

ДОГОВІР
на туристичне обслуговування

м.Київ

«__» _____ 201__р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «Феерія» в особі директора Захаренка І.І., який діє на підставі Статуту та ліцензії Державної туристичної Адміністрації України серія АВ № 566461 від 11.02.2011 р., далі за текстом – «Туристична фірма», та

_____ ,
(паспорт серії _____, номер _____, виданий _____
_____ «__» _____ р.), який
проживає за адресою _____,
(телефон _____) та діє від свого імені і від імені своєї дитини

_____ , дата
народження «__» _____ р., далі за текстом – «Турист», які разом далі за текстом – «Сторони»,
уклали даний Договір про наступне:

1. Предмет договору

- 1.1. Відповідно до умов цього договору Турист доручає, а Туристична фірма бере на себе зобов'язання за рахунок Туриста забезпечити останньому надання туристичних послуг, які разом складають комплексний туристичний продукт (турпродукт).
- 1.2. Метою цього договору є задоволення потреб Туриста щодо подорожі, відпочинку та туризму.
- 1.3. Комплексний туристичний продукт, надання якого здійснюється за обов'язкової присутності Туриста в місці його надання, є послуги третіх осіб щодо транспортного, готельного, екскурсійного, страхового, візового та іншого обслуговування. Характеристика туристичного продукту наведена у Програмі туру, що викладена у Додатку №1 і є невід'ємною частиною даного договору.
- 1.4. Для тлумачення цього договору Сторони домовились, що поняття «туристичний продукт», «туристський ваучер (путівка)», «тур», «туристичні послуги», «турист», «керівник туристської групи», «гід» розуміються у відповідності з визначеннями, які встановлені в ст. 1 Закону України «Про туризм» № 1282-15 від 18 листопада 2003 року, із змінами і доповненнями.
- 1.5. Сторони домовились, що для умов цього Договору під терміном «Правила Туриста» розуміються правила поведінки, які рекомендовані Туристичною фірмою Туристу, і виконання яких є необхідним для проведення Туру.

2. Обов'язки та права Туристичної фірми

1.6. Туристична фірма зобов'язана:

Забезпечити Туриста в повному обсязі та у визначений термін оплаченими послугами у кількості та якості, які обумовлені цим Договором та Програмою Туру а саме:

- 2.1.1. забронювати місця на проживання та розміщення;
- 2.1.2. забронювати залізничні або авіаквитки у відповідності до програми Туру;
- 2.1.3. забезпечити транспортне обслуговування Туриста та його багажу у відповідності з програмою Туру;
- 2.1.4. забезпечити згідно з програмою Туру надання екскурсійного обслуговування;
- 2.1.5. здійснити страхування Туриста, на основі угоди із страховою компанією, в тому випадку коли Турист ще не застрахований;
- 2.1.6. забезпечити Туриста ваучером і іншими документами необхідними для підтвердження статусу Туриста і які є підставою для одержання туристичних послуг;
- 2.1.7. під час здійснення подорожі Туристична фірма забезпечує групу Туристів керівником або гідом, за згодою групи;
- 2.1.8. надати Туристу повну інформацію пов'язану з наданням туру згідно вимог законів України «Про туризм» та «Про захист прав споживачів», у тому числі: медичні застереження стосовно здійснення туру; найменування туроператора, його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та іншу інформацію відповідно до законодавства про захист прав споживачів; програму туристичного обслуговування; характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення;

Туристична фірма _____

Турист _____

характеристику місця розміщення туриста; відомості про правила тимчасового проживання, звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку; правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там; види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки; види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проводів, супроводу туристів.

2.1.9. при внесенні змін в програму Туру Туристична фірма зобов'язана інформувати Туриста не менш ніж за 2 дні до початку Туру;

2.2. Турист доручає, а Туристична фірма зобов'язується оформити для Туриста необхідну для виконання цього договору відповідну візу, для чого Турист передає тимчасово Туристичній фірмі свій паспорт громадянина України та закордонний паспорт, а також сплачує пов'язані з цим витрати.

2.3. Туристична фірма має право:

2.3.1. вимагати від Туриста відшкодування матеріальних та моральних збитків нанесених їй Туристом.

2.3.2. при згоді Туриста змінювати тривалість та маршрут Туру, клас обслуговування, вид транспортного обслуговування, спосіб забезпечення безпеки Туриста та збереження його майна; не пізніше, ніж за 2 (два) дні до початку Туру;

2.3.3. відмовитися від виконання Договору без відшкодування збитків у випадку:

(а) Виникнення форс-мажорних обставин, при яких надання послуг виявляються неможливим;

(б) Несвоєчасного подання Туристом необхідних документів;

(в) Відмови у видачі віз Посольством з незалежних від Туристичної фірми причин або з вини Туриста, про що Туриста має бути повідомлено протягом 1 (однієї) доби з моменту, коли це стало відомо Туристичній фірмі;

2.3.4. оперативно змінювати послідовність екскурсійно-культурних заходів;

2.3.5. не розглядати документи туриста на оформлення туристичної поїздки при відсутності попередньої оплати у розмірі 50% (п'ятдесяти відсотків) вартості туру;

2.3.6. у виключних випадках замінити готелі на такі ж або вищої категорії без змін загальної вартості Туру. При цьому Туристична фірма інформує Туриста про вказані зміни;

2.3.7. на будь-які зміни строків та програми Туру, які зроблені в цілях забезпечення безпеки Туриста.

2.3.8. Туристична фірма залишає за собою право змінити перевізника, час відправлення, якщо це не веде до істотних змін розпорядку Туру (у випадку виникнення форс мажорних обставин). За можливі затримки перевізників Туристична фірма відповідальності не несе; за пропущені при цьому обіди (вечері, сніданки) компенсація не надається.

2.3.9. відмінити поїздку у випадку неповної комплектації групи;

2.3.10. перенести строки поїздки з причини затримки відкриття віз в посольстві або відмові у візі і відповідно неповної комплектації групи, а також у зв'язку з тим, що в програмі тура можливі зміни.

Посольства можуть вибірково запрошувати туристів на співбесіду при відкритті віз.

2.3.11. У випадку відмови від поїздки за будь-яких причин (включаючи форс-мажорні обставини) фірма залишає за собою право анулювати в'їзну візу з повною втратою сплачених раніше послуг, а саме консульського збору.

2.3.12. Змінити вартість замовленого Туру у випадках, передбачених даним Договором.

2.3.13. У випадку, якщо консульством країни тимчасового перебування було поставлено відмітку про особистий показ туриста в консульство після повернення в Україну Туристична фірма має право взяти депозит в розмірі, еквівалентному 200(двохсот)євро за один паспорт. Депозит повертається після пред'явлення копії паспорта з відміткою консульства.

2.3.14. Внести інші виправдані зміни.

3. Обов'язки та права Туриста

3.1. Турист зобов'язаний:

3.1.1. Своєчасно надати Туристичній фірмі достовірну інформацію та всі необхідні документи у необхідній кількості примірників для оформлення віз;

3.1.2. Скористатись комплексом туристичних послуг у точній відповідності до програми Туру;

3.1.3. Самостійно оплатити вартість туру _____ (назва туру, дата початку та закінчення туру) _____ в сумі _____

_____євро, _____гривень, _____доларів, що включає: візову підтримку (у разі необхідності), транспортне обслуговування (авіа-, залізничні, автобусні квитки), проживання,

Туристична фірма _____

Турист _____

харчування, екскурсійне обслуговування відповідно до Програми Туру. Ціна туристичного продукту/Туру для бронювання формується в іноземній валюті і зазначається у цінових пропозиціях, каталогах, розсилках, спеціальних пропозиціях Туристичної фірми. Усі оплати за Договором здійснюються у національній валюті України (гривні), Турист здійснює оплату замовленого туристичного продукту/Туру згідно з виставленим рахунком — фактурою. Рахунок-фактура є дійсним упродовж дня, при оплаті Туру частинами, сума кожного наступного платежу дорівнює неоплаченій частині Туру в іноземній валюті, помноженій на комерційний курс, встановлений Туристичною фірмою на день платежу. Зобов'язання з оплати тур. продукту/ Туру вважатимуться виконаними при надходженні коштів на рахунок Туристичної компанії. Платіж має здійснюватись за реквізитами та з дотриманням вимог, вказаних у рахунок-фактурі.

Якщо вартість туристичних послуг не була оплачена Туристичній фірмі при підписанні даного договору., Турист безпосередньо сплачує дану вартість особам, що надають такі послуги (перевізник, готель, екскурсійна компанія).

3.1.4. Під час здійснення Туру:

- (а) дотримуватись умов і правил, передбачених цим договором;
- (б) дотримуватись вимог законодавства країни перебування, правил поведінки та вимог щодо збереження об'єктів історії та культури, природи, поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місцевості) перебування;
- (в) виконувати митні та прикордонні правила;
- (г) дотримуватись правил внутрішнього розпорядку та протипожежної безпеки в місцях проживання та перебування;
- (д) не порушувати громадський порядок, дотримувати вимог законів, які діють на території країни перебування;
- (е) відшкодувати збитки завдані своїми неправомірними діями

3.1.5. При здійсненні Туру в країну, яка є неблагополучною з інфекційних хвороб, самостійно зробити необхідне для здійснення даного Туру медичне щеплення.

3.1.6. Використати відкриту візу виключно для туристичної поїздки у відповідні для неї строки.

3.1.7. Не просити політичного сховища в країні перебування, не влаштовуватись на нелегальну роботу і разом з групою повернутись на Україну.

3.2. Під час здійснення Туру Турист має право

3.2.1. отримувати комплекс туристичних послуг, передбачених цим договором та програмою Туру;

3.2.2. на відшкодування збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов договору;

3.2.3. розірвати договір без відшкодування збитків суб'єкту туристичної діяльності, якщо збільшення загальної вартості Туру чи послуги перевищує 5% (п'ять відсотків) обумовленої вартості, а також у разі підвищення цін на туристичні послуги при їх загальнодержавній зміні;

3.2.4. на інформацію про закони та правила проживання в даній країні (місцевості), звичаї місцевого населення, поведінку в громадських місцях та місцях, пов'язаних з проведенням релігійних обрядів, про культурні, археологічні, архітектурні, історичні, природні цінності, які перебувають під захистом держави, умови страхування;

3.2.5. на компенсацію ненаданих чи наданих не повністю послуг. Розмір компенсації вираховується відповідно до встановлених Туристичною фірмою норм та не може перевищувати початкової вартості Туру.

4. Порядок оплати послуг Туристичної фірми

4.1. Турист оплачує Туристичній фірмі вартість туру у повному обсязі (або частково), відповідно до п.3.1.3. даного Договору на день здійснення повної оплати вартість послуг підлягає зміні згідно із затвердженим внутрішньо фірмовим курсом іноземної валюти по відношенню до гривні, зазначеному на офіційному сайті компанії: www.feerie.com.ua. У виключних випадках вартість Туристичного продукту, що підлягає оплаті Туроператору, визначена в іноземній валюті, а також у її еквіваленті в українських гривнях, розраховується із застосуванням валютного курсу партнерів. В такому випадку сплачені Туристом кошти, за винятком винагороди, є транзитними і підлягають перерахуванню за дорученням Туриста на користь осіб, що безпосередньо надають послуги з транспортного обслуговування, проживання, харчування, екскурсійного обслуговування (перевізник, готель, екскурсійна компанія тощо).

4.2. Вартість туру може бути збільшена у випадках: зміни термінів туру; непередбаченого збільшення транспортних тарифів; введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших

обов'язкових платежів; різкої зміни курсу національних валют; непередбаченого збільшення вартості проживання, екскурсійного обслуговування та в інших випадках, якщо таке збільшення сталося не з вини Туристичної фірми, про що остання зобов'язана повідомити Туриста відповідно до вимог чинного законодавства - не пізніше ніж за 10 (десять) днів до початку туру у випадку, якщо його тривалість становить більше ніж 10 днів, за 5 (п'ять) 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. Турист зобов'язаний доплатити вартість туру до його початку, якщо розмір доплати не перевищує 5% вартості туру. В іншому разі Турист має право відмовитись від туру.

- 4.3. Несвоєчасна, неповна або неправильна оплата Туристом вартості Турпродукту вважається відмовою Туриста від замовлених (заброньованих) туристичних послуг.
- 4.4. Сторони домовились, що туристичні послуги вважаються наданими Турфірмою у повному обсязі і належним чином з дати повернення Туриста з подорожі, визначеної відповідно до Програми туру.

5. Зміна чи припинення договору

- 5.1. Турист чи Туристична фірма вправі вимагати зміни чи розірвання Договору до початку Туру у наступних випадках:
 - якщо не можуть бути забезпечені раніше обумовлені Сторонами склад та якість послуг, які входять в Тур;
 - непередбаченого росту транспортних тарифів, введення нових чи підняття діючих ставок податків та зборів, різкої зміни курсу національних валют.
- 5.2. Зміни умов договору вступають в силу за наявності письмової згоди двох Сторін.
- 5.3. Якщо за наявності умов, які вказані в п.5.1, Сторонами не досягнуто згоди про внесення відповідних змін до Договору, то Договір автоматично розривається, та Туристу повертається в повному обсязі сплачені ним кошти за вирахуванням понесених Туристичною фірмою витрат.
- 5.4. При відмові Туриста в односторонньому порядку, Туристична Фірма вправі застосувати штрафні санкції, які накладаються у формі відсотків від вартості туру, зазначеної в п.3.1.3. даного Договору, і складають:
 - при відмові за 30 днів до початку Туру Туристу утримується 30% вартості туру;
 - при відмові від 29 до 20 днів до початку Туру Туристу утримується 50% вартості туру;
 - при відмові від 19 до 3 днів до початку Туру Туристу утримується 70% вартості туру;
 - при відмові за 2 дні до початку Туру і при неявці на посадку Турист відшкодовує вартість туру повністю.

Штрафні санкції за відмову (анулювання) замовлень періоду святкових днів України та країни перебування (Новий рік, Різдво, травневі свята, тощо), а також у Високий сезон (період найбільшої завантаженості місця відпочинку), періоди проведення виставок, ярмарок, релігійних свят, спортивних змагань, які характеризуються підвищеним попитом на туристичні послуги, тобто у період найбільшої завантаженості місця відпочинку незалежно від строків відмови від туру складають 100%.

Відмова повинна бути оформлена письмово у формі заяви.

- 5.5. Якщо Тур містить в'їзну візу, оформлення якої забезпечує Туристична фірма, то додатково до п. 5.4. настає наступна відповідальність за відмову від Туру:
 - якщо документи Туриста не заносився 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 або несвоєчасно видані документи консульством, з незалежних від Туристичної фірми причин, вартість туру повертається з вирахуванням фактично понесених витрат на забезпечення надання Туристичною фірмою послуг, на момент такої відмови. До таких витрат належать: витрати на бронювання проїзних квитків, витрати на оплату проживання, трансферу, екскурсійного обслуговування, послуги по оформленню візи.

6. Відповідальність сторін

- 6.1. За невиконання чи неналежне виконання взятих на себе зобов'язань по цьому договору Сторони несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України. При цьому, заподіяні сторони збитки стягуються з винної сторони понад суму неустойки. Збитки відшкодовуються у повному обсязі і включають в себе, крім іншого, додаткові витрати Турфірми на оплату штрафних санкцій

Туристична фірма _____

Турист _____

та/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 Турфірмою, якщо сплата таких штрафних санкцій та/або відшкодування збитків є наслідком порушення Туристом свої обов'язків по даному Договору.

6.2. Відповідальність Туристичної фірми:

- 6.2.1. Туристична фірма відповідає перед Туристом за нанесену йому моральну і матеріальну шкоду, яка виникла в результаті невиконання або неналежного виконання Туристичною фірмою умов цього Договору за винятком випадків, передбачених цим Договором.
- 6.2.2. Туристична фірма не несе відповідальності за дії Посольств, пов'язаних з оформленням віз або відмовою у їх наданні. У разі несвоєчасної видачі документів консульством або відмови у наданні візи консульством Туристу повертається сума згідно з п.5.5.
- 6.2.3. Туристична фірма не несе відповідальності за затримки проходження прикордонного і митного контролю, а також щодо наслідків порушення Туристом прикордонних і митних правил.
- 6.2.4. Туристична фірма не несе відповідальності за дії чи бездіяльність перевізників.
- 6.2.5. Відповідальність за багаж під час транспортування несе перевізник.
- 6.2.6. Туристична фірма не несе відповідальності за дострокове припинення Туру з причин порушення Туристом митних, фіскальних, санітарних, транспортних, міграційних та інших офіційних правил та норм.
- 6.2.7. Туристична Фірма не несе відповідальності у випадку, якщо Турист навмисно відстає від групи чи залишається в країні перебування. Всі витрати по його примусовій депортації міграційною службою несе сам Турист.
- 6.2.8. Туристична фірма повертає Туристу сплачену суму повністю, якщо Тур не відбудеться з вини Туристичної фірми.

6.3. Відповідальність Туриста:

- 6.3.1. Турист несе відповідальність за дійсність та легітимність наданих ним документів для здійснення Туру за цим Договором.
- 6.3.2. Турист несе відповідальність за наслідки, які викликані порушенням Туристом правил проходження митного та прикордонного контролю, проїзду, провозу та збереження багажу, а також законів та правил перебування в країні (місці) здійснення Туру.
- 6.3.3. Якщо Турист самостійно змінює програму Туру чи відмовляється від участі в Турі в період його проведення, то всі витрати та наслідки пов'язані з цим несе Турист самостійно та претензії Туристичною фірмою у зв'язку з цим не приймаються. При цьому, Турист зобов'язаний відшкодувати Туристичній фірмі заподіяні у зв'язку з цим збитки, в тому числі кошти, сплачені суб'єктам туристичної діяльності (готель, перевізник, екскурсійна компанія) як сплата неустойки та/або відшкодування збитків у зв'язку з невикористанням (неналежним використанням) Туристом заброньованих для нього туристичних послуг.
- 6.3.4. Нез'явлення Туриста до місця відправлення до початку Туру в обумовлений Туристом та Туристичною фірмою час вважається відмовою від Туру та веде до втрати права вимоги будь-яких компенсацій і накладення штрафних санкцій відповідно до п.5.4. даного Договору.
- 6.3.5. Вартість передбачених послуг, оплачених Туристичною фірмою та які входять до вартості Туру і які не були використані Туристом, не відшкодовується та компенсація Туристичною фірмою не виплачується.
- 6.3.6. Перевезення та розміщення домашніх тварин не допускається.

7. Претензії

- 7.1. У випадку надання неякісної послуги на території приймаючої сторони, претензії розглядаються при наданні Туристичній фірмі акту, складеного і завіреного відповідальною особою готелю або представника приймаючої сторони, керівника туристичної групи та Туриста.
- 7.2. Претензії з приводу пропаж особистого майна Туриста до Туристичної фірми розглядаються при наявності документів, які підтверджують факт пропажі, в порядку передбаченому чинним законодавством України, та лише в тому випадку, коли відповідальність за схоронність майна була покладена на Туристичну фірму.
- 7.3. Керівник групи повинен зробити все можливе для усунення чи врегулювання непорозумінь або скласти відповідний акт про випадок з зазначенням докладних обставин.

- 7.4. Вмотивована претензія повинна бути подана не пізніше 2 (двох) днів з моменту закінчення Туру та підлягає розгляду відповідно до законодавства України.
- 7.5. Передавання (уступка) права пред'явлення претензій по цьому договору не допускається.

8. Форс-мажор

- 8.1. У випадку настання обставин непереборної сили (форс-мажорних обставин), що не могли бути ні передбачені, ні відвернені об'єктивними діями Сторони Договору (страйки, стихійні лиха, погодні умови, що впливають на здійснення Туру, військові дії, розпорядження влади, епідемії, терористичні акти та інші подібні обставини, що перешкоджають здійсненню Туру), Сторони звільняються від виконання зобов'язань за цим Договором.

9. Конфіденційність отриманої сторонами інформації

- 9.1. Вся інформація (крім загальновідомої), що стала відомою іншій стороні в результаті виконання цього Договору, у тому числі інформація, визнана відповідно до чинного законодавства України як комерційна таємниця, визнається конфіденційною і не підлягає розголошенню або використанню з метою відмінних від предмета цього Договору без письмової згоди іншої сторони.
- 9.2. При порушенні даної умови Сторони несуть повну відповідальність відповідно до чинного законодавства України.

10. Термін дії договору

- 10.1. Договір вступає в силу з моменту його підписання і діє до моменту остаточного виконання сторонами своїх зобов'язань за договором.

11. Вирішення спорів.

- 11.1. При виникненні спору Сторони керуються чинним законодавством України.
- 11.2. Сторони повинні зробити все можливе для мирного врегулювання спору. Якщо мирне вирішення спору не досягнуто, то Сторони мають право звернутися за захистом свої прав та законних інтересів в суд.

12. Додаткові умови

- 12.1. Цей договір складений українською мовою в двох екземплярах, які мають однакову юридичну силу для кожної із сторін.
- 12.2. Всі додатки до цього Договору є його невід'ємними частинами та повинні бути оформлені письмово.
- 12.3. Турист підтверджує, що він отримав інформацію, передбачену п.2.1.9. даного Договору та чинним законодавством України, а також відомості про умови страхування. Зміст викладених в договорі термінів та умовних позначень туристу розтлумачено. Турист одержав програму Туру.
- 12.4. Підписуючи цей договір Турист надає згоду на обробку його персональних даних загального характеру (прізвище, ім'я, по-батькові, дата та місце народження, громадянство, місце проживання, паспортні дані) в базі даних «Туристи», володільцем якої є Туристична фірма, для забезпечення реалізації відносин у сфері туристичних послуг відповідно до Цивільного кодексу України та Закону України «Про туризм».
- 12.5. 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.

13. Реквізити та підписи сторін

ТОВ «Феєрія»

Юр.адр.:01010 м.Київ , вул. Миколи

Гайцана, 8/9

Факт.адр.:01010, м.Київ, пров. Хрестовий

8/9 (кол. вул.Миколи Гайцана, 8/9)

Туристична фірма _____

Турист _____

Код ЄДРПОУ 31302024

п/р № 26004037518300

в АТ «Укрсиббанк», м. Київ, МФО 351005

Директор _____ І.І. Захаренко

Туристична фірма _____

Турист _____