**ДОГОВІР**

**про реалізацію туристичних послуг**

м. Київ «16» 05 2022 р.

П.П. «E.ЛАЙН-ТУР (Ліцензія Державної служби туризму и курортів на туроператорську діяльність, серія АЕ № 272712 від 05.03.2014 р.), Платник єдиного податку в особі Директора Савчука Руслана Віталійовича, Який Діє на підставі Статуту, іменованій надалі ТУРОПЕРАТОР, з однієї Сторони и Фірма \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ліцензія \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ діяльність, серія \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ видана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) в подалі іменована ТУРАГЕНТ, в особі Директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Який Діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ з Іншої Сторони, постелили цей Договір про наступне:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. ТУРОПЕРАТОР надає, а ТУРАГЕНТ приймає на собі зобов'язання, за винагороду, здійснювати реалізацію туристичних послуг, а також додаткових послуг (далі по тексту - Туристичні послуги), наданих ТУРОПЕРАТОРОМ - фізичним и юридичним особам, відповідно до положення цього Договору.

1.2. Туристичні та додаткові послуги, що надаються для реалізації, їх вартість та інша інформація відображається в рекламно-інформаційних матеріалах (каталогах, рекламних буклетах, спеціальних пропозиціях и т.п.), які направляються ТУРОПЕРАТОРОМ ТУРАГЕНТУ.

1.3. Додатки до цього Договору є невід'ємною частиною даного Договору.

**2. Зобов'язання СТОРІН.**

Будь-яка інформація, що направляється Сторонами одна одній згідно з цим Договором, повинна буті здійснена в письмовій формі та надіслана Стороні факсом або електронною поштою.

**2.1. Обов'язки ТУРОПЕРАТОРА**

2.1.1 Надавати достовірну и повну інформацію про пропоновані туристичні послуги.

2.1.2. Направляти ТУРАГЕНТУ ПЕРЕЛІК турів, що пропонуються для реалізації із зазначеним: вартості туру, термінів напрямки груп, докладної програми турів, переліку послуг, що надаються туристу. По можливості забезпечувати ТУРАГЕНТА рекламно інформацією про турах.

2.1.3 Приймати, обробляти и підтверджувати заявки ТУРАГЕНТА на туристичні послуги. У разі НЕ підтвердження інформувати про це ТУРАГЕНТА и надати по можливості альтернативний варіант.

2.1.4 Своєчасно інформувати ТУРАГЕНТА про всі Зміни, умови продажу та вартості туристичних послуг.

2.1.5 Забезпечувати туристів ТУРАГЕНТА необхідною документацією для Отримання туристичних послуг та програмою туристичного обслуговування.

2.1.6 У разі неможливості Виконати зобов'язання з надання туристичного обслуговування, ТУРОПЕРАТОР зобов'язується Негайно, як тільки Йому про це стане відомо, повідомляти про це ТУРАГЕНТА, для узгодження останнім з туристом рішення про зміну умов відповідного Договору (включаючи, але не обмежуючись, зміною тривалості маршруту туру, класу обслуговування, зміною вартості замовлення туристичних послуг и т.д.). або Розірвання такого Договору з туристом з Наступний поверненням коштів, якщо такі вже були передані туристом в якості оплати вартості туристичного обслуговування

**2.2 Обов'язки ТУРАГЕНТА**

2.2.1. Здійснювати реалізацію туристичних послуг відповідно до вимог цього Договору та українського законодавства, доводити до відома туриста достовірну і повну інформацію про пропоновані послуги (правила поведінки в країні перебування, місця розташування готелю, умови проживання, особливості харчування, обслуговування, зустрічей і проводів, умови страхування і т.д.).

2.2.2. Направляти ТУРОПЕРАТОРУ письмові заявки на бронювання туристичних послуг відповідно до Додатку №1 до даного Договору.

2.2.3. При прийомі від туристів документів перевіряти відсутність підстав для застосування відповідними державними органами процедури депортації до якогось з туристів, в результаті якої сплата адміністративних штрафів, пені та ін. платежів буде покладено на ТУРАГЕНТА, і негайно повідомляти про такі факти ТУРОПЕРАТОРА. ТУРАГЕНТ зобов'язаний перевірити паспорт туриста на відповідність вищезазначеним вимогам також і в тому випадку, коли він не передається для оформлення візи

2.2.4. Інформувати туристів про відповідальність за надання недостовірної інформації та документації, про відповідальність за відмову від туристичних послуг та інших умовах і штрафні санкції, передбачені цим Договором.

2.2.5. Сповіщати ТУРОПЕРАТОРА про наявні факти порушення туристом законодавства, митного та візового режиму, якщо такі факти мали місце в минулому. У разі необхідності оформлення виїзної візи для туристів, перевіряти достовірність наданих відомостей з місця роботи туриста.

2.2.6. Своєчасно оплачувати заброньовані туристичні послуги, згідно п.4 цього Договору

2.2.7. Надавати ТУРОПЕРАТОРУ всі необхідні документи (паспорти, анкети, фото, довідки, тощо) та інформацію в терміни встановлені Туроператором.

2.2.8. У Договорі з туристом вказувати інформацію про туроператора передбачену чинним законодавством України.

2.2.9. Відшкодовувати збитки, завдані ТУРОПЕРАТОРУ у зв'язку з неналежним виконанням своїх зобов'язань.

2.2.10. У своїх Договорах з туристами передбачити положення, в якому повинно бути зазначено, що всі претензії щодо якості послуг і з не наданими послугами повинні бути письмово оформлені і засвідчені представниками приймаючої Сторони.

2.2.11. Забезпечувати туристів необхідною інформацією та документацією для отримання туристичних послуг в країні перебування.

2.2.12. У разі виникнення претензій туристів, пов'язаних з укладенням, виконанням, розірванням Договору, неналежним наданням туристичних послуг, приймати такі претензії в письмовому вигляді, і разом з усіма необхідними документами (копіями документів) направляти ТУРОПЕРАТОРУ по факсу або по електронній пошті в 3-х денний термін з моменту отримання таких претензій.

**3. ПРАВА СТОРІН**

**3.1. ТУРОПЕРАТОР має право:**

У разі виникнення обставин, що перешкоджають виконанню туристичних послуг в повному обсязі і в обумовлені терміни провести заміну на аналогічні туристичні послуги, в тому числі заміну готелю на готель такий же категорії і вище, в межах сум сплачених ТУРАГЕНТОМ. Якщо подібні зміни туристичних послуг привели до зменшення фактичної вартості туру, ТУРОПЕРАТОР здійснює повернення ТУРАГЕНТУ нереалізованих коштів.

3.1.1. При необхідності змінити терміни надання обслуговування, маршрут туру, клас обслуговування, вид транспортного засобу, що може збільшити раніше обумовлену вартість обсягу послуг до 5%, тільки за умови спрямування і отримання підтвердження.

3.1.2. Розірвати цей Договір та / або Додаток до неї, у разі виникнення форс-мажорних обставин, настання яких не дає можливість надати послуги. В цьому випадку, якщо ТУРОПЕРАТОР отримав оплату від ТУРАГЕНТА, зобов'язаний протягом 14 днів повернути раніше отримані кошти.

**3.2. ТУРАГЕНТ має право:**

3.2.1. Здійснювати реалізацію комплексу туристичних послуг або конкретної туристичної послуги відповідно до положення цього Договору.

3.2.2. Отримувати винагороду за виконання доручення, передбаченого цим Договором.

3.2.3. Запитувати у ТУРОПЕРАТОРА туристичні та / або додаткові послуги, які не вказані в рекламно-інформаційних матеріалах (буклетах, спец. пропозиціях і т.д.)

**4. ПОРЯДОК взаєморозрахунків між Сторонами.**

4.1. Вартість заброньованих ТУРАГЕНТОМ туристичних послуг відображається в рахунку-фактурі ТУРОПЕРАТОРОМ.

4.2. Оплата заброньованих туристичних послуг здійснюється ТУРАГЕНТОМ за вирахуванням своєї винагороди в національній валюті України, шляхом безготівкового переказу грошових коштів на поточний (розрахунковий) рахунок ТУРОПЕРАТОРА в трьох денний термін з моменту виставлення рахунку-фактури.

4.3. Факт оплати підтверджується ТУРАГЕНТОМ протягом 24 годин наданням платіжного доручення (копії факсом).

4.4. За письмовим погодженням Сторін платежі на рахунок приймаючої Сторони можуть здійснюватися безпосередньо туристом. В цьому випадку приймаюча Сторона направляє підтвердження про отримання оплати за надане обслуговування. Турист оплачує направляє стороні (ТУРОПЕРАТОРУ) послуги фірми за організацію подорожі через ТУРАГЕНТА.

4.5. ТУРОПЕРАТОР залишає за собою право, при відсутності документів, що підтверджують факт своєчасної оплати за 3 дні до початку туру, без письмової згоди ТУРАГЕНТА, перенести терміни дії проданого туру на більш пізній період або анулювати продаж туру туристам, які направляються ТУРАГЕНТОМ із застосуванням штрафних санкцій в обсязі понесених витрат і збитків.

4.6. У разі анулювання ТУРАГЕНТОМ раніше поданої і підтвердженої Туроператором заявки, штрафні санкції складають:

більше 25 днів до початку туру - гривневий еквівалент 10 євро за курсом НБУ з туриста, зазначеного в заявці

від 22 до 15 днів до початку туру - 30% від вартості туру,

від 15 до 10 днів до початку туру - 50% від вартості туру,

від 10 до 7 днів до початку туру - 80% від вартості туру

від 7 до 1 днів до початку туру - 100% від вартості туру

Якщо передбачено спеціальними тарифами авіаквитків на регулярні авіарейси або спеціальними умовами турів, в такому випадку ТУРАГЕНТ зобов'язується компенсувати збитки, які перевищують штрафні санкції зазначені в п. 4.6. даного Договору. При цьому слід враховувати, що тариф авіаквитків на чартерні авіарейси вважається таким, що поверненню не підлягає. Відмова ТУРАГЕНТА від заброньованих туристичних послуг в високий сезон, а саме в період Новорічних (з 25 грудня по 15 січня включно), Травневих свят (з 20 квітня по 10 травня включно) незалежно від дати відмови, проводиться з утриманням штрафу 100% (сто) вартості туристичних послуг.

4.7. ТУРОПЕРАТОР зобов'язується робити всілякі дії для зменшення суми штрафу за анульовані заявки на бронювання туристичних послуг.

4.8. За фактом надання послуг Сторони підписують Акт виконаних робіт.

**5. Відповідальність сторін.**

**5.1. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТУРОПЕРАТОРА:**

5.1.1. ТУРОПЕРАТОР несе відповідальність за надання повного і якісного обслуговування туристів, згідно з раніше обумовлених туристичних послуг та категорії обслуговування на рівні стандартів, встановлених в країні перебування. У разі ненадання повного / часткового обслуговування по замовленому туру ТУРОПЕРАТОР повертає повну вартість ненаданих послуг.

5.1.2. ТУРОПЕРАТОР несе відповідальність за правдивість інформації, при рекламуванні і реалізації туристичних послуг, наданої ТУРАГЕНТУ.

5.1.3. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності і не компенсує збитки

• за запізнення туристів ТУРАГЕНТА до дати прибуття, зазначеної в заявці, а послуги (при наявності такої можливості) надаються за вирахуванням днів запізнень.

• по відшкодуванню грошових витрат туриста за оплачені туристичні послуги, якщо турист у період обслуговування за своїм розсудом чи в зв'язку із своїми інтересами не скористався всіма або частиною замовлених ТУРОПЕРАТОРОМ послуг.

• Не відшкодовує туристові ТУРАГЕНТА витрати, що виходять за рамки обумовлених послуг

• Вартість авіаквитків на чартерні рейси не залежно від напрямку і країни.

• За відмову посольства іноземної держави у видачі в'їзних віз туристу ТУРАГЕНТА, і дії митного і прикордонного контролю, або інших дій офіційних органів, які роблять неможливим здійснення Туроператором взятих на себе зобов'язань не з його вини. В цьому випадку ТУРОПЕРАТОР здійснює повернення вартості ТУРАГЕНТУ, виходячи з фактично вироблених ТУРОПЕРАТОРОМ витрат.

• За зміну розкладу руху транспортних засобів перевізника, і пов'язані з цим зміни в програмі туру; в цьому випадку відповідальність несе Перевізник, задіяний на маршруті відповідно до українських та міжнародних правил перевезення.

• За збереження особистого багажу, цінностей і документів туриста в перебігу всього періоду поїздки

• За готельний сервіс

• За виконання послуг, не передбачених в цьому Договорі та походять із третіх осіб

• У разі неможливості здійснення взятих на себе зобов'язань, внаслідок недостовірності і несвоєчасність відомостей і документів, що надаються ТУРАГЕНТОМ і його туристом відповідно до умов і вимог до них, передбаченими цім Договором.

• Якщо рішенням влади чи відповідальних осіб туристу відмовлено в можливості виїзду з країни або в'їзду, або можливості польоту за авіаквитком або у проживанні в готелі з причин відсутності належних документів, порушення правопорядку, заподіяння занепокоєння оточуючим, стану алкогольного сп'яніння або порушення інших правил поведінки в громадських місцях проїзду і провезення багажу. В цьому випадку з ТУРАГЕНТА (а він відповідно з клієнта) утримується штраф за умовами ануляції та всі додаткові витрати, що виникають унаслідок неправомірного поведінки його клієнта. Якщо дії клієнта, встановлені і оформлені в передбаченому законному порядку, завдали шкоди ТУРОПЕРАТОРУ і іншим третім особам, то з винного стягується штрафи в розмірах, передбачених законодавством. При цьому ТУРАГЕНТ сприяє у стягненні штрафів. Сторони докладуть усіх можливих заходів для усунення причин конфлікту.

• При виникненні форс-мажорних обставин.

**5.2. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТУРАГЕНТА:**

5.2.1. ТУРАГЕНТ несе відповідальність перед Туроператором туристом і третіми особами за заподіяну їм моральну та матеріальну шкоду, що виник в разі невиконання або неналежного виконання ТУРАГЕНТОМ умов цього Договору і українського законодавства за винятком випадків, передбачених цим Договором.

5.2.2. ТУРАГЕНТ несе відповідальність перед Туроператором за неправдиву інформацію надану туристам і відшкодовує ТУРОПЕРАТОРУ всі збитки, що виникли внаслідок несумлінного інформування туристів.

5.2.3. У разі анулювання замовленого обслуговування ТУРАГЕНТОМ, через не пов'язаної з виконанням ТУРОПЕРАТОРОМ своїх зобов'язань ТУРАГЕНТ відшкодовує ТУРОПЕРАТОРУ певний відсоток вартості замовлених послуг. Розмір компенсації визначається термінами ануляції, обумовленими правилами продажу турів.

5.2.4. Повернення платежів при повній або частковій ануляції підлягають поверненню протягом 15 днів після дати, коли цю ануляцію було зроблено.

**6. Врегулювання спорів І ПРЕТЕНЗІЙ.**

6.1. Всі претензії щодо якості послуг і не наданих послуг повинні бути письмово оформлені і завірені у представника приймаючої Сторони. **Претензії, про які не було своєчасно заявлено в країні перебування, не розглядаються**. Сума, що підлягає відшкодуванню і зазначена в претензії, не може перевищувати вартості послуг, які з яких-небудь причин не були надані.

6.2. Всі претензії на послуги, які не були надані або мали невідповідну якість, повинні прийматися не пізніше, ніж через 5 днів з дати завершення туру, і будуть розглядатися ТУРОПЕРАТОРОМ і приймаючою стороною в межах 10 днів з дати отримання.

6.3. Всі суперечки і розбіжності які виникнуть з цього Договору або в зв'язку з ним будуть по можливості вирішуватися шляхом переговорів між Сторонами.

6.4. Спори і розбіжності в рамках цього Договору, врегулювання яких не досягнуто Сторонами шляхом переговорів, передаються на розгляд Господарського суду України.

6.5. Відносини, що виникають при укладенні та виконанні цього Договору та не врегульовані в ньому, регулюються відповідно до чинного законодавства України.

**7. ФОРС-МАЖОР.**

7.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання зобов'язань за цим Договором, якщо воно є/було наслідком форс-мажорних обставин: пожежі, природних стихійних лих, військових дій, страйків або суспільно-політичних і економічних подій, а також непередбачених і непереборних обставин, в тому числі з-за істотного і не оголошеного заздалегідь урядом України або країн за маршрутом Тура умов в'їзду / виїзду громадян. У названих вище випадках і при виконанні сторонами п. 7.2. цього Договору, фірма повертає Клієнту всю виплачену суму за вирахуванням документально-фактичних витрат Фірми до моменту настання форс-мажорних обставин.

7.2. Сторона для якої в зв'язку з обставинами форс-мажор створилася неможливість виконання зобов'язань за цим Договором, повинна повідомити іншу Сторону про настання (або припинення) зазначених обставин негайно або в термін не пізніше 3 днів з моменту їх настання. Неповідомлення або несвоєчасне повідомлення про зазначені обставини позбавляє Сторони права посилатися на будь-які з цих обставин і не звільняє від відповідальності за цим Договором.

**8. Заключні положення**

8.1. Умови цього Договору, а також комерційна, технологічна, економічна чи інша інформація, отримана сторонами один від одного в ході спільної діяльності, є конфіденційними і не підлягають розголошенню без згоди іншої сторони. Сторона винувата в порушенні цієї умови, відшкодовує партнерові все понесені ним у зв'язку з цим збитки в повному обсязі.

**9. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ.**

9.1. Цей Договір може бути змінений або доповнений за взаємною згодою Сторін.

Договір дійсний протягом року з моменту його підписання обома Сторонами і вважається автоматично пролонгований на той самий строк і на тих же умовах в разі, якщо жодна із Сторін не заявить про припинення Договору.

9.2. Договір може бути припинений кожної із Сторін достроково за умови письмового повідомлення іншої сторони, не менше ніж за 2 місяці і виконання Сторонами своїх зобов'язань за ним протягом цього терміну. Одностороння відмова від цього Договору не допускається.

**10. ОСОБЛИВІ УМОВИ**

10.1. ТУРАГЕНТ зобов'язується відшкодувати ТУРОПЕРАТОРУ всі збитки, що виникли в зв'язку з неналежним виконанням ТУРАГЕНТОМ умов даного Договору, в тому числі якщо таке неналежне виконання ТУРАГЕНТОМ умов цього Договору спричинило за собою відповідальність ТУРОПЕРАТОРА перед третіми особами.

10.2. У разі якщо будь-хто з туристів був депортований і в результаті такої депортації відповідальність за сплату адміністративних штрафів, пені та ін. Платежів була покладена на ТУРОПЕРАТОРА, ТУРАГЕНТ зобов'язується компенсувати в повному обсязі всі понесені ТУРОПЕРАТОРОМ в зв'язку з такою депортацією витрати і збитки.

10.3. Цей Договір складений української мовою в 2-х примірниках, які мають однакову юридичну силу. Додаток до Договору є невід'ємною частиною Договору.

**11. РЕКВІЗИТИ І адреси сторін**

ТУРОПЕРАТОР:

П.П. «E.ЛАЙН-ТУР»

30400 Україна, м.Шепетівка, вул.Карла Маркса, 48

Тел. (044) 33 99 510

E-mail: е.linetour@gmail.com

Розрахунковий рахунок: 26003444832

Банк: АТ «Райффайзен Банк Аваль»

МФО 380805

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Директор Cавчук Р.В.  М. П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М. П. |