

**Общество с ограниченной ответственностью «Ами-Вояж»** (лицензия на право осуществления туроператорской деятельности серия АВ № 566219 от 29.10.2010), имеющее статус плательщика налога на прибыль на общих основаниях, именуемое в дальнейшем **Туроператор**, в лице **Директора Пискуновой Елены Олеговны**, действующей на основании **Устава**, с одной стороны, и

Физическое лицо-предприниматель \_\_\_\_\_ (лицензия серия № \_\_\_\_\_), имеющее статус плательщика налога на прибыль \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем **Турагент**, с другой стороны, в дальнейшем вместе именуемые «Стороны», а каждая в отдельности – «Сторона»,

в соответствии с Законом Украины «О туризме» и исходя из наличия у них лицензий на осуществление туроператорской и турагентской деятельности соответственно, **заключили настоящий Договор о нижеследующем:**

### 1. Определение терминов

В настоящем Договоре приведенные ниже термины употребляются в следующем значении:

- 1.1. **Заявка на бронирование** - документ, в котором Турагентом определен конкретный перечень туристических услуг (с указанием их количественных и качественных характеристик), бронируемых на имя одного или нескольких Туристов. Заявка на бронирование оформляется Турагентом на каждый конкретный заказ в пределах срока действия настоящего Договора в строгом соответствии с Типовой формой, утвержденной в Приложении № 1 к настоящему Договору, и передается Туроператору факсом, по электронной почте или при помощи «on-line»-бронирования в режиме реального времени.
- 1.2. **Подтверждение бронирования** – документ, которым Туроператор подтверждает принятие к исполнению заказа Турагента, изложенного в Заявке на бронирование, определяет Полную стоимость заказанного Туристического продукта, срок и порядок оплаты. Подтверждение бронирования оформляется Туроператором в соответствии с Типовой формой, утвержденной в Приложении № 2 к настоящему Договору, и передается Турагенту факсом и/или по электронной почте.
- 1.3. **Аннуляция бронирования** – документ, которым Турагент уведомляет Туроператора об отказе от забронированных им и подтвержденных Туроператором туристических услуг. Типовая форма Аннуляции бронирования утверждена в Приложении № 3 к настоящему Договору и передается Туроператору факсом и/или по электронной почте.
- 1.4. **Заказчик** – физическое или юридическое лицо, с которым Турагент заключает Договор на туристическое обслуживание от имени и в интересах Туроператора.
- 1.5. **Туристы** – физические лица, в интересах которых Заказчиком заказывается Туристический продукт (в том числе и сам Заказчик, являющийся физическим лицом).
- 1.6. **Договор на туристическое обслуживание** – договор, заключаемый Турагентом с Заказчиком, определяющий условия, на которых Туроператор предоставляет туристические услуги. Типовая форма Договора на туристическое обслуживание утверждена в Приложении № 4 к настоящему Договору.
- 1.7. **Партнеры Туроператора** – субъекты хозяйствования, непосредственно предоставляющие Туристам заказанные услуги (в том числе перевозчики, страховые компании, туристические компании в стране пребывания, отели и т.д.).
- 1.8. **Туристический ваучер** – документ установленного образца, являющийся основанием и гарантией для получения Туристом оплаченной услуги или комплекса туристических услуг.
- 1.9. **Туристический продукт** – комплекс предоставляемых Туристу туристических услуг, не подлежащий расширенному толкованию, предварительно сформированный Туроператором на основании Заявки на бронирование.
- 1.10. **Тур** – туристическая поездка (путешествие) по определенному маршруту в конкретные сроки, обеспеченная комплексом туристических услуг (бронирование, перевозка, размещение, питание, страхование и т.д.).
- 1.11. **Полная стоимость туристического продукта** – установленная Туроператором стоимость конкретного перечня туристических услуг, перечисленных в Заявке на бронирование, являющаяся базой для определения суммы агентского вознаграждения.
- 1.12. **Начало тура** – время отправления первого транспортного средства, включенного в перечень услуг согласно Заявке на бронирование, по направлению в страну пребывания.

### 2. Предмет Договора

2.1. По настоящему Договору Турагент по поручению и от имени Туроператора за вознаграждение обязуется осуществлять в интересах Туроператора и в его пользу следующие юридические и фактические действия, направленные на реализацию сформированного Туроператором Туристического продукта:

- предложение туристических услуг Туроператора;
- поиск и привлечение потребителей туристических услуг Туроператора;
- ознакомление потребителей с рекламно-информационными материалами Туроператора;
- консультирование потенциальных потребителей туристических услуг Туроператора и Туристов;
- заключение Договоров на туристическое обслуживание с Заказчиками на всей территории Украины на условиях, определенных настоящим Договором;
- получение оплаты по заключенным Турагентом с Заказчиками Договорам на туристическое обслуживание;
- принятие рекламаций, претензий, жалоб от Туристов.

2.2. Турагент, осуществляя деятельность, направленную на реализацию Туристического продукта Туроператора согласно условиям настоящего Договора, самостоятельно несет все затраты, связанные с ее осуществлением, в том числе, но не ограничиваясь, затраты на рекламу, связь, а также все накладные расходы.

2.3. Полномочия Турагента действовать от имени и в интересах Туроператора ограничиваются положениями настоящего Договора и Приложений к нему.

### 3. Обязанности и права Туроператора

3.1. Туроператор обязан:

3.1.1. Предоставлять Турагенту информацию о Туристическом продукте Туроператора, медицинских предостережениях относительно осуществления Турами и наличии других опасностей (рисков), связанных с Турами, а также о требованиях и ограничениях, предъявляемых к Туристам и к оформлению их выездных/въездных документов со стороны консульских учреждений, посольств, перевозчиков, туристических компаний в стране пребывания, таможенных и других органов.

3.1.2. При наличии возможности, обеспечить Турагента информационно-рекламными материалами о туристических услугах, которые заказаны или могут быть заказаны в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.1.3. Принимать к рассмотрению поступающие от Турагента Заявки на бронирование, при условии их соответствия требованиям настоящего Договора.

3.1.4. В случае наличия возможности принятия к исполнению Заявки на бронирование, направить Турагенту Подтверждение бронирования.

3.1.5. В случае невозможности принятия к исполнению Заявки на бронирование, уведомить об этом Турагента.

3.1.6. Производить бронирование туристических услуг у Партнеров Туроператора, согласно Заявкам на бронирование.

3.1.7. При условии оплаты Турагентом Полной стоимости Туристического продукта, оформлять и предоставлять все необходимые документы, обеспечивающие оказание Туристам туристических услуг в соответствии с Заявкой на бронирование. Документы передаются Туроператором по мере их готовности, но не позднее последнего рабочего дня, предшествующего Началу тура, в офисе Туроператора или непосредственно Туристам на месте выезда не позднее, чем за 2 часа до Начала тура.

3.1.8. Извещать Турагента 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 Партнера Туроператора. В случае снижения стоимости подтвержденного Тура, разница в стоимости не подлежит возврату Туроператором Турагенту.

3.1.9. Извещать Турагента об изменении продолжительности Тура, условий перевозки, проживания, питания, программы Тура в течение 24 часов с момента получения официального уведомления от Партнера Туроператора, о чем Турагент немедленно информирует Заказчика. В случае не уведомления Турагентом Заказчика об изменениях в туристическом обслуживании, Туроператор не несет ответственности за такие изменения.

3.1.10. Предоставлять в полном объеме туристические услуги, заказанные и оплаченные Турагентом на условиях настоящего Договора. При этом предел ответственности Туроператора перед Турагентом ограничен предоставлением конкретного перечня услуг, оговоренных в Подтверждении бронирования.

Если в состав Туристического продукта включены специальные документы, на основании которых перевозчики и страховые компании предоставляют свои услуги Туристам (проездные билеты, страховые полисы и т.д.), то Туроператор несет ответственность только за правильность заполнения и оформления таких документов. Все дальнейшие взаимоотношения Туриста и исполнителя предоставляемой услуги (авиакомпания, страховой компании), включая взаимную ответственность и взаимные претензии в процессе и вследствие предоставления услуги, осуществляются без участия Туроператора, поскольку ответственность за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств в этом случае несет конкретный исполнитель услуги по специальным документам.

3.2. Туроператор имеет право:

3.2.1. Изменить величину стоимости транспортного обслуживания в случае введения (или увеличения действующего) топливного сбора перевозчиком, в период или после направления Туроператором Турагенту Подтверждения бронирования. Основанием для такого изменения будет служить соответствующее письменное уведомление Туроператора перевозчиком. В данном случае Туроператор выставляет Турагенту счет на доплату суммы топливного сбора, который подлежит оплате Турагентом в течение двух банковских дней. В случае ненадлежащего выполнения Турагентом обязательств по оплате топливного сбора, бронирование аннулируется Туроператором без уведомления Турагента, с применением штрафных санкций, указанных в п.п. 5.13- 5.15. настоящего Договора.

3.2.2. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих Туроператору предоставить заказанные туристические услуги в полном объеме и в оговоренные сроки по независящим от Туроператора причинам, Туроператор вправе с целью продолжения туристического обслуживания принять альтернативные меры, а именно: произвести замену отеля на отель аналогичной категории или выше, изменить продолжительность поездки, но не более чем на 28 часов, внести изменения в экскурсионную программу, письменно уведомив об этом Турагента. Если подобные изменения привели к уменьшению стоимости Туристического продукта, Туроператор проводит возврат Турагенту разницы в стоимости туристического обслуживания.

3.2.3. В случае неисполнения Турагентом любого из денежных обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Туроператор имеет право в одностороннем порядке без предварительного уведомления Турагента отказать в предоставлении забронированного Туристического продукта или приостановить оказание услуг, предусмотренных Заявкой на бронирование, подтвержденным Туроператором. Понесенные Турагентом убытки, связанные с реализацией Туроператором прав, предусмотренных настоящим пунктом Договора, Туроператором не возмещаются, и Турагент несет по ним самостоятельную имущественную ответственность.

#### **4. Обязанности и права Турагента**

4.1. Турагент обязан:

4.1.1. Осуществлять деятельность по предложению потребителям туристических услуг Туроператора, поиск и привлечение Заказчиков.

4.1.2. Предоставлять потенциальным потребителям туристических услуг Туроператора и Заказчикам полную и достоверную информацию о Туристическом продукте Туроператора в точном соответствии с информацией, предоставленной Турагенту Туроператором.

4.1.3. Осуществлять консультирование потребителей туристических услуг Туроператора и Туристов.

4.1.4. Предоставлять Туроператору Заявки на бронирование в порядке и форме, предусмотренными настоящим Договором и Приложениями к нему.

4.1.5. Предоставлять Туроператору в сроки, установленные настоящим Договором, полную и достоверную информацию, а также документы, необходимые для оформления Туристических ваучеров, проездных документов, виз, страховых полисов.

4.1.6. Осуществлять посредническую деятельность по продаже Туристического продукта Туроператора в соответствии с условиями настоящего Договора и требованиями действующего законодательства Украины.

4.1.7. Заключать с Заказчиками Договоры на туристическое обслуживание от имени и в интересах Туроператора согласно Типовой форме (Приложение № 4 к настоящему Договору). По заключенным Турагентом от имени Туроператора Договорам на туристическое обслуживание, которые не соответствуют Приложению № 4 к настоящему Договору, а также незаключенным Договорам на туристическое обслуживание Туроператор ответственности не несет, все претензии Туристов по таким договорам подлежат рассмотрению и удовлетворению Турагентом самостоятельно.

4.1.8. Организовывать и осуществлять взаиморасчеты с Заказчиками.

4.1.9. Оплачивать Туроператору Полную стоимость заказанного Туристического продукта в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Договором и Подтверждениями бронирования.

4.1.10. Осуществлять доплату за реализованный Туристический продукт при увеличении его стоимости, связанной с повышением стоимости входящих в него туристических услуг, в случаях, предусмотренных настоящим Договором и действующим законодательством Украины.

4.1.11. Своевременно передавать Заказчикам оформленные Туроператором документы, обеспечивающие оказание туристических услуг в соответствии с Заявкой на бронирование (туристические ваучеры, проездные документы, страховые полисы, программы туров и т.д.).

4.1.12. До заключения договора на туристическое обслуживание Турагент обязан предоставить Туристу информацию о:

- основных требованиях к оформлению выездных/въездных документов (паспорт, разрешение (виза) на въезд/выезд в страну временного пребывания), в том числе информацию относительно перечня документов, сроках их предоставления и оформления;
- медицинских предостережениях относительно осуществления туристической поездки, в том числе противопоказания из-за определенных заболеваний, особенностей физического состояния (физические недостатки) и возраста Туристов для участия в поездке, а также условиях безопасности Туристов в стране (месте) временного пребывания;
- Туроператоре (Турагенте), его местонахождении и почтовых реквизитах, контактном телефоне, наличии лицензии на осуществление туристической деятельности, сертификатов соответствия и другую информацию в соответствии с законодательством о защите прав потребителей;
- руководителе группы и средствах связи с ним в случае осуществления туристической поездки за границу или пребывания за границей несовершеннолетнего и/или малолетнего лица с целью установления законными представителями несовершеннолетнего или малолетнего лица прямой связи с ним;
- времени и месте промежуточных остановок и транспортных сообщениях и категории места, которое Турист будет занимать в определенном виде транспортного средства;
- состоянии окружающей природной среды, санитарного и эпидемиологического благополучия в стране (месте) временного пребывания;
- названии, адресе и контактном телефоне представительств туроператора (принимающей стороны) а также адресах и телефонах дипломатических учреждений Украины в стране (месте) временного пребывания или местных служб, к которым можно обратиться в случае возникновения трудностей во время туристической поездки;
- страховой организации, которая осуществляет страхование рисков, связанных с предоставлением туристического обслуживания, порядке обеспечения обязательного и/или добровольного страхования Туристов, размере, порядке и условиях выплаты страхового возмещения, а также возможности и условиях добровольного страхования затрат, связанных с расторжением договора на туристическое обслуживание по инициативе Туриста, страховании имущества;
- размере финансового обеспечения Туроператора (Турагента) на случай его неплатежеспособности или банкротства и кредитном учреждении, которое предоставило такое обеспечение;
- возможных опасностях во время Тура, необходимости выполнения общеобязательных требований и предохраняющих или предупредительных мер (медицинских прививок и т.д.).

4.1.13. До начала предоставления туристических услуг Турагент должен предоставить Туристу информацию о:

- общих условиях типового договора на туристическое обслуживание;
- программе туристического обслуживания;
- стоимости туристических услуг и порядке осуществления оплаты, а также о размере штрафных санкций и порядке их удержания в случае аннуляции заказанных услуг;
- о мероприятиях по профилактике инфекционных заболеваний среди лиц, выезжающих за рубеж;
- характеристике отелей, других мест размещения туристов, в том числе указать их местонахождение, классификацию по законодательству страны (места) временного пребывания, сведения о подтверждении соответствия услуг отеля установленным требованиям, сведения о правилах временного проживания, сроках и порядке оплаты гостиничного обслуживания (если гостиничное обслуживание входит в состав услуг по туристическому обслуживанию), а также другую обязательную информацию, предусмотренную Законом Украины «О туризме», Лицензионными условиями осуществления туроператорской и турагентской деятельности, другими нормативно-правовыми актами;
- характеристике транспортных средств, которые осуществляют перевозку, в том числе их виде и категории, о сроках стыковок (соединения) рейсов, о возможных изменениях типа воздушного судна, времени вылета, а также другую обязательную информацию, предусмотренную кодексами и правилами перевозок (если перевозка входит в состав туристического обслуживания);
- о возможных увеличениях стоимости туристических (увеличение консульского сбора и т.п.) и транспортных услуг (увеличение стоимости топлива, аэропортовых сборов и т.п.), связанных с подорожанием и независящих от действий Туроператора;
- правах, обязанностях туристов и правилах поведения, условиях пребывания за рубежом;
- правилах въезда в страну (места) временного пребывания и пребывания там;
- видах и способах обеспечения питания во время туристической поездки;
- видах и тематике экскурсионного обслуживания, порядке встреч и проводов, сопровождения туристов;
- дате и времени начала и окончания туристического обслуживания, его продолжительности, о расчетном времени в отелях;
- обычаях местного населения, памятниках природы, истории, культуры и др. объектах, которые находятся под особой охраной, о состоянии окружающей среды, санитарной и эпидемиологической обстановке;
- минимальном количестве туристов в группе, сроках информирования туриста о том, что туристическая поездка не состоится из-за недобора группы;
- сроках подачи рекламаций, претензий, жалоб туристами: рекламации, претензии, жалобы туристов принимаются Турагентом в течение 14 календарных дней с момента окончания Тура (рекламация Туриста, касающаяся услуги авиаперевозки принимается в течение 14 календарных дней со дня предоставления такой услуги) и подлежат последующей передаче Туроператору в течение трех рабочих дней с момента получения. По истечении этих сроков рекламации, претензии, жалобы к рассмотрению приниматься не будут. Рекламации, претензии, жалобы принимаются к рассмотрению Туроператором 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.

Туроператор не принимает рекламации, претензии, жалобы и не несет по ним ответственности, если такие рекламации, претензии, жалобы связаны с незначительными отклонениями в качестве обслуживания отелей или с особенностями субъективного восприятия туристами качества такого обслуживания.

4.1.14. До заключения договора на туристическое обслуживание Турагент обязан проверить наличие и правильность оформления необходимых паспортных и визовых документов Туриста на въезд и выезд. При этом Турагент обязуется отказывать Заказчику в заключении договора на туристическое обслуживание если:

- срок действия паспорта Туриста для выезда за границу с момента пересечения границы страны временного пребывания меньше, чем срок, установленный компетентными органами данного государства;
- срок действия визы с момента пересечения границы страны, на въезд в которую выдана виза, меньше, чем срок, установленный компетентными органами данного государства;
- срок действия визы при въезде в Украину с момента пересечения границы Украины составляет меньше семи дней;
- виза использована по количеству въездов (выездов) в (из) определенной страны;
- не оформлены, неправильно оформлены документы, дающие право на выезд детей за пределы Украины.

4.1.15. От имени и в интересах Туроператора получать от Заказчиков (туристов) письменное согласие на сбор и обработку их

персональных данных в порядке, предусмотренном Законом Украины «О защите персональных данных», а также на любое использование персональных данных Заказчиков (туристов) с целью выполнения условий настоящего Договора и договора на туристическое обслуживание, заключенного с Заказчиком.

4.2. Турагент имеет право:

4.2.1. Отказаться полностью или частично от забронированных или оплаченных услуг на условиях, определенных в п. 5.12.-5.15. настоящего Договора.

4.2.2. Получить возмещение убытков в случае невозможности Туроператора выполнить взятые на себя обязательства по настоящему Договору.

## **5. Порядок бронирования услуг и взаиморасчетов**

5.1. На основании согласованного с Заказчиком перечня, сроков и объемов предоставления туристических услуг Турагент направляет Туроператору Заявку на бронирование согласно Типовой форме, утвержденной в Приложении № 1 к настоящему Договору.

5.2. Туроператор после получения Заявки на бронирование от Турагента проверяет ее соответствие Типовой форме (Приложении № 1 к настоящему Договору) и правильность оформления. В случае если Заявка на бронирование отвечает требованиям настоящего Договора и Приложений к нему, Туроператор немедленно принимает ее к рассмотрению.

5.3. После получения соответствующих уведомлений от Партнеров Туроператора о подтверждении возможности резервации заказанных услуг, Туроператор не позже чем через 24 часа с момента получения Заявки на бронирование направляет Турагенту Подтверждение бронирования с указанием Полной стоимости заказанного Туристического продукта, срока и порядка оплаты.

5.4. Подтверждение бронирования является основанием для оплаты Турагентом туристических услуг. Турагент оплачивает Туроператору Полную стоимость Туристического продукта в размере и в сроки, указанные в Подтверждении бронирования. Ссылки Турагента на неполучение им Подтверждения бронирования не могут служить основанием для освобождения Турагента от обязательств по оплате заказанных туристических услуг либо изменения срока исполнения таких обязательств. При нарушении сроков оплаты или неполной оплате бронирование автоматически аннулируется Туроператором без дополнительного уведомления Турагента.

5.5. В случае невозможности Туроператора принять к исполнению Заявку на бронирование, Туроператор не позже чем через 24 часа с момента получения Заявки на бронирование, устно по телефону уведомляет об этом Турагента, предложив при этом осуществить замену Тура на альтернативный вариант или внести изменения в Заявку на бронирование относительно каких-либо количественных/качественных характеристик туристических услуг. Турагент, после согласования с Туроператором возможности внесения в Заявку на бронирование указанных изменений, направляет Туроператору новую Заявку на бронирование. Туроператор принимает к исполнению новую Заявку на бронирование, направленную Турагентом, если в момент его получения Туроператор все еще будет иметь возможность ее исполнить.

5.6. Оплата Турагентом заказанных туристических услуг производится путем перечисления денежных средств на текущий счет Туроператора. Все расходы, связанные с проведением банковских операций по перечислению денежных средств на текущий счет Туроператора, несет Турагент.

5.7. Все расчеты осуществляются в национальной валюте Украины. Стоимость Туристического продукта, указанная в ценовых предложениях, каталогах, рассылках Туроператора в иностранной валюте, подлежит изменению в соответствии с курсом гривны к иностранным валютам на день подтверждения бронирования.

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

5.9. Денежные средства, полученные Турагентом от Заказчика и подлежащие передаче Туроператору, не являются собственностью Турагента, за исключением сумм агентского вознаграждения.

5.10. Подтвержденная Туроператором Заявка на бронирование может быть аннулирована Турагентом по собственной инициативе или в связи с отказом Заказчика от заказанных услуг путем направления Туроператору Аннуляции бронирования согласно Типовой форме, утвержденной в Приложении № 3 к настоящему Договору. Датой аннуляции бронирования считается дата получения Туроператором Аннуляции бронирования.

5.11. Не позже чем в день направления Турагентом Туроператору Аннуляции бронирования Турагент обязан расторгнуть Договор на туристическое обслуживание с Заказчиком. В случае не расторжения Турагентом Договора на туристическое обслуживание с Заказчиком при аннуляции тура, Туроператор ответственности перед Заказчиком за не предоставление услуг не несет, все претензии Туристов по таким договорам подлежат рассмотрению и удовлетворению Турагентом самостоятельно.

5.12. В случае аннуляции бронирования Турагентом за 21 и более суток до предусмотренной Заявкой на бронирование даты Начала тура, Туроператор возвращает Турагенту оплаченную им стоимость Туристического продукта, за исключением фактически понесенных Туроператором затрат по организации и бронированию Тура. При этом к фактическим затратам Туроператора относятся совершенные им затраты по предоставлению оговоренного в Заявке на бронирование конкретного перечня услуг, которые не могут быть аннулированы (консульские сборы, билеты по тарифам, не подлежащим возврату полностью или частично и т.д.).

5.13. В случаях аннуляции бронирования Турагентом менее чем за 21 сутки до предусмотренной Заявкой на бронирование даты Начала тура, Турагент оплачивает Туроператору штраф в нижеуказанном размере:

- при аннуляции бронирования за 20-15 суток до предусмотренной Заявкой на бронирование даты Начала тура, штрафные санкции составляют 25% Полной стоимости туристического продукта;

- при аннуляции бронирования за 14-8 суток до предусмотренной Заявкой на бронирование даты Начала тура, штрафные санкции составляют 50% Полной стоимости туристического продукта;

- при аннуляции бронирования за 7-3 суток до предусмотренной Заявкой на бронирование даты Начала тура, штрафные санкции составляют 75% Полной стоимости туристического продукта;

- при аннуляции бронирования за 3 суток и менее до предусмотренной Заявкой на бронирование даты Начала тура (в том числе, если кто-либо из туристов фактически не прибыл в отель), штрафные санкции составляют 100% Полной стоимости туристического продукта.

5.14. В случаях, когда вследствие аннуляции бронирования Турагентом, штрафные санкции, выставленные Туроператору Партнерами Туроператора, превышают сумму штрафа, рассчитанную в соответствии с п. 5.13. настоящего Договора, Турагент оплачивает Туроператору в полном размере сумму штрафных санкций, выставленных Партнерами.

5.15. В случае отказа Турагента от забронированных и подтвержденных Туроператором 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, Туроператор вправе удержать штрафные санкции в размере 100 % Полной стоимости туристического продукта, независимо от срока аннуляции. Направляя Туроператору Заявку на бронирование на даты заезда, указанные в настоящем пункте Договора, Турагент подтверждает свое согласие с

указанными в данном пункте Договора условиями отказа от предоставления услуг и обязуется оплатить штрафные санкции в случае аннуляции подтвержденных Туроператором услуг.

5.16. Штрафные санкции за нарушение срока оплаты Полной стоимости туристического продукта, определенной в гарантийном письме Турагента, составляют 100 % Полной стоимости забронированного туристического продукта.

5.17. Внесение Турагентом изменения в подтвержденную Туроператором Заявку бронирования осуществляется исключительно путем направления Турагентом Туроператору Аннуляции бронирования предыдущего заказа и новой Заявки на бронирование.

5.18. В случае если после подтверждения бронирования, Туроператор не может исполнить обязательства по предоставлению заказанных туристических услуг, он направляет Турагенту уведомление:

- о невозможности исполнения ранее принятой к исполнению Заявки на бронирование;

- о возможных вариантах изменения количественных и/или качественных характеристик туристических услуг, включенных в Заявку бронирования. В этом случае Турагент не позже, чем в течение двух дней с момента получения такого уведомления от Туроператора, согласовывает с Заказчиком и направляет Туроператору новую Заявку на бронирование. В случае если в течение двух дней после направления Туроператором вышеуказанного уведомления, новая Заявка на бронирование не будет получена Туроператором, предыдущая Заявка на бронирование автоматически аннулируется Туроператором без уведомления Турагента, с последующим возвратом Турагенту фактически оплаченных денежных средств по данной Заявке на бронирование.

5.19. В случаях невыдачи (отказа в выдаче) или задержки выдачи визы Туристу, а также в случаях неисполнения, ненадлежащего исполнения Турагентом обязательств, предусмотренных п. 4.1.5. настоящего Договора, Туроператор аннулирует бронирование, письменно уведомляя об этом Турагента. В данном случае Туроператор возмещает Турагенту стоимость туристического продукта, за исключением оплаты сборов посольств и понесенных Туроператором фактических расходов, связанных с оформлением документов и бронированием услуг.

5.20. По результатам предоставления услуг по настоящему Договору Туроператор предоставляет Турагенту Акт выполненных работ, являющийся подтверждением предоставленных услуг.

### **6. Вознаграждение Турагента**

6.1. За реализацию Туристического продукта Туроператора Турагент имеет право на получение агентского вознаграждения в размере 10 (десять)% от Полной стоимости туристического продукта, указанной в Подтверждении бронирования, в порядке, определенном в п. 6.2. настоящего Договора.

6.2. Турагент уплачивает Туроператору Полную стоимость заказанного туристического продукта согласно Подтверждения бронирования и самостоятельно удерживает принадлежащее ему агентское вознаграждение из средств, полученных от Заказчика за туристические услуги.

6.3. В случае реализации Турагентом Туристического продукта по цене выше, чем установленная Туроператором в Подтверждении бронирования, все полученные дополнительно денежные средства остаются в собственности Турагента. В случае реализации Турагентом Туристического продукта по цене ниже, чем установленная Туроператором, Турагент обязан принять разницу в цене за счет своего агентского вознаграждения.

### **7. Ответственность сторон**

7.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Украины.

7.2. Туроператор несет ответственность за предоставление Турагенту заказанных и оплаченных услуг в количестве, качестве и на условиях, предусмотренных настоящим Договором. Качество предоставляемых услуг определяется законодательными актами, нормами и стандартами страны пребывания.

7.3. Турагент несет ответственность за выполнение предусмотренных настоящим Договором обязательств.

7.4. Турагент обязан возместить Туроператору в полном объеме ущерб, нанесенный вследствие незаконных решений, действий или бездействия Турагента, а также вследствие нарушения выполнения Турагентом своих обязательств по настоящему Договору.

7.5. Стороны не отвечают по обязательствам друг друга, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящим Договором.

7.6. Неправильное оформление, ошибка при оформлении Турагентом Заявки на бронирование и/или Договора на туристическое обслуживание, нарушение правил бронирования и продажи влечёт для Турагента ответственность в виде возмещения в полном размере ущерба, причинённого Туроператору.

7.7. Турагент несет ответственность за ненадлежащее хранение документов (паспорт, свидетельство о рождении и т.д.) Заказчика (туристов), повлекшее их утрату, за передачу их третьим лицам, а также их использование без надлежащего разрешения Туроператора в виде полного возмещения причиненных убытков. Передаваемые документы для открытия визы должны обязательно содержать описание вложения.

7.8. Турагент возмещает в полном размере ущерб, причиненный Туроператору в связи с утерей или несанкционированным использованием документов Туроператора, которые находились в распоряжении Турагента в момент прекращения действия настоящего Договора и не были возвращены по требованию Туроператора.

7.9. Несвоевременное выполнение Турагентом любых денежных обязательств по настоящему Договору влечёт ответственность Турагента в виде уплаты пени в размере 1 % от неуплаченной (несвоеременно уплаченной) суммы за каждый день просрочки.

7.10. Уплата неустойки (пени) не освобождает Турагента от выполнения своих обязательств или устранения нарушений.

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

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. 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.

### 9. Срок действия Договора. Порядок расторжения Договора

- 9.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до 31 декабря 2014 г.
- 9.2. Действие Договора автоматически пролонгируется сроком на 1 год, если ни одна из Сторон письменно не выразила намерения прекратить его действие не менее чем за 30 дней до даты окончания действия Договора.
- 9.3. Расторжение и/или досрочное прекращение действия настоящего Договора допускается лишь с письменного согласия Сторон. Предложение о досрочном расторжении одной из Сторон настоящего Договора должно быть представлено в письменной форме и рассмотрено другой Стороной в течение 20 дней со дня получения предложения. В случае расторжения Договора или окончания срока его действия Стороны обязаны в течение 15 календарных дней осуществить окончательные расчеты и подписать соответствующий акт.

### 10. Порядок разрешения споров

- 10.1. Все споры между Сторонами, по которым не было достигнуто согласия, подлежат рассмотрению судом согласно подсудности и в порядке, определенном действующим законодательством Украины.

### 11. Прочие условия

- 11.1. После подписания настоящего Договора все предыдущие переговоры и переписка между Сторонами утрачивают свою силу.
- 11.2. Настоящий Договор составлен в двух экземпляра, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
- 11.3. Все приложения и дополнения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.
- 11.4. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору вносятся по взаимному согласию Сторон в письменной форме и должны быть надлежащим образом подписаны Сторонами.
- 11.5. Ни одна из Сторон не вправе частично или полностью передавать свои обязательства или права по настоящему Договору третьей стороне без согласия другой Стороны.
- 11.6. Документы, передаваемые Турагенту Туроператором, факсом или по электронной почте, считаются Сторонами такими же правомочными, как и бумажные документы с печатью и подписью Туроператора.

### 12. Дополнительные условия

- 12.1. Туроператор не несет ответственности и не возвращает Турагенту оплаченную им Полную стоимость туристического пакета в случаях:
- 12.1.1. предоставления Турагентом в Заявке бронирования ошибочных сведений о Туристах или условиях их туристического обслуживания;
- 12.1.2. не передачи или несвоевременной передачи Турагентом Туристам полученных от Туроператора документов, необходимых для туристического обслуживания, а также их утери Туристами;
- 12.1.3. не предоставления Турагентом Туристам полной и достоверной информации о туристическом обслуживании, предусмотренной настоящим Договором и действующим законодательством Украины в сфере туризма и защиты прав потребителей;
- 12.1.4. неявки или опоздания Туристов в аэропорт или другое место выезда;
- 12.1.5. отсутствия у Туриста до начала туристического обслуживания надлежащим образом оформленного паспорта для выезда за границу, а также документов, необходимых для вывоза детей за пределы Украины;
- 12.1.6. не соблюдения сроков Тура вследствие изменения времени или даты вылета самолета по независящим от Туроператора причинам;
- 12.1.7. самостоятельного изменения Турагентом существенных условий, оговоренных в Заявке бронирования. Такие действия рассматриваются как полный или частичный отказ Турагента от забронированных, подтвержденных и оплаченных услуг.
- 12.2. Туроператор не несет расходов на лечение или транспортировку в Украину в случае смерти Туриста в стране пребывания.
- 12.3. Туроператор не несет ответственности за отказ или задержку в выдаче Туристу въездной визы консульскими службами иностранных государств и связанную с этим невозможность поездки. В этом случае действует п. 5.19. настоящего Договора.
- 12.4. Туроператор не несет ответственности за аннулирование авиакомпанией забронированного для Туриста места в случае "двойного бронирования", т.е. когда согласно ошибочно поданных Турагентом Заявок бронирования произведено более одного бронирования на одну фамилию на один рейс.
- 12.5. Турист несет самостоятельную ответственность (включая уголовную) за все свои действия по законодательству страны пребывания.
- 12.6. Стороны несут полную ответственность за наличие указанных ими в Договоре разрешительных документов (лицензий), необходимых для выполнения обязательств по настоящему Договору, и за достоверность другой указанной в Договоре информации о Стороне.
- 12.7. Стороны обязаны своевременно письменно информировать друг друга об изменении реквизитов и другой юридически значимой информации о Стороне.
- 12.8. Подписанием настоящего Договора Турагент предоставляет Туроператору 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.

### 13. Реквизиты и подписи Сторон.

**ООО «Ами-Вояж»** лицензия серия АВ № 566219 от 29.10.2010  
плательщик налога на прибыль на общих основаниях  
плательщик НДС

« \_\_\_\_\_ »  
Лицензия серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г.

**Факт. адрес:** 01054, Украина, г. Киев, ул. Тургеневская, 22, оф.1;  
**Юр.адрес:** 03087, Украина, г. Киев, ул. Искровская, 3, кв. 10;  
**тел. +38 044 587 86 22, 587 86 44**

**Св-во про гос.регистрацию:** №376849 от 07.09.2010;  
**ИНН:** 372679126588; **Код ЄДРПОУ:** 37267918

#### Банковские реквизиты:

р/с 26001000139542, филиал ПАО ФИДОБАНК, МФО 380009  
адрес банка: 03056, г. Киев, ул. Полевая, 24-Д

**Со стороны ТУРОПЕРАТОРА**

Директор \_\_\_\_\_ Пискунова Е.О.

**Со стороны ТУРАГЕНТА**

\_\_\_\_\_