

АГЕНСЬКИЙ ДОГОВІР № _____ на туристичне обслуговування

м. Черкаси

„_____” _____ 201__ рок

ПП «Від Краю – до Краю», в особі директора Лавріненка Назара Петровича, який діє на підставі Статуту та ліцензії Серії АВ № 538747 від «12» серпня 2010 р. на здійснення туроператорської діяльності, виданою Державною туристичною адміністрацією України, надалі «Туроператор», з одного боку, та _____ в особі директора _____, який діє на підставі _____ та ліцензії Серії _____ № _____ від «__» _____ 200 р. на здійснення _____ діяльності, виданою Державною туристичною адміністрацією України, надалі «Турагент», з іншого боку, уклали цей договір про наступне:

1. ТЕРМІНИ ДОГОВОРУ

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

«Договір» - даний Договір;

«Турист» - особа, яка здійснює подорож 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;

«Туристичний продукт», реалізація якого є предметом даного Договору, – попередньо розроблений Туроператором комплекс туристичних послуг визначеної вартості, до складу якого входять послуги: по оформленню віз, по бронюванню та купівлі проїзних документів, а також послуги третіх осіб (надалі по тексту—Виконавців) щодо трансферу, проживання, харчування, екскурсійного та іншого обслуговування;

«Тур» – туристична подорож (поїздка) за визначеним маршрутом у конкретний термін, забезпечена комплексом туристичних послуг, характеристика якої зазначена у Програмі туру;

«Просування туристичного продукту» - в Договорі значення терміну «Просування туристичного продукту» аналогічне до його визначення у ст. 1 «Про туризм»;

«Характерні туристичні послуги та товари» - послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких суттєво скоротиться без їх реалізації туристам;

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

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

«Сторони» - Туроператор та Турагент;

«Інформаційний ваучер» - документ, який встановлює право Туриста на користування послугою, проживання в зазначеному готелі з певним типом харчування та типом номера у визначений строк. Ваучером також може визначатись право Туриста на користування трансфером;

«Заявка Турагента» - заповнений Турагентом бланк, на паперовому чи електронному носії для бронювання Турпродукту. Форма заявки Турагента на паперову носії міститься на офіційному сайті Тур оператора.

«Підтвердження заявки» - відповідь Туроператора по електронних чи факсимільних засобах зв'язку на Заявку Турагента, у якій міститься згода Туроператора на надання Турпродукта, а також рахунок Туроператора, виписаний для оплати Турагентом замовленого Турпродукта;

«Ануляція» - відмова Турагента, або відмова Туриста, зроблена через Турагента, після укладення Договору на туристичне обслуговування, зроблена письмово або через засоби електронного чи факсимільного зв'язку від замовленого та/чи придбаного у Туроператора Турпродукту чи його частини, а також відмова Туроператора від надання замовленого та/чи придбаного Турпродукту у випадках, визначених у Договорі;

«Зміна заявки Турагента» - ануляція попередньої Заявки Турагента та подання нової Заявки Турагента, що має відмінність від раніше поданої.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1 Туроператор доручає, а Турагент приймає на себе зобов'язання від імені та в інтересах

2.2 Туроператора, за встановлену комісійну винагороду здійснювати діяльність по реалізації сформованого Туроператором Турпродукту та укладанню договорів на туристичне обслуговування з третіми особами(туристами).

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

2.4 Формою підтвердження повноважень Турагента є цей договір.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

3.1 Туроператор зобов'язаний:

3.1.1 По можливості забезпечувати Турагента необхідними технологічними, методичними, рекламними та іншими матеріалами з метою просування туристичних продуктів.

3.1.2 Надавати Турагенту повну і достовірну інформацію про існуючі турпродукти та їх вартість, в тому числі інформацію щодо маршруту, цін та строків туру, відомості про мінімальну кількість туристів у групі для здійснення туру.

3.1.3 Приймати від Турагента заявки на бронювання місць в групі на конкретний тур.

3.1.4 Своєчасно здійснювати бронювання всіх послуг, які входять в замовлений тур, за умов належного виконання Турагентом своїх обов'язків по даному Договору щодо реалізації та оплати турпродуктів.

3.1.5 Інформувати Турагента про результати бронювання та можливість надання замовлених туристичних послуг.

3.1.6 Забезпечувати оформлення документів, необхідних для здійснення туру.

3.1.7 Вчасно інформувати про зміни в Програмі туру, але не пізніше ніж за два дні до початку туру. Негайно інформує Турагента про обставини, які виникли і перешкоджають здійсненню туру та виконанню Туроператором інших обов'язків, передбачених даним Договором.

3.1.8 Забезпечувати надання туристичних послуг належної якості згідно Програми туру, умов даного Договору та вимог чинного законодавства України.

3.2 Туроператор має право:

3.2.1 Відмовитись від виконання даного Договору, в тому числі від надання замовлених туристичних послуг, без відшкодування збитків у випадку :

- виникнення форс-мажорних обставин;

- невиконання або неналежного виконання Турагентом своїх обов'язків по даному Договору, в тому числі щодо оплати замовленого туру;

- відмови у видачі віз Посольством з незалежних від Туроператора причин, про що Туроператор негайно зобов'язаний сповістити Турагента.

3.2.2 Оперативно змінювати послідовність екскурсійно-культурних заходів.

3.2.3 У виключних випадках замінити готелі на такі ж або вищої категорії без змін загальної вартості Туру. При цьому Туроператор негайно інформує Турагента про вказані зміни.

3.2.4 Змінити строк та Програму туру для забезпечення безпеки Туристів.

3.2.5 Туроператор залишає за собою право змінити перевізника, час відправлення, якщо це не веде до істотних змін розпорядку туру.

3.2.6 Відмінити поїздку у випадку недобору групи, про що Туроператор зобов'язаний повідомити Турагента не пізніше ніж за 5 (п'ять) днів до початку туру.

3.2.7 Перенести строки поїздки з причин затримки відкриття віз в посольстві або відмови в оформленні віз посольством і відповідно недобору групи.

3.2.8 Змінити вартість замовленого туру у випадках, передбачених даним Договором.

3.3 Турагент зобов'язаний:

3.3.1 Здійснювати діяльність по просуванню та реалізації туристичних продуктів Туроператора відповідно до умов, які визначені даним Договором та Програмою туру, на основі повної господарської та фінансової самостійності, самостійно оплачує всі свої витрати, включаючи витрати телефонного, факсимільного зв'язку та інші накладні витрати пов'язані зі своєю діяльністю, а також на власну рекламну діяльність.

3.3.2 Своєчасно здійснювати замовлення турпродуктів у Туроператора. Заявка повинна відповідати запропонованій Туроператором формі та містити всі дані, необхідні для оформлення туру.

3.3.3 Уточнювати у Туроператора про результати бронювання та можливість надання замовлених туристичних послуг відповідно до надісланної заявки.

3.3.4 Своєчасно здійснювати оплату вартості замовленого турпродукту (туру) в розмірі та в строк згідно умов даного Договору.

3.3.5 Укладати з кожним Туристом або групою Туристів Договір на туристичне обслуговування за Програмою туру, замовленого у Туроператора. Договір на туристичне обслуговування повинен відповідати вимогам чинного законодавства та умовам даного Договору.

3.3.6 Негайно сповіщати Туристів про зміни в Програмі туру, що вносяться Туроператором відповідно до умов даного Туру.

3.3.7 Свчасно надавати Туроператору документи і відомості, необхідні для оформлення туру і забезпечення надання туристичних послуг.

3.3.8 Негайно сповіщати Туроператора в письмовій формі про зміни в замовлених туристичних послугах або про анулювання замовлення. При цьому, зміни в замовленні розцінюються Сторонами як анулювання початкового замовлення та подання нового замовлення.

3.3.9 До підписання Договору з Туристом уточнювати у Туроператора про можливі зміни в турі.

3.3.10 Надавати туристам необхідну та достовірну інформацію про туристичні послуги, права, обов'язки та правила поведінки туристів, умови страхування, порядок відшкодування завданих збитків, умови відмови від послуг, правила візового та митного режиму, перетину державного кордону та іншу інформацію, передбачену чинним законодавством України. Програма Туру повинна бути підписана Туристом. Підпис означає ознайомлення Туриста з Програмою Туру.

3.3.11 Своєчасно передавати туристам всі отримані у Туроператора документи, необхідні для здійснення туру.

3.3.12 Забезпечувати явку Туристів до пункту відправлення (початку) туристичної подорожі.

3.3.13 У випадку необхідності оформлення віз в країні здійснення туру, передавати Туроператору з метою оформлення необхідних документів закордонні паспорти, документи та достовірні відомості про туристів не пізніше, ніж за 30 днів до початку подорожі, якщо інше не передбачено Програмою туру.

3.3.14 У випадку виникнення претензій у туристів щодо укладення, виконання та розірвання договору на туристичне обслуговування Турагент розглядає і вирішує такі претензії по суті згідно правових норм діючого законодавства і умов даного Договору, а також сповіщає Туроператора про такі претензії протягом 3 днів з моменту їх отримання.

3.4 Турагент має право:

3.4.1 Надавати Туроператору перспективну інформацію про необхідність нових послуг, яка базується на аналізі попиту своїх клієнтів (Туристів).

3.4.2 По можливості проводить рекламну та іншу діяльність, яка направлена на розвиток туризму за маршрутами Туроператора.

3.4.3 Турагент не має права здійснювати дії, які суперечать цьому Договору та чинному законодавству.

4. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

4.1 Турагент здійснює повну оплату замовленого Турпродукту відповідно до виставленого Туроператором рахунку протягом одного банківського дня з моменту його отримання. За домовленістю Сторін Турагент може здійснити передоплату в розмірі, не меншому від 50% вартості туру, і повністю розрахуватись за тур не пізніше ніж за 5 (п'ять) днів до його початку.

4.2 Вартість туру може бути збільшена у випадках: зміни термінів туру; непередбачене збільшення транспортних тарифів; введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів; різка зміна курсу національних валют; непередбачене збільшення вартості проживання, екскурсійного обслуговування та в інших випадках, якщо таке збільшення сталося не з вини Туроператора, про що останній зобов'язаний повідомити Турагента відповідно до вимог чинного законодавства (не пізніше ніж за 10 днів до початку туру у випадку, якщо його тривалість становить більше ніж 10 днів, за 5 днів до початку туру у випадку, якщо його тривалість становить від 2 до 10 днів, за 48 годин до початку туру у випадку, якщо його тривалість становить один день). Турагент зобов'язаний доплатити вартість туру до його початку, якщо розмір доплати не перевищує 5% вартості туру. В іншому разі Турагент має право відмовитись від туру.

4.3 Оплата туру здійснюється по комерційному курсу обслуговуючого Туроператора банку на день оплати шляхом безготівкового перерахування коштів в гривнях на банківський рахунок Туроператора або готівкою в касу, чи в інший спосіб відповідно до чинного законодавства України.

4.4 Кошти, отримані від Турагента як оплата вартості туристичного продукту, за винятком винагороди Туроператора, не належать останньому, є транзитними і підлягають перерахуванню на користь виконавців, що безпосередньо надають послуги перевезення, екскурсійного обслуговування, проживання, харчування, супроводу під час перебування за кордоном тощо, на підставі контрактів між ними та Туроператором.

4.5 У випадку невиконання «Турагентом» своїх зобов'язань по оплаті туру, «Турагент» зобов'язаний перерахувати «Туроператору» пеню в розмірі 0,5% від суми боргу за кожен день затримки платежу.

4.6 Несвоєчасна, неповна або неправильна оплата Турагентом вартості Турпродукту вважається відмовою Турагента від замовлених (заброньованих) туристичних послуг.

4.7 Розмір агентської винагороди визначається Турагентом самостійно шляхом встановлення надбавки на вартість (нетто) туристичного продукту, якщо розмір винагороди не обумовлений окремо для кожного туру у відповідних додатках до даного Договору.

4.8 Сторони домовились, що туристичні послуги вважаються наданими Турфірмою у повному обсязі і належним чином з дати повернення Туристів з подорожі, визначеної відповідно до Програми туру. Складання акту про надані послуги (виконані роботи) даним Договором не передбачається.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

5.1 У випадку невиконання або неналежного виконання своїх зобов'язань за даним Договором винна сторона зобов'язана відшкодувати іншій стороні заподіяні у зв'язку з цим збитки. Збитки сплачуються понад суму неустойки. Збитки відшкодовуються у повному обсязі і включають в себе, крім іншого, додаткові витрати Туроператора на оплату штрафних санкцій і/або відшкодування збитків виконавцям, що безпосередньо надають послуги перевезення, екскурсійного обслуговування, проживання, харчування, супроводу під час перебування за кордоном тощо, на підставі контрактів між ними та Туроператором, якщо сплата таких штрафних санкцій і/або відшкодування збитків є наслідком порушення Турагентом своїх обов'язків по даному Договору.

Розмір відповідальності Туроператора перед Турагентом (туристами) за шкоду, заподіяну з вини виконавця (готель, перевізник, екскурсійна компанія тощо), обмежується розміром подвійної плати вартості туру.

5.2 У випадку відмови (анулювання) Турагента від заброньованих туристичних послуг з будь-яких причин, останній зобов'язаний сплатити Туроператору неустойку в розмірі:

- 100% (ста відсотків) вартості туру у випадку анулювання замовлення менше ніж за два дні до початку туру;
- 70% (семидесяти відсотків) вартості туру у випадку анулювання замовлення в строк від 2 до 20 днів включно до початку туру;
- 50% (п'ятдесяти відсотків) вартості туру у випадку анулювання замовлення в строк від 20 до 30 днів включно до початку туру;
- 100% (сто відсотків) вартості туру, який проводиться в період офіційних святкових днів, визначених законодавством України або країни здійснення туру (Новий Рік, Різдво, травневі свята тощо), незалежно від строків анулювання замовлення.

5.3 У випадку відмови від туру, що містить в'їзну візу, оформлення якої забезпечує Туроператор, настає наступна відповідальність:

- якщо документи Туриста не заносилися в посольство, то вартість послуг з оформлення візи повертається повністю;
- якщо до моменту відмови від Туру віза проставлена в паспорті, то вартість послуг з її оформлення не повертається;
- якщо Туристу було відмовлено в отриманні візи з незалежних від Туроператора причин, то вартість послуг з оформлення візи і сума витрат, фактично понесених Туроператором, не повертаються.

5.4 Туроператор не несе відповідальності:

- за невідповідність, недостовірність, недійсність, недостатність та несвоєчасність наданих відомостей і документів з боку Турагента або Туриста для оформлення і організації Туру, і наслідки пов'язані з цими обставинами;
- за затримки проходження прикордонного і митного контролю;
- за наслідки, які викликані порушенням Туристом правил проходження прикордонного і митного контролю, проїзду, провозу та зберігання багажу, а також законів та правил перебування в країні (місці) здійснення туру;
- за дії чи бездіяльність перевізників, в тому числі за якість послуг перевезення, затримку чи зміну часу відправлення, строку перевезення, і пов'язані з цим зміни Програми туру. У цих випадках відповідальність несуть перевізники у відповідності з чинним українським та міжнародним законодавством;
- за наслідки, спричинені порушенням туристом митних, фіскальних, санітарних, транспортних, міграційних та інших офіційних правил та норм, що діють на території країни перебування;
- у тому випадку, якщо Турист самостійно змінює Програму туру чи відмовляється від участі в турі в період його проведення, всі витрати та наслідки, пов'язані з цим, несе Турист самостійно і претензії Туроператором у зв'язку з цим не приймаються.

5.5 Туроператор не несе відповідальності за дії посольств, пов'язані з оформленням віз або відмовою у їх наданні. У випадку відмови посольства у відкритті візи туристу кошти, отримані Туроператором в оплату туру, повертаються Турагенту за винятком витрат на оформлення візи та понесених Туроператором витрат на забезпечення надання туристичних послуг, в тому числі на бронювання послуг виконавців (готель, перевізник, екскурсійна компанія тощо).

5.6 Вартість послуг, передбачених туром, які не були використані Туристом, не відшкодовується та компенсація Туроператором не виплачується.

6. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ

6.1 Даний Договір укладений строком на 1 рік.

6.2 Договір вважається пролонгованим на наступний річний термін, якщо жодна із сторін у письмовій формі не заявить про його розірвання не пізніше, ніж за 1 місяць до закінчення терміну його дії.

7. РЕКЛАМАЦІЇ

7.1 У разі звернення Туриста чи юридичної особи з претензією Турагент повинен прийняти її у належному письмову вигляді і направити із супровідним листом Туроператору. Претензія повинна містити: прізвище, ім'я та по-батькові Туриста (найменування юридичної особи), період і місце його перебування, а також супроводжуватися актом, складеним Туристом (юридичною особою) і уповноваженим працівником організації, що надавала послуги Туристу (юридичній особі) та завіреном підписом представника приймаючої сторони в країні перебування. Рекламації повинні бути направлені Туроператору не пізніше 7 днів із дня закінчення Туру. Разом з рекламацією Туроператору надається копія Договору на туристичне обслуговування чи Договору з юридичною особою, та інші документи, що мають відношення до інциденту. За підтвердженими Туроператором рекламаціями представниками Сторін обговорюються і приймаються рішення щодо розмірів, строків і порядку виплати компенсації.

7.2 Туроператор розглядає отримані від Турагента рекламації і надає відповідь в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян». Отримані відповіді Туроператора Турагент передає Туристам чи юридичним особам, які звернулися з претензією.

8. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

8.1 Сторони звільняються від відповідальності за порушення цього Договору в разі настання форс-мажорних обставин.

8.2 Під форс-мажорними обставинами слід розуміти обставини, що не залежать від волі сторін, а саме: природні явища (повені, землетруси, цунамі, епідемії та інші стихійні явища), пожежі, вибухи, виходи з ладу та ушкодження транспортних засобів, страйки, саботажі, локаут і інші засоби, що вплинули на виконання умов цього Договору, оголошена чи не оголошена війна, революція, масове безладдя, законні та незаконні дії органів державної влади, економічна блокада тощо.

8.3 Про початок, прогнозований строк та припинення дії форс-мажорних обставин Сторони сповіщають одна одну в письмовій формі негайно, але не пізніше 2-го дня після їх виникнення.

8.4 Повідомлення про початок і припинення форс-мажорних обставин повинні бути надіслані шляхом поштового листа, телеграфним повідомленням, факсимільним зв'язком, кур'єрською службою з підтвердженням отримання відповідною стороною такого повідомлення.

8.5 Підтвердження форс-мажорних обставин здійснюється компетентними органами.

8.6. Сторони поновлюють виконання своїх обов'язків, передбачених цим Договором, після припинення дій форс-мажорних обставин.

8.7. До форс-мажорних обставин не можуть бути віднесені обставини, причиною яких є недогляд, неухважність, халатність, невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків відповідною Стороною.

9. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

9.1 Усі спори чи розбіжності, що можуть виникнути за цим Договором чи у зв'язку з ним, Сторони вирішують шляхом переговорів.

9.2 Якщо розбіжності між Сторонами не можуть бути вирішені шляхом переговорів, вони мають бути вирішені згідно діючого законодавства України, тобто шляхом розгляду справи в господарському суді.

10. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

10.1. Умови цього Договору є конфіденційними.

10.2. Вся інформація (окрім загальновідомої), яка була отримана іншою Стороною в результаті діяльності за цим Договором, в тому числі інформація, яка визнається у відповідності з чинним законодавством як комерційна таємниця, визнається конфіденційною та не підлягає розголошенню або використанню в цілях, які різняться від предмету цього Договору, без письмової згоди іншої Сторони.

10.3. Сторони вживають усіх необхідних заходів для того, аби їх співробітники, агенти, правонаступники без попередньої згоди Сторін не інформували інших осіб про деталі цього Договору.

10.4. У випадку розголошення змісту положень цього Договору, винна Сторона відшкодовує завдані збитки у розмірі визначеному в судовому порядку.

11. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1. Всі зміни і доповнення до цього Договору оформлюються Сторонами у вигляді додаткових угод, які підписуються уповноваженими на це особами і є невід'ємними частинами даного Договору.

