

к Агентскому договору № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.  
**(Приложение №4 является ТИПОВОЙ ФОРМОЙ, обязательной к применению Турагентом. По договорам на туристическое обслуживание, не соответствующим данной Типовой форме, Туроператор ОТВЕТСТВЕННОСТИ НЕ НЕСЕТ)**

**ДОГОВОР НА ТУРИСТИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

г. \_\_\_\_\_

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_

\_\_\_\_\_ (далее – **Заказчик**), с одной стороны, и  
 \_\_\_\_\_ (лицензия \_\_\_\_\_ серия \_\_, № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_ ) в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, (далее – **Турагент**), действующий от имени, по поручению и в интересах **Общества с ограниченной ответственностью «Ами-Вояж»** (лицензия на туроператорскую деятельность серия АВ № 566219 от 29.10.2010) (далее – **Туроператор**) на основании Агентского договора № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_, с другой стороны,  
**заключили настоящий Договор о нижеследующем:**

**1. Определение терминов**

В настоящем Договоре приведенные ниже термины употребляются в следующем значении:

- 1.1. **Заявка на бронирование туристического обслуживания** - документ, являющийся неотъемлемой частью настоящего Договора, в котором Заказчиком определен конкретный перечень туристических услуг (с указанием их количественных и качественных характеристик), бронируемых им на имя одного или нескольких Туристов.
- 1.2. **Туристы** – физические лица, в интересах которых Заказчиком заказывается Туристический продукт (в том числе и сам Заказчик).
- 1.3. **Партнеры Туроператора** – субъекты хозяйствования, непосредственно предоставляющие Туристам заказанные услуги (в том числе перевозчики, страховые компании, туристические компании в стране пребывания, отели и т.д.).
- 1.4. **Туристический ваучер** - документ установленного образца, являющийся основанием и гарантией для получения Туристом оплаченной услуги или комплекса туристических услуг.
- 1.5. **Туристический продукт** – комплекс предоставляемых Туристу туристических услуг, не подлежащий расширенному толкованию, предварительно сформированный Туроператором на основании Заявки на бронирование туристического обслуживания.
- 1.6. **Тур** – туристическая поездка (путешествие) по определенному маршруту в конкретные сроки, обеспеченная комплексом туристических услуг (бронирование, перевозка, размещение, питание, страхование и т.д.).
- 1.7. **Начало тура** – время отправления первого транспортного средства, включенного в перечень услуг согласно Заявке на бронирование туристического обслуживания, по направлению в страну пребывания.

**2. Предмет договора**

- 2.1. Заказчик заказывает Турагенту, а Турагент обязуется за счет денежных средств Заказчика и в его интересах обеспечить в соответствии с Заявкой на бронирование туристического обслуживания предоставление Заказчику (Туристам) Туристического продукта.
- 2.2. Общая стоимость Туристического продукта составляет: \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_ коп.
- 2.3. Указанная в п. 2.2. настоящего Договора общая стоимость Туристического продукта подлежит корректированию на день совершения полной оплаты в соответствии с изменением курса гривны к иностранным валютам.

**3. Обязанности и права Заказчика**

**3.1. Заказчик обязуется:**

- 3.1.1. В срок до \_\_\_\_\_ г. предоставить Турагенту следующие документы Туристов, необходимые для выполнения Заявки на бронирование туристического обслуживания: \_\_\_\_\_  
 Иметь надлежащим образом оформленный паспорт для выезда за границу, срок действия которого составляет не менее шести месяцев, документы, необходимые для вывоза/выезда ребенка за пределы Украины. Заказчик несет полную ответственность за действительность предоставленных им Турагенту документов и сведений.  
 Заказчик также обязуется обеспечить предоставление каждым из туристов, в интересах которого Заказчик приобретает Туристический продукт, письменного согласия Туроператору (Турагенту) на сбор, обработку и использование с целью выполнения условий настоящего Договора персональных данных туриста.
- 3.1.2. В срок до \_\_\_\_\_ г. оплатить общую стоимость Туристического продукта в полном размере, указанном в выставленном Турагентом счете.
- 3.1.3. Своевременно принять от Турагента документы, перечисленные в п. 3.3.5. настоящего Договора, проверить их комплектность и правильность заполнения, проинформировать Турагента о неточностях и ошибках в документах.
- 3.1.5. В местах пребывания соблюдать таможенные и пограничные правила; уважать политический и социальный строй, традиции, обычаи и религиозные верования населения страны пребывания; соблюдать правила поведения и требования относительно сохранности объектов истории и культуры, природных объектов; не нарушать общественный порядок, соблюдать требования законодательства, действующего на территории страны пребывания; соблюдать правила внутреннего распорядка и противопожарной безопасности; возмещать убытки, причиненные третьим лицам своими неправомерными действиями.
- 3.1.6. Прибыть в аэропорт (другой пункт отправления первого транспортного средства, включенного в перечень услуг согласно Заявке на бронирование туристического обслуживания) для регистрации не позднее, чем за два часа до отправления транспортного средства.
- 3.1.7. Оплатить фактически понесенные Туроператором затраты в случае отказа от настоящего Договора до Начала тура согласно п. 4.4. настоящего Договора.
- 3.1.8. В случае отказа от Тура вернуть Турагенту полученные от него документы, дающие право на получение туристических услуг.
- 3.1.9. Возмещать в документально подтвержденном размере убытки, причиненные Туроператору неправомерными действиями Туристов, включая, но не ограничиваясь, случаями незаконной иммиграции, несоблюдения правил поведения, общественного

порядка, законов, действующих на территории страны временного пребывания, правил внутреннего распорядка и противопожарной безопасности в местах временного проживания и пребывания; неуважения обычаев, традиций, религиозных верований страны (местности) временного пребывания; не проведение необходимых прививок; не выполнение таможенных правил и правил пересечения государственных границ; несоблюдение правил и условий воздушных перевозок, несоблюдение правил поведения и требований по охране объектов истории, культуры и природы.

### **3.2. Заказчик имеет право:**

3.2.1. Отказаться полностью или частично от забронированных туристических услуг на условиях, определенных в п. 4.4. настоящего Договора.

3.2.2. Получить возмещение убытков в полном объеме в случае нарушения Туроператором или Турагентом условий настоящего Договора.

3.2.3. Требовать от Турагента предоставления информации о ходе выполнения настоящего Договора.

3.2.4. Расторгнуть настоящий Договор без возмещения убытков Туроператору, если увеличение общей стоимости Туристического продукта превышает 5 % оговоренной стоимости.

3.2.5. На полную и объективную информацию об услугах, предоставляемых согласно настоящему Договору.

### **3.3. Турагент обязуется:**

3.3.1. Предоставить Заказчику полную и достоверную информацию о Туристическом продукте.

3.3.2. Принять от Заказчика документы, необходимые для оформления Туристического ваучера, проездных документов, визы, страхового полиса.

3.3.3. По запросу Заказчика предоставлять информацию о ходе исполнения Заявки на бронирование туристического продукта.

3.3.4. Принять от Заказчика оплату общей стоимости Туристического продукта (п. 2.2. – 2.3. настоящего Договора) и выдать документ, подтверждающий оплату.

3.3.5. Своевременно передать Заказчику оформленные Туроператором следующие документы, обеспечивающие оказание туристических услуг в соответствии с Заявкой на бронирование туристического обслуживания: \_\_\_\_\_.

Документы передаются Заказчику по мере их готовности, но не позднее последнего рабочего дня, предшествующего Началу тура, в офисе Турагента или непосредственно Туристам на месте выезда не позднее, чем за 2 часа до Начала тура.

3.3.6. Извещать Заказчика об изменении стоимости Тура в связи с изменением тарифов на транспортные услуги, введением новых или повышением действующих ставок налогов, сборов и других обязательных платежей, изменением курса гривны к иностранным валютам, в которых выражена стоимость туристического продукта, в течение 24 часов с момента получения официального уведомления от Туроператора.

3.3.7. Извещать Заказчика об изменении продолжительности Тура, условий перевозки, проживания, питания, программы Тура в течение 24 часов с момента получения официального уведомления от Туроператора.

### **3.4. Турагент имеет право:**

3.4.1. При увеличении стоимости Туристического продукта вследствие введения (увеличения размера действующего) топливного сбора авиакомпанией-перевозчиком, выставить Заказчику счет на доплату суммы топливного сбора, который подлежит оплате Заказчиком в течение двух банковских дней. В случае неоплаты Заказчиком соответствующего счета в указанный срок, настоящий Договор расторгается Турагентом в одностороннем порядке, а ранее внесенная оплата возвращается Заказчику, после удержания Турагентом стоимости услуг по обработке Заявки на бронирование туристического обслуживания в размере, указанном в Заявке, а также суммы, равной размеру штрафных санкций, выставленных Партнерами Туроператора в связи с аннуляцией бронирования.

## **4. Расторжение Договора и изменение условий туристического обслуживания**

4.1. Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе Заказчика путем подачи Турагенту соответствующего письменного заявления. Устные заявления о расторжении Договора не рассматриваются.

4.2. Внесение изменений в качественные и/или количественные характеристики Тура возможно исключительно путем расторжения настоящего Договора и заключения нового.

4.3. Настоящий Договор может быть расторгнут Турагентом в одностороннем порядке в случаях неисполнения (ненадлежащего исполнения) Заказчиком обязательств, предусмотренных п. 3.1.1., 3.1.2., а также в случаях отказа дипломатического учреждения в выдаче визы. Договор расторгается со дня, когда Турагенту стало известно о наступлении обстоятельств, указанных в настоящем пункте. Уведомление Заказчика о расторжении Договора производится устно.

4.4. В случаях расторжения Договора согласно с п.п. 4.1., 4.3., ранее осуществленное бронирование аннулируется, при этом Заказчик возмещает Турагенту фактически нанесенные убытки, которые состоят из:

4.4.1. Стоимости услуг по обработке Заявки на бронирование туристического обслуживания в размере, указанном в Заявке, которая удерживается независимо от срока аннуляции.

4.4.2. Суммы расходов Турагента по уплате штрафов, взимаемых Туроператором за аннулирование бронирования в следующем размере:

- при отказе за 20-15 суток: 25% Общей стоимости Туристического продукта;

- при отказе за 14 -8 суток: 50% Общей стоимости Туристического продукта;

- при отказе за 7-3 суток: 75% Общей стоимости Туристического продукта;

- при отказе за 3 суток и менее, (а также в случае неявки на рейс)-100% Общей стоимости Туристического продукта.

4.4.3. В случаях, когда вследствие отказа Заказчика от забронированных туристических услуг, штрафные санкции, выставленные Туроператору Партнерами Туроператора, превышают сумму возмещения, рассчитанную в соответствии с п. 4.4.2. настоящего Договора, Заказчик компенсирует Турагенту расходы по уплате штрафных санкций в полном размере.

4.4.4. В случае отказа Заказчика от забронированных туристических услуг, дата оказания которых приходится на праздничные, выходные дни или пики туристического сезона, а именно: заезды в период с 20 декабря по 15 января; с 20 марта по 30 марта; с 24 апреля по 08 мая; с 20 октября по 30 октября, сумма, которую возмещает Заказчик, составляет 100 % Общей стоимости Туристического продукта, независимо от срока отказа.

4.5. Увеличение стоимости Туристического продукта более чем на 5% после заключения настоящего Договора производится только при согласии Заказчика на внесение таких изменений. В случае отсутствия согласия Заказчика на внесение в настоящий Договор указанных в данном пункте изменений, Договор расторгается с последующим возвратом Заказчику ранее внесенной оплаты.

4.6. В случае невозможности оказания туристических услуг, предусмотренных настоящим Договором и Заявкой на бронирование туристического обслуживания, Турагент обязуется незамедлительно, как только ему об этом станет известно уведомить Заказчика об этом для принятия им решения о внесении предложенных Турагентом изменений в качественные и/или количественные характеристики Тура либо о возврате Турагентом ранее внесенной оплаты.

4.7. В случае, если после прибытия туристов в страну пребывания Туроператору стало известно о невозможности поселения туристов в отель или номер, предусмотренные Заявкой бронирования туристического обслуживания, Туроператор имеет право

поселить туристов в другой отель/номер, по выбору Туроператора, равной или более высокой категории/стоимости, не взимая при этом дополнительную оплату, и такие действия Туроператора не будут считаться нарушением настоящего Договора.

## **5. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)**

5.1. Ни одна из Сторон не несёт ответственности за полное или частичное невыполнение своих обязательств, если невыполнение является следствием чрезвычайных обстоятельств, которые Стороны не могли предусмотреть и предупредить своими действиями.

К таким обстоятельствам относятся: наводнение, пожар, землетрясение и иные природные катастрофы, а также война, военные действия и их угроза, революция, восстания, массовые волнения, акты государственных органов, принятые после заключения настоящего Договора и препятствующие его выполнению. Если какое-либо из этих обстоятельств делает невозможным прямое выполнение Договора в срок, то этот срок переносится на период длительности этого обстоятельства.

5.2. Сторона, для которой выполнение настоящего Договора является невозможным, обязана уведомить в письменной форме непосредственно другую Сторону о наступлении и прекращении действия этих обстоятельств, но не позже чем в течение 10 дней с момента начала действия этих обстоятельств. Факты, изложенные в уведомлении, должны быть подтверждены Торгово-промышленной палатой или другим компетентным органом соответствующего государства. Не выполнение обязательства об уведомлении лишает Сторону права на использование вышеупомянутых обстоятельств как причины невыполнения обязательств.

5.3. Если указанные обстоятельства и их влияние действуют более трёх месяцев, то каждая из Сторон имеет право отказаться от выполнения обязательств по настоящему Договору и ни одна из Сторон не требует при этом возмещения убытков другой Стороной.

## **6. Разрешение споров**

6.1. Претензии, связанных с исполнением условий настоящего Договора, подаются Турагенту только в письменном виде в течение 14 календарных дней с момента окончания Тура (претензии, касающиеся услуги авиaperевозки принимаются в течение 14 календарных дней со дня предоставления такой услуги). По истечении указанного срока претензии не принимаются. Претензии принимаются к рассмотрению при условии их подтверждения документальными доказательствами, в том числе актами, подписанными уполномоченными представителями принимающей стороны в стране пребывания Туриста, подтверждающими факты выявления недостатков в обслуживании.

6.2. Претензии, связанные с незначительными отклонениями в качестве обслуживания отелей или с особенностями субъективного восприятия Туристами качества такого обслуживания, не рассматриваются.

6.3. Все разногласия, возникающие при исполнении настоящего Договора, разрешаются согласно с действующим законодательством Украины.

## **7. Срок действия Договора**

7.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами.

7.2. Действие Договора прекращается полным исполнением Сторонами своих обязательств или по взаимному согласию Сторон.

## **8. Дополнительные условия**

8.1. Туроператор (Турагент) не несет ответственности за действия пограничных, таможенных и других государственных органов стран, которые посещают или пересекают Туристы. В случае частичного или полного неполучения Туристами услуг вследствие действий указанных лиц, оплата за туристические услуги не возвращаются.

8.2. Вопросы, касающиеся исполнения перевозок, разрешаются в соответствии со специальными правилами, предусмотренными международными договорами и законодательством Украины, правилами перевозчика, а также условиями перевозки, указанными в авиабилете. Ответственность по вопросам выполнения перевозок на регулярных рейсах несет исключительно перевозчик и все адресованные Туроператору (Турагенту) претензии, касающиеся регулярных рейсов, будут переданы для рассмотрения соответствующему перевозчику. Возврат сумм, оплаченных за авиабилеты на чартерные рейсы не производится, независимо от срока аннулирования бронирования. Претензии, касающиеся чартерных рейсов, рассматриваются перевозчиком по договору чартера, при этом к ответственности такого перевозчика применяются те же правила и ограничения, что и к ответственности перевозчика при исполнении регулярных рейсов.

8.3. Туроператор (Турагент) не несет ответственности за любые неудобства, причиненные Туристам в связи с проведением строительных, ремонтных и восстановительных работ.

8.4. При предоставлении информации о категории (звездности) отелей, в т.ч. при оформлении туристических ваучеров, Туроператор (Турагент) руководствуется исключительно классификацией отелей, произведенной туристическими компаниями - партнерами, обеспечивающими обслуживание туристов на территории страны пребывания. Классификация отелей проводится каждой такой компанией-партнером исходя из стандартов ее деловой практики, и может не совпадать с категорией (звездностью), которая определена официальными органами или администрацией отеля. В связи со значительными различиями практики нормативного регулирования стандартизации и сертификации услуг отелей в иностранных государствах, официальные документы, подтверждающие сертификацию услуг, могут быть предоставлены туристам только при их наличии у компании-партнера.

8.5. Туроператор (Турагент) не несет ответственности в случаях отказа, кого-либо из Туристов, по приезду в страну временного пребывания от предоставления забронированных услуг, а также за ненадлежащее качество услуг, не включенных в Заявку на бронирование туристического обслуживания, которые были дополнительно заказаны и оплачены кем-либо из Туристов в стране следования и/или пребывания.

8.6. Туроператор (Турагент) не несет ответственности в случаях не предоставления Туристам туристических услуг и/или несвоевременного возвращения их в Украину, если это было обусловлено неправомерными действиями Туристов, или несоблюдением сроков, указанных в программе туристического обслуживания, авиабилетах и т.п.

8.7. В случаях принятия Туристами решения о досрочном возврате в Украину, Туроператор (Турагент) не производит возврат оплаты за фактически не предоставленные туристические услуги, при этом расходы, связанные с досрочным прекращением поездки (включая плату за изменение даты вылета в авиабилетах) Туристы несут самостоятельно.

8.8. В случае не предоставления/ненадлежащего предоставления услуг, включенных в Заявку на бронирование туристического обслуживания, Турист обращается в туристическую компанию, осуществляющую его обслуживание непосредственно в стране (местности) пребывания для оформления указанной компанией соответствующей отметки в ваучере, удостоверенной печатью туристической компании. В случае не предоставления Туристу каких-либо услуг, включенных в Заявку на бронирование туристического обслуживания, Туроператор (Турагент) обязуется возместить стоимость не предоставленных услуг.

8.9. Туроператор (Турагент) не несет ответственности за наличие у Туристов в момент прохождения пограничного и таможенного контроля документов, необходимых для пересечения государственной границы, в том числе в случаях выезда за границу детей либо выезда за границу с животными. Обязательства Турагента по оформлению документов ограничиваются перечнем, предусмотренным в п. 3.3.5. настоящего Договора. Туристы самостоятельно проходят процедуры таможенного и паспортного контроля, контроля на безопасность, а также все процедуры, связанные с транзитным перелетом. При выезде детей в сопровождении только одного из родителей (опекунов), либо без сопровождения родителей (опекунов) необходимо предъявление оригинала проездного документа ребенка, а также оригинала нотариально заверенного разрешения второго родителя (опекуна) либо обоих родителей (опекунов) на выезд ребенка за границу. Фотографии детей старше 5 лет должны быть вклеены в паспорта родителей. Осуществление поездки с животными возможно, только если это предусмотрено условиями Заявки на бронирование туристического обслуживания, при этом необходимо выполнение правил пересечения границы с животными, а также правил перевозки и размещения животных. При несоблюдении указанных в настоящем пункте условий, Туроператор (Турагент) не несет ответственности за не предоставление туристических услуг, а оплаченная Заказчиком стоимость туристических услуг не возвращается.

8.10. Подписанием настоящего Договора Заказчик подтверждает, им и сопровождающими его лицами (Туристам) получена вся необходимая, доступная и достоверная информация об условиях организации туристического обслуживания по Договору.

8.11. Подписанием настоящего Договора Заказчик предоставляет Туроператору и Турагенту согласие на сбор и обработку его персональных данных в порядке, предусмотренном Законом Украины «О защите персональных данных», а также на любое использование персональных данных Турагента с целью выполнения условий настоящего Договора.

#### 9. Прочие условия

9.1. Настоящий Договор составлен в 2-х (двух) экземплярах на русском языке (по одному экземпляру для каждой из Сторон). Каждый из экземпляров имеет равную юридическую силу.

#### 10. Реквизиты и подписи Сторон

**ТУРАГЕНТ**

**ЗАКАЗЧИК**

**Со стороны ТУРАГЕНТА**

**Со стороны ЗАКАЗЧИКА**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Со стороны ТУРОПЕРАТОРА**

**Со стороны ТУРАГЕНТА**

Директор \_\_\_\_\_ Пискунова Е.О.

\_\_\_\_\_