивает страхование туриста в соответствии с действующим законодательством. Стоимость страховки в стоимость тура не входит. Туроператор не несет ответственности за расходы Туриста, связанные с наступлением страхового случая.

6.2. Тур агент обязан предложить туристам приобрести услугу страхования от невыезда согласно тарифам страховой компании.

## **7. Срок действия Договора.**

7.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания сторонами и действует в течение 1 года. По завершении срока действия Договор может считаться пролонгированным на следующий год, если ни одна из сторон в письменной форме не заявит о его расторжении не позднее чем за 30 дней до окончания его срока действия.

7.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по требованию любой Стороны, уведомившей об этом другую сторону за 30 дней до даты расторжения.

7.3. Все взаиморасчеты между сторонами должны быть урегулированы до прекращения действия настоящего Договора.

## **8. Форс-мажорные обстоятельства (обстоятельства непреодолимой силы).**

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение является следствием форс-мажорных обстоятельств, то есть обстоятельств, находящихся вне контроля сторон, в том числе в части невозможности их преодоления или устранения, и которые стороны не могли предвидеть при заключении настоящего Договора и оформлении заявки. Среди этих обстоятельств, помимо прочих: забастовки, стихийные бедствия, погодные условия, влияющие на осуществление тура, военные действия, распоряжения власти, в том числе решения и постановления НБУ об ограничении обращения и расчетов в иностранной валюте, эпидемии, террористические акты или угроза террористических актов, чрезвычайные ситуации, отмена рейсов и изменение условий перевозки, изменение визовых режимов и другие подобные обстоятельства, которые препятствуют осуществлению тура.

8.2. Сторона, для которой в связи с действием форс-мажорных обстоятельств сложилась ситуация невозможности выполнения обязательств по настоящему Договору, должна немедленно известить другую Сторону о наступлении указанных обстоятельств (Туроператор уведомляет о сложившейся ситуации путем размещения данной информации на сайте: [www.feerie.com.ua](http://www.feerie.com.ua)), но не позднее 3 дней с момента обнаружения факта их наступления.



## **9. Порядок разрешения споров.**

9.1. В случае возникновения споров Стороны прилагают все усилия для их урегулирования путем переговоров. Если Стороны не придут к соглашению путем переговоров и в претензионном порядке, спор решается в судебном порядке, в соответствии с подсудностью и подведомственностью такого спора, предусмотренного действующим законодательством Украины.

## **10. Конфиденциальность.**

10.1. Вся информация (кроме общеизвестной), полученной другой Стороной в результате деятельности по настоящему Договору, в том числе информация, которая признается в соответствии с действующим законодательством как коммерческая тайна, признается конфиденциальной и не подлежит разглашению или использованию в целях, отличающихся от предмета настоящего Договора, без письменного согласия другой Стороны.

## **11. Заключительные положения.**

11.1. Все изменения и дополнения к настоящему Договору оформляются Сторонами в виде дополнительных соглашений, которые подписываются уполномоченными на это лицами и являются неотъемлемыми частями настоящего Договора.

11.2. Стороны не имеют права передавать свои права и обязанности по настоящему Договору третьим лицам без письменного согласия другой стороны.

11.3. По вопросам, не урегулированным настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Украины.

11.4. Настоящий договор составлен на русском языке в двух экземплярах: по одному для каждой из Сторон, имеющих равную юридическую силу.

11.5. Все правоотношения, возникающие в связи с выполнением условий настоящего Договора и не урегулированные им, регламентируются нормами действующего законодательства Украины.

## **12. Реквизиты и адреса Сторон**

**Туроператор:**

**ООО «Феерия»**

Плательщик налога на прибыль  
на общих основаниях

01010, г. Киев, пер.Крестовый, 8/9

Тел. / Факс (044) 501-01-82

Код ЕГРПОУ 31302024

**евро**

Счет:UA983052990000026001016212538

**Турагент:**

Банк: JSC CB "PRIVATBANK",  
1D HRUSHEVSKOHO STR., KYIV, 01001,  
UKRAINE  
SWIFT код банка: PBANUA2X  
IBAN Code : UA983052990000026001016212538  
Банк-корреспондент: Commerzbank AG ,  
Frankfurt am Main, Germany  
SWIFT Code банка-корреспондента: COBADEFF  
Счет в банке-корреспонденте: 400886700401

**Директор \_\_\_\_\_ И.И. Захаренко**

\_\_\_\_\_