

**ДОГОВІР № \_\_\_\_\_**  
**НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

**м. Київ**

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ **2024 р.**

Підприємство «Сакумс» (адреса 02000 Київ, пер. Шевченко, 7/1, 8, , ліцензія Державної служби туризму і курортів на туropераторську діяльність серії АЕ №272505 від 25.09.2013 року, платник податку на прибуток на загальних підставах, розмір фінансового забезпечення цивільної відповідальності Туроператора перед Туристами, наданого ПАТ "Комерційний банк "Глобус" складає еквівалент 20000 (двадцять тисяч) євро, гарантія №4019/23-Г від 30.11.2023 надалі іменується «Туроператор» від імені і за дорученням якого на підставі Агентського договору № 07111/18 від «06» листопада 2018 року (надалі - «Агентський договір») укладає цей Договір ТОВ "ЄВРОПЕЙСЬКА ЛІГА ПРОФЕСІЙНОГО РОЗВИТКУ", що є платником єдиного податку, в особі Безуглого Ігоря Олександровича, що діє на підставі Статуту, з іншої Сторони

Громадянин (-ка) \_\_\_\_\_, паспорт серії \_\_\_\_\_, надалі іменується «Турист» («Замовник») з другої сторони, разом іменуються «Сторони», а кожен окремо «Сторона» уклали цей Договір про нижчевикладене:

### **1. Визначення термінів**

З метою уникнення неоднозначного тлумачення термінів, Сторони дійшли згоди, що у цьому Договорі терміни вживаються в такому значенні:

1.1. Туроператор - визначена у Преамбулі цього Договору юридична особа, створена згідно із законодавством України, для якої виключною діяльністю є організація і забезпечення створення туристичного продукту, реалізація і надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг, яка у встановленому порядку отримала ліцензію на туropераторську діяльність.

1.2. Турагент - визначена у Преамбулі цього Договору юридична особа, створена згідно із законодавством України, яка здійснює посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туроператора та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг.

1.3. Туристичний продукт – попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізація сувенірної продукції, послуги гідів-перекладачів, інші супутні послуги, що надаються залежно від цілей подорожі).

1.4. Тур - туристична подорож (поїздка) за визначеним маршрутом у конкретні терміни, забезпечена замовленим туристом комплексом туристичних послуг (бронювання, розміщення, харчування, транспорт, рекреація, екскурсії тощо).

1.5. Супутні послуги – послуги, які самостійно на власний розсуд надаються Турагентом Туристу, зокрема, консультаційні, інформаційні та інші та не входять до складу Туристичного продукту.

1.6. Турист - особа, яка здійснює подорож по Україні або в іншу країну з різною, не забороненою законом країни перебування, метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та з зобов'язанням залишити країну або місце перебування у зазначений термін.

1.7. Замовник Турпродукту – особа (Турист або інша фізична чи юридична особа), яка здійснює замовлення Турпродукту для організації Туру і яка уклала цей Договір.

1.8. Заявка на бронювання - оферта Замовника (Туриста), тобто пропозиція на укладення Договору на туристичне обслуговування на умовах, визначених Туроператором, що підтверджує замовлення туристичного продукту (туристичної послуги), яке направляється Турагентом Туроператорові, містить конкретні складові Турпродукту, інформацію, необхідну згідно з даним Договором для бронювання Турпродукту та означає згоду Замовника (Туриста) на відшкодування збитків, в разі її відкликання.

1.9. Підтвердження заявки - документ, у якому міститься згода Туроператора про надання Турпродукту, його бронювання із зазначенням вартості, термінів оплати та штрафних санкцій по туру, що направляється Туроператором Турагенту в електронному, факсимільному або паперовому вигляді. Підтвердження Заявки може бути здійснене шляхом виставлення рахунку.

1.10. Документи на тур - проїзні документи, рекомендації туристам з поведінки у країні перебування, страховий поліс (медичне та від нещасних випадків), умови страхування і правила поведінки туриста при виникненні страхових випадків.

1.11. Комерційний курс обміну валют – курс гривні до іноземної валюти (долара США або Євро), в якій виражено вартість послуг, що встановлюється Туроператором, оприлюднюється на офіційному сайті Туроператора, та застосовується при визначенні вартості туристичного продукту (туристичної послуги).

1.12. Ануляція Заявки на бронювання (замовлення туристичного продукту) - направлена Турагентом за вказівкою Замовника відмова від отримання Турпродукту, вказаного в підтвердженій Туроператором Заявці, повністю або частково, а також зменшення кількості Туристів, внесення виправлень в імена та прізвища Туристів, зміна раніше погоджених та підтверджених Туроператором строків та об'ємів послуг.

### **2. Предмет Договору**

2.1. За цим Договором Турагент зобов'язується забезпечити надання Туристу туристичного продукту (туру), на умовах, визначених цим Договором, а Турист (Замовник) зобов'язується прийняти і своєчасно, в повному обсязі оплатити вартість туру згідно умов цього Договору. В цілях виконання даного Договору Турагент забезпечує надання туристичного продукту, що відповідає замовленню Туриста (Замовника).

2.2. Цим Договором на Туроператора покладається обов'язок забезпечити Турагента виключно Туристичним продуктом у відповідності до Заявки Турагента, керуючись умовами Агентського Договору. На Турагента за цим Договором покладається обов'язок забезпечити Туроператора заявкою Туриста, всіма необхідними даними та документами, здійснення своєчасної оплати Туроператору за туристичний продукт. Турагент є відповідальним перед Туристом за виконання умов

цього Договору.

2.3. Турист не має право використовувати надані Туроператором/Турагентом туристичні послуги пов'язані із від'їздом з місця постійного проживання з метою працевлаштування, у зв'язку з виконанням професійних обов'язків, з іншими підприємницькими цілями, з метою зміни громадянства, отримання виду на проживання або права на роботу в іншій країні або в сімейних справах та інші випадки, передбачені законодавством.

2.4. Умови та детальна характеристика замовленого туристичного продукту, зокрема, але не виключно: назва туру, дати, програма, кількість подорожуючих, країна, маршрут, трансфер, готель, тип розміщення, умови харчування, забезпечення медичною страховкою, візові питання та інші деталі Туру обумовлюються у Заявці на бронювання (Додаток №1), що є невід'ємною частиною цього Договору.

### **3. Вартість туристичного обслуговування та порядок проведення розрахунків**

3.1. Вартість Туристичного продукту, передбаченого та замовленого Туристом (Замовником) відповідно до умов цього Договору, розмір агентської винагороди, вартість Супутніх послуг зазначаються у Заявці на бронювання (Додаток №1).

3.2. Під час підписання даного Договору та заповнення Заявки більше ніж за 14 (чотирнадцять) днів до початку Туру, Турист (Замовник) здійснює Турагенту попередню оплату в розмірі 50 % (п'ятдесят відсотків) від загальної вартості замовленого туристичного продукту, агентської винагороди та Супутніх послуг, передбачених у Заявці. У разі ануляції Туристом (Замовником) Заявки на бронювання (відмови від туристичних послуг), кошти сплачені в якості попередньої оплати у сумі, що не менша розміру еквіваленту 150 Євро за комерційним курсом валют встановленим на відповідну дату, Туристу (Замовнику) не повертаються.

Якщо даний Договір підписується менш ніж за 14 днів до початку замовленого Туру — Турист (Замовник) здійснює 100 % (сто відсоткову) оплату вартості замовленого Туристичного продукту, агентської винагороди та Супутніх послуг під час оформлення та підписання цього Договору.

Фактом оплати Туристом (Замовником) вартості туристичних послуг в безготівковій формі вважається момент надходження грошових коштів від Туриста (Замовника) на розрахунковий (поточний) рахунок Турагента. При цьому ризик затримки здійснення банківських операцій покладається на Туриста.

3.3. У триденний термін з моменту підписання Сторонами цього Договору та внесення Туристом (Замовником) попередньої оплати у порядку встановленому п. 3.2. цього Договору, Турагент здійснює підтвердження замовленого Туру.

3.4. Турагент після отримання підтвердження на Тур протягом 5 днів (або 1 дня) запрошує Туриста (Замовника) для здійснення остаточної оплати замовленого Туру, агентської винагороди та Супутніх послуг. Турист (Замовник) протягом 1-го (одного) банківського дня після отримання від Турагента інформації про підтвердження Туру повинен здійснити повний розрахунок за Туристичний продукт шляхом внесення коштів у розмірі 50% (п'ятдесят відсотків) від загальної вартості Туру, агентської винагороди та Супутніх послуг на розрахунковий (поточний) рахунок Турагента.

Якщо у зазначений в цьому пункті строк Турист (Замовник) не здійснив остаточну оплату за туристичний продукт, підтвердження на Тур автоматично анулюється, зі сплаченої попередньої оплати стягується штраф в розмірі суми, що еквівалентна 150 Євро за комерційним курсом валют встановленим на відповідну дату, а фактично понесені витрати Турагентом у зв'язку із замовленням туристичного продукту, покладаються на Туриста.

3.5. Сторони погодили, що після укладання цього Договору та до фактичного початку туристичної подорожі допускається зміна вартості туристичних послуг, в тому числі, але не виключно, у разі зміни тарифів на транспортні послуги, запровадження нових або підвищення діючих ставок податків, зборів та інших обов'язкових платежів, зміни курсу гривні по відношенню до іноземної валюти (Євро або долара США), в якій виражена вартість туристичних послуг. В такому випадку, Турист зобов'язаний доплатити різницю у вартості Туристичних послуг протягом 2-х (двох) днів з моменту повідомлення Туриста (в будь-який спосіб) про зміну вартості послуг.

3.6. Якщо Турист (Замовник) не погоджується на передбачену даним Договором зміну вартості туристичних послуг, Туроператор та Турагент мають право розірвати договір з Туристом (Замовником) в односторонньому порядку без відшкодування внесеної Туристом (Замовником) попередньої оплати.

3.7. Будь-які розрахунки за цим Договором здійснюються в національній валюті України - гривні.

3.8. Грошові кошти, за виключенням сум винагороди Турагента, оплачені Туристом (Замовником) на розрахунковий (поточний) рахунок Турагента, є транзитними і підлягають подальшому перерахуванню Туроператору.

### **4. Права та обов'язки Сторін**

4.1. Турагент має право:

4.1.1. Своєчасно отримувати від Туриста (Замовника) повну, достовірну інформацію, документи та інші персональні дані Туриста, в обсязі, необхідному для виконання умов даного Договору, бронювання, проведення належної підготовки та реалізації туристичного продукту, оформлення проїзних та інших документів, необхідних для надання туристичних послуг.

4.1.2. Своєчасно та в повному обсязі отримувати від Туриста (Замовника) всі види оплат за туристичний продукт, агентську винагороду та Супутні послуги на умовах та у спосіб, що передбачені цим Договором.

4.1.3. Отримувати та утримувати зі сплачених Туристом (Замовником) коштів фактично понесені Турагентом витрати (штрафи, збитки, інші видатки, пов'язані із замовленням, бронюванням, оформленням туристичного продукту), у випадку відмови Туриста (Замовника) від Договору до початку поїздки та на відшкодування збитків, заподіяних Турагенту спричинених діями Туриста.

4.1.4. У разі порушення Туристом (Замовником) строків оплати вартості туристичного продукту Турагент має право розірвати цей Договір у будь-який час після закінчення терміну передбаченого на здійснення оплати (попередньої оплати) за туристичний продукт разом зі стягненням з Туриста (Замовника) штрафу в розмірі суми, що еквівалентна 190 Євро за комерційним курсом валют встановленим на відповідну дату, а також збитків Турагента та Туроператора, що понесені у зв'язку із замовленням туристичного продукту.

4.2. Турист (Замовник) має право:

4.2.1. Вимагати та отримувати у Турагента необхідну і достовірну інформацію передбачену законодавством, а також інформацію про хід виконання Турагентом та Туроператором замовлення на туристичний продукт.

4.2.2. Отримувати інформацію про наявність у Туроператора ліцензії на туроператорську діяльність, банківської гарантії, інших необхідних дозвільних документів Туроператора, що необхідні відповідно до законодавства України.

4.2.3. Отримувати на належному рівні та відповідної якості туристичні послуги, замовлені та оплачені у відповідності з цим Договором.

4.2.4. Отримувати відшкодування матеріальних та моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов Договору у розмірі, передбаченому Договором.

4.3. Турагент зобов'язується:

4.3.1. Здійснити бронювання Туристичних послуг та надати Туристичні послуги, замовлені Туристом (Замовником), у повному обсязі, в кількості, якості та у визначені Договором строки, за умови повної оплати вартості Туристичного продукту Туристом (Замовником) у строки, встановлені цим Договором.

4.3.2. До укладення цього Договору Турагент зобов'язаний інформувати Туриста (Замовника) про їх права та обов'язки, надавати повну та достовірну інформацію про організацію Туру, умови страхування, правила перетину державного кордону, про порядок та умови перебування за кордоном, а також надавати Туристу (Замовнику) всю необхідну інформацію передбачену статтями 19-1 та 20 Закону України «Про туризм», а саме:

- основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення;

- про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування в ній;

- медичні застереження стосовно здійснення туристом туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, вік, або фізичні недоліки туристів, а також умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування;

- розмір фінансового забезпечення Туроператора та Турагента на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та про кредитну установу, яка надала таке забезпечення;

- розклад авіарейсів, місце і час збору групи, строки туру;

- характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі вид і категорію, стикування (сполучення) рейсів, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачену кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);

- відомості про мінімальну кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи;

- характеристики готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація за законодавством країни (місця) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування;

- види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;

- відомості про страхову компанію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, порядок забезпечення Туроператором обов'язкового та/або добровільного страхування туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, правила звернення до представників страхової компанії в країні відпочинку, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна;

- про 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;

- про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і провідів, супроводу туристів, про дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;

- про ціну, правила бронювання та анулювання, порядок здійснення оплати туристичного продукту (туристичних послуг);

- умови і наслідки скасування туру туристом;

- місце перебування організації (організацій), уповноваженої Туроператором на прийняття претензій Туристів, а також про адреси і телефони українських дипломатичних установ у країні тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної поїздки, а також іншу інформацію на вимогу туриста відповідно до законодавства України; місце перебування особи чи організації, уповноваженої на прийняття претензій туристів, порядок подання скарг Туроператору та умови їх розгляду;

- про порядок звернень до представників Туроператора, зокрема те, що у випадку виникнення претензій щодо якості туристичного обслуговування, необхідно протягом трьох календарних днів з дати виявлення недоліків звернутися до представників Туроператора у країні перебування;

- іншу обов'язкову інформацію, передбачену Законами України «Про туризм» та «Про захист прав споживачів».

4.3.3. Ознайомити Туриста (Замовника) з умовами договору страхування та пов'язаною інформацією, та/або на сайті Страхової компанії.

4.3.4. За умови оплати Туристом (Замовником) повної вартості Туристичного продукту, Турагент зобов'язаний забезпечити Туриста (Замовника) необхідними документами для отримання туристичних послуг, а саме: проїзні документи (квитки), ваучер, страхові поліси, та інші документи, необхідні для надання Туристам туристичного продукту.

Передача Туристу документів може здійснюватись в аеропорту вильоту представником Туроператора/Турагента або в офісі Турагента.

4.3.5. Надати документ, що підтверджує оплату Туристом (Замовником) вартості послуг, передбачених Заявкою Туриста та умовами Договору (корінець прибуткового ордеру, квитанція, касовий чек тощо).

4.3.6. Свочасно інформувати Туриста (Замовника) щодо змін тривалості туру, умов перельоту, проживання, харчування, а також змін програми туру шляхом повідомлення по телефону, електронною поштою, негайно після того як це стало відомо Турагенту.

4.3.7. Перевіряти у Туриста наявність та правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів.

4.3.8. Туроператор має право у виключних випадках неможливості розміщення Туриста змінювати передбачені Додатком №1 готелі на готелі такої ж або вищої категорії без утримання додаткової плати.

4.3.9. У випадку неможливості виконання Туроператором умов, що викладені в Заявці на бронювання, повернути Туристу (Замовнику) усі сплачені ним грошові кошти за Туристичний продукт.

4.4. Турист (Замовник) зобов'язується:

4.4.1. Ознайомитись особисто та ознайомити учасників туристичної подорожі з умовами цього Договору, дотримуватись і виконувати їх в повному обсязі, своєчасно сплачувати та прийняти замовлені послуги за умови їх повної оплати.

4.4.2. Надати повну інформацію щодо обраного туристичного продукту, повідомити свої вимоги до нього при оформленні Заявки на бронювання (Додаток № 1).

4.4.3. Своєчасно надати Туроператору через Турагента всі необхідні для бронювання Туристичного продукту відомості та документи Туриста та осіб що з ним подорожуватимуть, необхідні для оформлення поїздки (туру) в необхідній кількості примірників. Мати оформлені належним чином документи для в'їзду/виїзду до/з країни подорожування. Перевірити правильність оформлення документів, виданих Туроператором, так як Турист (Замовник) несе повну відповідальність за дійсність наданих документів та відомостей про Туриста та осіб, що з ним подорожують. При бронюванні послуг для іноземних громадян надавати копію багаторазової української візи та копію візи країни туру туристів нерезидентів України.

4.4.4. Оплатити вартість послуг за цим Договором, в тому числі вартість замовленого туристичного продукту, агентську винагороду та Супутні послуги протягом строків, передбачених розділом 3 цього Договору.

4.4.5. У випадках відмови від туристичного продукту замовленого за цим Договором до та після початку поїздки згідно із умовами цього Договору Турист (Замовник) сплачує штраф у розмірі суми, що еквівалентна 190 Євро за комерційним курсом валют встановленим на відповідну дату, а також здійснює оплату фактичних витрат Туроператора/Турагента, понесених у зв'язку із замовленням, оформленням, реалізацією туристичного продукту.

4.4.6. Своєчасно та в повному обсязі здійснювати оплату за використання додаткових послуг в місцях проживання та інших місцях перебування під час поїздки, покривати з власних коштів витрати чи збитки, спричинені в результаті неправомірних дій Туриста та/чи осіб, що з ним подорожують. Послуги, надані Туристу третіми особами та не обумовлені Договором, Турист оплачує безпосередньо третім особам, що надали такі послуги.

4.4.7. Компенсувати Туроператору/Турагенту розмір документально підтверджених збитків, заподіяних неправомірними діями Туристів внаслідок невиконання або неналежного виконання умов цього Договору, в тому числі, але не обмежуючись зняттям туристів з рейсу, накладанням штрафу внаслідок неналежного оформлення документів для перетину державного кордону України, країни подорожі, проблемами проходження прикордонного (паспортного), митного та інших видів контролю туристами в аеропорті відправлення та/або прибуття; внаслідок порушення правил поведінки, громадського порядку, законів, що діють на території країни тимчасового перебування, при відмові посольства та імміграційної служби у видачі в'їзних віз, Туристу або при зміні замовлення. Про зазначені збитки Турагент повідомляє Туриста (Замовника) у способи, передбачені даним Договором для інформування Туриста (Замовника).

4.4.8. Нести відповідальність передбачену законодавством та цим Договором за невиконання або неналежне виконання умов цього Договору, та в разі порушення умов даного Договору відшкодовувати заподіяні матеріальні збитки.

4.4.9. Своєчасно отримувати послуги передбачені цим Договором, зокрема вчасно прибути на вказане Турагентом місце початку надання послуг, у будь – якому випадку не пізніше, ніж за 2 (дві) години до часу виїзду (вильоту), в тому числі, у випадку зміни перевізником раніше обумовленого часу виїзду (вильоту) або рейсу. Дотримуватись часу, зазначеного в документах на Тур, правил особистої безпеки під час подорожі, прибути до аеропорту не пізніше ніж за 2,5 години до вильоту.

4.4.10. Забезпечити виконання вимог дипломатичної установи (імміграційної служби) щодо особистого візиту для співбесіди або з іншої причини в разі потреби, про що Туриста (Замовника) інформує Турагент. У випадках передбачених законодавством країни відвідування оплатити за власний рахунок вартість в'їзної візи при проходженні паспортного контролю.

4.4.11. За замовленням Туриста (Замовника) Турагент/Туроператор забезпечує його страхуванням при здійсненні поїздки на основі договору зі страховою компанією відповідно до ст. 16 Закону України «Про туризм», що передбачає обов'язкове страхування (медичне та від нещасного випадку) згідно із правилами страхових компаній. Підписанням даного Договору Турист погоджується бути застрахованим Туроператором на період туристичної поїздки на умовах страхової компанії – партнера Туроператора.

У випадку настання страхового випадку, Туристу необхідно звернутись безпосередньо до страхової компанії за телефонами, вказаними у страховому полісі-договорі, та діяти в порядку передбаченому умовами страхового полісу.

4.4.12. Дотримуватись норм законодавства країни тимчасового перебування, в тому числі митних, імміграційних, санітарних, протипожежних та інших правил, норм поведінки, громадського порядку, звичаїв, релігійних норм, культурних традицій, правил користування туристичними послугами, правил перебування в готелях та інших об'єктах розміщення, також відшкодовувати Туроператору збитки, завдані неправомірними діями Туристів, включаючи випадки незаконної імміграції, порушення візового режиму, порушення правил повітряних перевезень, тощо.

4.4.13. У випадках відмови Туриста (Замовника) від Туру повернути Турагенту видані документи на тур, в тому числі, але не обмежуючись, страховий поліс, проїзні квитки, інші документи, що надають право Туристу на отримання туристичних послуг.

4.4.14. Виконувати пов'язані з наданням туристичних послуг вимоги представників Туроператора та приймаючої сторони. При перебуванні у турі дотримуватись вказівок гідів приймаючої сторони та повідомлень, розміщених в готелі на інформаційних стендах щодо часу вильоту (виїзду) рейсів та часу початку реєстрації.

4.4.15. До початку подорожі Турист (Замовник) зобов'язаний повідомити Турагента про наявні підстави для відмови Туристу у в'їзді до країни перебування, зазначені в цьому пункті, а саме: термін дії закордонного паспорту з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни. Якщо внаслідок такого неповідомлення Туроператора туристу було відмовлено у в'їзді до країни перебування чи транзиту

через відсутність належно оформлених документів на в'їзд турист зобов'язується відшкодувати протягом 3 (трьох) банківських днів з моменту отримання такої вимоги всі витрати та збитки Туроператора понесені ним на оплату авіакомпаніям, які здійснювали таке перевезення, застосованих до них штрафів в тому числі у відповідності з Законом України «Про відповідальність перевізників під час здійснення міжнародних пасажирських перевезень».

4.4.16. Підписанням цього Договору Турист (Замовник) підтверджує і погоджується отримувати інформацію від Туроператора за допомогою засобів телефонного зв'язку, електронної пошти, тощо, ідентифікаційні дані щодо яких надано Туристом (Замовником) у цьому Договорі.

4.4.17. Самостійно обов'язково уточнювати номер рейсу та розклад за добу до вильоту.

4.4.18. Після закінчення туру, на вимогу Посольства, Турист зобов'язується надати свій закордонний паспорт/біометричний паспорт, що оформлений у відповідності до законодавства України Посольству (через Туроператора, для контролю терміну повернення), або з'явитися до посольства особисто.

4.4.19. В разі придбання туристичного продукту за цим Договором однією особою на користь інших осіб, така особа (Замовник), що укладає цей Договір на користь Набувачів, що також мають статус Туриста, підписанням Договору підтверджує і погоджується, що Замовник уклав Договір від свого імені та імені Набувачів і гарантує, що наділений необхідними повноваженнями вчиняти правочини від імені та в інтересах Набувачів, ознайомлений з умовами Договору та повідомив Туристу його умови.

## 5. Відповідальність Сторін

5.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання чи неналежне виконання своїх зобов'язань за цим Договором відповідно до законодавства України та умов цього Договору.

### 5.2. Турагент не несе відповідальності у таких випадках:

5.2.1. Несвоечасної чи неповної оплати Туристом (Замовником) вартості послуг, що надаються на підставі даного Договору.

5.2.2. Якщо рішенням влади чи відповідальних осіб Туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення ним правопорядку або інших причин, або, якщо внаслідок будь-яких інших причин, незалежних від Турагента, Турист не скористався послугами.

5.2.3. Якщо рішенням посольства, консульства, міграційної та/або прикордонної служби, будь-якої країни, Туристу відмовлено в отриманні візи та/або у в'їзді/виїзді до цих країн.

5.2.4. За затримки чи скасування виїзду, зміну умов перевезення, втрату багажу пасажирів, які виникли не з вини Турагента, а також за невиконання або неналежне виконання перевізником, аеропортом, страховою компанією та іншим суб'єктом надання послуг відповідно зобов'язання по перевезенню, наданню послуг аеропорту, страхових послуг або іншої послуги, оскільки Турагент виступає виключно посередником між Туристом (Замовником) та вказаними суб'єктами надання послуг.

Турагент не несе відповідальності за пов'язану з цими діями зміну обсягів та строків надання послуг, що надаються відповідно до умов Договору.

У цих випадках відповідальність перед Туристом, відповідно до законодавства та правил перевезення, страхування, послуг аеропорту несуть фірми, підприємства, установи, що надають відповідні послуги.

Якість послуг, що надаються на підставі Договору, визначається законодавством, нормами та стандартами обраної Туристом країни тимчасового перебування та фірмами, підприємствами, установами, що їх надають.

5.2.5. За суб'єктивність сприйняття Туристом умов проживання, за будь-які незручності у зв'язку з проведенням на території країни подорожі будівельних, ремонтних та відновлювальних робіт, які виконуються відповідно до рішень місцевих органів, державними чи приватними структурами.

5.2.6. За збереження багажу, цінностей та документів Туриста та осіб, що подорожують з ним, протягом усього періоду надання послуг відповідно до умов Договору, але надає допомогу в його розшуку чи отриманні відповідних компенсацій від винних організацій, установ, підприємств тощо.

5.2.7. Щодо відшкодування грошових витрат Туриста за оплачені послуги, якщо Турист у період обслуговування за своїм розсудом чи в зв'язку із своїми інтересами не скористався всіма чи частиною запропонованих та сплачених послуг, в тому числі з причини хвороби Туриста, підтверженої відповідними медичними довідками, та не відшкодує Туристу понесені витрати, обумовлені у Заявці на бронювання.

5.2.8. У випадку настання страхового випадку. Претензії щодо відшкодування збитків Турист пред'являє в страхову компанію, вказану в страховому полісі.

5.2.9. За наявність та дійсність (недійсність) візи Туриста, якщо Турагентом не надавалися Туристу послуги із оформлення візи.

### 5.3. Турист (Замовник) несе повну відповідальність у таких випадках:

5.3.1. За наявність у нього та осіб, що подорожують з ним, необхідних документів на в'їзд/виїзд, на транзит через територію будь-яких третіх країн за маршрутом подорожі в країну тимчасового перебування та документів на багаж, та компенсує Турагенту всі витрати у випадку будь-яких порушень ним та (або) особами, що подорожують з ним, візового, прикордонного, митного режиму та міграційних правил, включаючи ті витрати, які можуть виникнути у Турагента у зв'язку з необхідністю сплати штрафів, депортацією Туриста (-ів), тощо.

5.3.2. У разі порушення діючих правил проїзду, реєстрації або перевезення багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії, або порушення правил проживання в готелі, або недотримання законодавства країни тимчасового перебування. При цьому штрафи стягуються з винної особи в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, тощо країни тимчасового перебування.

5.4. У випадку відмови від виконання Договору, включаючи неявку Туриста в місце початку надання туристичних послуг, зміни умов Договору зі Сторони Туриста (Замовника), включаючи внесення будь-яких змін у Заявку на бронювання або, якщо внаслідок будь-яких інших причин, незалежних від Турагента, Турист не скористався послугами, Турист (Замовник) оплачує передбачені цим Договором штрафні санкції, а також фактично понесені Турагентом витрати та/або

відшкодує збитки, заподіяні Турагенту, спричинені діями та/або бездіяльністю Туриста.

5.5. До фактично понесених Турагентом витрат та/або збитків відповідно до цього Договору, зокрема, але не виключно, віднесено такі витрати:

вартість послуг з оформлення та обробки Заявки Туриста (Замовника), розмір яких вказується в Заявці та утримується незалежно від строків та причин відмови від отримання замовлених послуг;

загальну суму сплачених Турагентом штрафів, що застосовуються компаніями – партнерами, які безпосередньо надають туристичні послуги, у наступних розмірах:

- за відмову від поїздки в терміні 35-21 день до початку подорожі - 15% загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміні 20-15 днів до початку подорожі - 50% загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміні 14-8 днів до початку подорожі - 85 % загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміні 7-1 день до початку подорожі - 100 % загальної вартості туристичних послуг;
- при відмові від поїздки, що має характерні риси спеціального туру - 100% вартості туристичних послуг;
- при анулюванні замовлення, оформленого та сплаченого за акцією «раннє бронювання» або іншими акціями -

100% вартості туристичних послуг.

5.6. В будь-якому разі за анулювання замовленого туру на період до початку надання туристичної послуги незалежно від причин анулювання з Туриста (Замовника) стягується штраф у сумі, розмір якої еквівалентний 150 Євро за комерційним курсом валют на дату анулювання туру.

## **6. Форс-мажорні обставини**

6.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання своїх зобов'язань по Договору, якщо воно виникло внаслідок обставин непереборної сили і, якщо ці обставини безпосередньо вплинули на виконання Договору. Під обставинами непереборної сили розуміються обставини, які виникли після підписання Договору і в результаті непередбачуваних, незалежних і невідворотних Сторонами обставин. Такі обставини встановлюються наявністю загальновідомих фактів, публікацій в засобах масової інформації та іншими способами, які не потребують спеціального доказування.

6.2. Сторона, яка посилається на обставини непереборної сили, зобов'язана терміново, але не пізніше 48 годин з дати виникнення таких обставин, повідомити іншу Сторону про їх виникнення в письмовій формі і надати оформлену належним чином довідку Торгово-промислової палати України.

6.3. Неповідомлення чи несвоєчасне повідомлення іншої Сторони про такі обставини, позбавляє Сторону права посилатися на обставини форс - мажора як на підставу, яка звільняє її від відповідальності за невиконання зобов'язань.

6.4. Неповідомлення чи несвоєчасне повідомлення іншої Сторони про форс-мажорні обставини, дає їй право дострокового припинення Договору.

## **7. Порядок вирішення спорів**

7.1. У випадку виникнення спорів чи розбіжностей, що можуть виникнути з Договору чи в зв'язку з ним вирішуються Сторонами шляхом переговорів. Якщо Сторони не приходять до взаємної згоди, спір вирішується в порядку, передбаченому законодавством України.

7.2. Претензії Туриста з питань надання послуг відповідно до Договору приймаються до розгляду протягом чотирнадцяти днів з дати закінчення туру.

7.3. Претензії Туриста приймаються в письмовому вигляді разом з оригіналами заяви і доданих до неї документів, що мають відношення до претензії, в тому числі актів, підписаних уповноваженою особою Туроператора та завірених представником приймаючої сторони в країні перебування Туриста.

7.4. Претензії, подані з порушенням пунктів 7.2. та 7.3. Договору, Турагентом та Туроператором до розгляду не приймаються.

7.5. Туроператор та Турагент не приймають претензії та не несуть відповідальності у спорах (претензіях), що пов'язані з деякими відхиленнями обслуговування, яке надають готелі, мотелі, пансіонати (несмачна їжа, висока вартість додаткових послуг, відключення води та електропостачання, прибирання кімнат і території тощо) та негативними наслідками спожитих послуг, самостійно придбаних Туристом у інших суб'єктів ринку туристичних послуг як країни перебування Туриста, так і України.

## **8. Додаткові умови**

8.1. Сторони відповідно до ст. 212 Цивільного кодексу України, обумовили настання прав та обов'язків за цим Договором, крім обов'язку Туриста (Замовника), здійснити оплату послуг у розмірі та порядку, передбаченому Договором, який настає (обов'язок по оплаті) з дати підписання Договору, відкладальною обставиною, а саме: Договір набуває сили з дати надання підтвердження на бронювання Заявки Туриста Туроператором, та діє до дати закінчення надання послуг (закінчення туру).

У зв'язку з цим, Сторони погодили, що у випадку відсутності підтвердження на бронювання Заявки Туриста Туроператором, даний Договір є таким, що неукладений, а сплачені Туристом (Замовником) кошти підлягають поверненню за вимогою останнього.

8.2. Турист (Замовник) вправі відмовитися від виконання Договору до початку подорожі виключно за умови оплати штрафів, передбачених умовами цього Договору, фактичних витрат, понесених Турагентом та відшкодування збитків, заподіяних Турагенту внаслідок дій Туриста.

У випадку зміни вартості послуг, що надаються відповідно до Договору більш, ніж на 10% (десять відсотків) вартості, обумовленої Договором, Турист (Замовник) має право відмовитись від виконання даного Договору та вимагати повернення раніше сплачених коштів.

8.3. Всі зміни, додатки та доповнення до даного Договору є чинними тільки, якщо вони вчинені в письмовій формі, підписані у двох примірниках уповноваженими представниками Сторін, та є невід'ємною частиною даного Договору.

8.4. У випадках не передбачених Договором Сторони керуються законодавством України та міжнародним правом, згоду на яке надано Верховною Радою України.

8.5. Договір укладений в двох примірниках українською мовою, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної із Сторін.

### ЮРИДИЧНА АДРЕСА ТА ІНШІ РЕКВІЗИТИ СТОРІН

#### ТУРАГЕНТ

ТОВ «Європейська ліга професійного розвитку»  
03115, Україна, м. Київ, пр-т Берестейський 91  
тел. +38 044 333 9189; +38063 333 9152  
+38066 333 9152; +38067 333 9152 ,

Код ЄДРПОУ 41643759  
р/р UA 80 300346 0000026003010952101  
в АТ "Сенс-БАНК"  
МФО 300346

За ТУРАГЕНТА

Директор Безуглий Ігор Олександрович

\_\_\_\_\_/ /  
М. П.

#### ТУРИСТ (ЗАМОВНИК)

ПІБ  
Адреса реєстрації \_\_\_\_\_  
Конт. тел. \_\_\_\_\_

Паспорт серії \_\_\_\_\_  
Ким виданий \_\_\_\_\_  
Дата видачі \_\_\_\_\_  
Ідентифікаційний номер платника податків \_\_\_\_\_

За ТУРИСТА

\_\_\_\_\_/ /

Я, Турист (Замовник) \_\_\_\_\_,  
від свого імені та від імені осіб, які подорожують, заявляю: з програмою туристичної подорожі ознайомлений та погоджуюсь, інформацію про умови організації туристичної подорожі, свої права, зобов'язання, правила безпеки та умови страхування, порядок відшкодування завданих збитків та оплату фактично понесених витрат, умови відмови від послуг, правила перетину державного кордону, а також об'єктивну інформацію про країну перебування, звичаї місцевого населення, інформацію стосовно санітарно-епідеміологічних умов країн тимчасового перебування, поведінку в громадських місцях та місцях, пов'язаних з проведенням релігійних обрядів, інформацію згідно зі статтями 19-1 та 20 Закону України «Про туризм» та передбачені документи на тур **отримав**.

З умовами Договору на туристичне обслуговування, в тому числі з програмою туру, пам'яткою туриста ознайомлений та згоден.

Турист (Замовник): \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (дата) \_\_\_\_\_ (прізвище, ініціали)

**ЗАЯВКА НА БРОНЮВАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

**1. Інформація про Туриста (Туристів, якщо подорож здійснюється декількома особами):**

№	ПРИЗВИЩЕ / NAME (УКР/ЛАТ) (UKR/LAT)	ІМ'Я (УКР/ЛАТ) (UKR/LAT)	ПАСПОРТНІ ДАНІ PASSPORT DETAILS	ДАТА НАРОДЖЕННЯ DATE OF BIRTH
1				

**2. Деталі замовлення комплексу туристичних послуг:**

КРАЇНА	ТЕРМІН ТУРУ		ГОТЕЛЬ	ТИП НОМЕРУ	ТИП РОЗМІЩЕННЯ	ТИП ХАРЧУВАННЯ	
	З	ПО					
Польща Австрія Угорщина	8.12.20212	12.12.2025	Краків, Прага, Відень рівня 3*	STANDARD <input type="checkbox"/> інше <input type="checkbox"/>	SNG <input type="checkbox"/> DBL <input type="checkbox"/> DBL+EX.BED <input type="checkbox"/> інше <input type="checkbox"/>	BB <input type="checkbox"/> HB <input type="checkbox"/> FB <input type="checkbox"/> AI <input type="checkbox"/> UAI <input type="checkbox"/> інше <input type="checkbox"/>	

Маршрут :

Вид транспортного обслуговування: Автобус  Авіа   
Категорія транспортного засобу: VIP  Індивідуальний  Груповий

Транспортна компанія-перевізник \_\_\_\_\_

Страхова компанія, яка здійснює обов'язкове страхування: \_\_\_\_\_  
(вказується назва, адреса та реквізити страховальника)

Програма туристичного обслуговування: \_\_\_\_\_

Додаткові послуги, включені до вартості туристичного продукту за цим Договором (за умови наявності):

Додаткові або інші умови реалізації туру, а саме:

додаткові або інші умови оплати туру \_\_\_\_\_

додаткові або інші умови бронювання туру \_\_\_\_\_

додаткові або інші умови (анулювання) відмови від туру: попередня оплата у сумі, що в еквіваленті складає 190 Євро

інформація про тур Спеціальний тур (Відвідування медичних установ в європейських країнах)

додаткова або інша інформація про тур \_\_\_\_\_

На день укладання даного Договору разом із Заявкою на бронювання повна вартість туру складає

\_\_\_\_\_ грн., (яка еквівалентна **390 Євро**, комерційний курс валют на день підписання цього Договору становить \_\_\_\_\_ грн. за 1 Євро, в разі зміни курсу валют на день оплати сума в гривнях змінюється відповідно зміни курсу валют на день оплати)

Попередня оплата складає вартості туру, що становить суму у розмірі \_\_\_\_\_ грн. (яка еквівалентна **190 Євро**, комерційний курс валют на день підписання цього Договору становить \_\_\_\_\_ грн. за 1 Євро), яку Турист (Замовник) зобов'язаний сплатити протягом у термін до « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 року

На момент укладання цього Договору Турист (Замовник) вносить попередню оплату, що складає вартості туру та становить суму у розмірі \_\_\_\_\_ грн.

У разі ануляції туру в зв'язку з порушенням умов оплати туру, або ануляції Заявки, з Туриста (Замовника) стягується штраф із попередньої оплати у розмірі суми, що еквівалентна 190 Євро за комерційним курсом валют встановленим на відповідну дату ануляції, а також на Туриста (Замовника) покладаються витрати з розгляду та обробки заявки на бронювання, які складають не менше \_\_\_\_\_ від загальної вартості туру.

**3. Контактні дані Туриста:**

Моб. Тел. : \_\_\_\_\_, E-mail: \_\_\_\_\_

**Підписи Сторін:**

ВІДПОВІДАЛЬНИЙ МЕНЕДЖЕР \_\_\_\_\_ дата/date « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 року

(підпис, ПІБ)

ТУРИСТ \_\_\_\_\_ date « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 року

(підпис, ПІБ)

**4. Відмітка про підтвердження Туру / Confirmation of the Tour**

ВІДПОВІДАЛЬНИЙ МЕНЕДЖЕР \_\_\_\_\_

(підпис, ПІБ)

ТУРИСТ \_\_\_\_\_

(підпис, ПІБ)

**5. Відмітка про передачу повного пакету документів для реалізації Туру/**

**Mark the transfer of full documentation for Tour**

ВІДПОВІДАЛЬНИЙ МЕНЕДЖЕР \_\_\_\_\_ передав, дата/date « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 року

(підпис, ПІБ)

ТУРИСТ \_\_\_\_\_ отримав, дата/date « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 року

(підпис, ПІБ)