**ДОГОВІР №**

**НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ (Туроператор-Турист)**

м. Київ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017р.

Приватне підприємство «ЕЛІТА-ТУР», ліцензія Державної служби туризму і курортів на тур операторську діяльність, серія АВ № 505868 від 09 квітня 2010 року, в особі директора Тетяни Володимирівни Гусейнової, що діє на підставі Статуту та Свідоцтва про державну реєстрацію юридичної особи серія А00 № 030355 від 04.03.1998р. (розмір фінансового забезпечення 20000 євро (двадцять тисяч євро), наданий кредитною установою ПАТ «Комерційний БАНК «Глобус»), надалі – «ТУРОПЕРАТОР», з однієї сторони, та гр-н(ка)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, надалі – «ТУРИСТ», з іншої сторони, надалі разом – «СТОРОНИ», уклали даний договір про нижченаведене:

**ТЕРМІНИ, ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ В ДОГОВОРІ**

ТУРОПЕРАТОР – юридична особа, для якої виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг.

ТУРИСТ - особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни, з не забороненою законом країни метою перебування, на термін від 24 годин до одного року, без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін;

ТУРПРОДУКТ – 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 та послуги розміщення та інші туристичні послуги.

ЗАЯВКА (ЗАМОВЛЕННЯ) – письмовий запит Туроператора про надання Турпродукту Туристу до осіб, які реалізують Турпродукт в країні, до якої здійснюється туристична подорож, отриманий Туроператором в оригіналі, по факсу або в інший спосіб, який містить перелік необхідних для оформлення Турпродукту послуг, у тому числі прізвище, ім’я та по-батькові туристів.

ВАУЧЕР - документ визначеної Туроператором форми, який надає право Туристу на розміщення в зазначеному готелі з певним типом харчування та типом номера у визначений строк. Ваучером також може надаватись право Туристу на користування трансфером. Дане тлумачення Ваучеру не є тотожним тлумаченню цього терміну статтею 23 Закону України «Про туризм».

РЕАЛІЗАЦІЯ ТУРПРОДУКТУ – оформлення відчуження Турпродукту Туристу чи юридичній особі на підставі договору.

ПІДТВЕРДЖЕННЯ ЗАЯВКИ – письмове чи електронне (надіслане через систему on-line бронювання) повідомлення Турагента Туроператором на отримання Заявки Турагента на бронювання Турпродукту. Підтвердження заявки є також рахунок, виставлений для оплати Турагенту замовленого Туристам або юридичною особою Турпродукту.

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ.**

* 1. Туроператор, відповідно до заявки, поданої Туристом, за плату зобов’язується надати послуги Туристу з реалізації Турпродукту, а Турист зобов’язується прийняти ці послуги, оплатити їх на умовах цього Договору.

1. **УМОВИ ПОЇЗДКИ, ПЕРЕЛІК ТА ВАРТІСТЬ ЗАМОВЛЕННИХ ПОСЛУГ.**

Термін:

Кількість чоловік:

Маршрут:   
Місця ночовок: *Готель*

Тип номеру:

Тип харчування:

Вид транспорту:

Страхування:

Екскурсії: ***за бажанням, за додаткову плату***

Туроператор, який забезпечує туристичне обслуговування: **ПП** «***Эліта-тур»***

Вартість Турпродукту: згідно замовлення

**3. ОБОВ’ЯЗКИ СТОРІН**

**3.1. Туроператор зобов’язується:**

3.1.1. Інформувати туриста про:

основні вимоги до оформлення виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення, про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування; медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздці; місцезнаходження і поштові реквізити місць перебування та проживання Туристів під час подорожі, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, розмір фінансового забезпечення Туроператора на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення; строки і порядок оплати готельного обслуговування; програму туру та можливі зміни в програмі; дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування; ціну (вартість) Турпродукту і порядок здійснення оплати, в тому числі і при зміні курсу валюти; характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення у тому числі їх вид і категорія, терміни стикувань (сполучення) рейсів, про розмір та порядок оплати в’їзної візи в країні тимчасового перебування, а також інша обов'язкова інформація, передбачена кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування); характеристика 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, а також інша обов'язкова інформація, передбачена Законом України «Про туризм», іншими нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування); 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 і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки; про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов’язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів (медичних щеплень тощо); про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проводів, супроводу туристів; відомості про мінімальну кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться; відомості про страхову організацію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати; про місце перебування організації(ій), уповноваженої(них) Туроператором на прийняття претензій туристів, а також про адреси українських дипломатичних установ у країні тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної поїздки.

3.1.2. Надавати Туристу, за його запитом, інформацію про хід виконання замовлення.

3.1.3.Туроператор зобов’язується інформувати Туриста про поїздку у вигляді інформаційних листів, які з’являються на сайті за 4 дні до поїздки і містять повну інформацію: дати, контакти з керівниками груп, стислу корисну інформацію батькам щодо поїздки.

3.1.4. Здійснити комплекс дій із замовлення обумовленого з Туристом Турпродукту.

3.1.5.Отримати підтвердження про прийняття Заявки на Турпродукт від агента, туроператора або іншої організації (особи), що надає туристичні послуги в країні (країнах) здійснення туристичної подорожі та отримати рахунок-фактуру на оплату Турпродукту.

3.1.6. Організувати передання документів Туристу для здійснення туристичної подорожі: ваучеру, страхового полісу, авіаквитків на авіарейси або інші квитки згідно з графіком відправлення за маршрутом, вказаним в Заявці. Передача Туристу документів здійснюється у місці збору туристичної групи, повідомленому Туристу Туроператором, представником Туроператора або відбувається в офісі Туроператора.

3.1.7. Повний пакет документів дитини до поїздки знаходиться у керівника групи, але в окремих випадках на вимогу батьків може видаватися їм на руки.

**3.2. Турист зобов’язується:**

3.2.1. Своєчасно надати документи, необхідні для виконання Туристичного продукту .

3.2.2. Оплатити вартість Турпродукту в розмірах, визначених згідно рахунку.

3.2.3. Своєчасно прибути на вказане Туроператором місце збору групи.

3.2.4. Дотримуватись правил перебування в країні тимчасового перебування, звичаїв, традицій місцевого населення, а також митних правил та правил в’їзду/виїзду до країни тимчасового перебування; не порушувати суспільний порядок та вимоги законів, чинних на території країни тимчасового перебування; дотримуватись правил безпеки в місцях розміщення та перебування.

3.2.5. Своєчасно, та в повному обсязі здійснити оплату за замовлені додаткові послуги в місцях проживання та перебування.

3.2.6. Оплатити вартість в’їзної візи при проходженні паспортного контролю, якщо придбання візи у спрощений спосіб передбачено законодавством країни, до якої в’їжджає Турист.

3.2.7. У випадку невідповідності умов туру умовам даного Договору повідомити про це Туроператора не пізніше 14 днів з моменту закінчення подорожі. При цьому до претензії повинен додаватись акт, складений Туристом та уповноваженим працівником організації, що надавала йому послуги та завірений підписом представника тур агента, туроператора або іншої уповноваженої особи приймаючої сторони в країні перебування, а також копія цього Договору та інші письмові документи, які підтверджують факт невідповідності умов туру умовам даного Договору.

3.2.8. При відмові від виконання цього Договору повернути Туроператору: ваучер, страховий поліс та інші документи, що надають право Туристу на отримання Турпродукта.

3.2.9. Дотримуватись вимог чинного законодавства України щодо перетину Державного кордону України, а також прикордонних та митних правил інших країн, через (до) які (яких) подорожує Турист.

3.2.10. Батьки (опікуни) дітей, які вирушають у подорож поза шкільними групами, повинні уважно перевіряти прізвища своїх дітей за датою виїзду в інформаційних листах, розміщених на Сайті Туроператора згідно п.3.1.3 даного договору, які підтверджують, при наявності правильного ПІБ дитини, факт видачі їй візи та підготовку повного пакету документів.

3.2.11. Оплатити Туроператору суми витрат із забезпечення надання Туристу Турпродукту при його відмові від виконання цього Договору до початку подорожі або при зміні Заявки на Турпродукт. Оплата витрат становить:

|  |  |
| --- | --- |
| Термін відмови туриста від виконання договору або розриву договору (до початку подорожі) | Сума, що підлягає стягненню з Туриста |
| - від 21 до 14 днів  - від 13 до 7 днів  - від 6 до 4 днів  - за 3 до 2 днів  - за 2 дні і менше | -**10% (десять)** відсотків від вартості Турпродукту\*  -**20% (двадцять)** відсотків від вартості Турпродукту\*  -**30% (тридцять)** відсотків від вартості Турпродукту\*  -**50% (п'ятдесят)** відсотків від вартості Турпродукту\*  -**80% (вісімдесят)** відсотків від вартості Турпродукту\*  \* До вартості Турпродукту не входить вартість квитків на чартерні та регулярні авіарейси. Турист сплачує додатково вартість анульованих квитків на чартерні авіарейси та штрафи за ануляцію квитків на рейси регулярних авіаперевезень відповідно до умов тарифу, що застосовується авіаперевізником. |

При відмові Туриста від виконання цього Договору за яким подорож починається у період Новорічних та Різдвяних свят (з 18 грудня по 10 січня), у період Травневих свят (з 26 квітня по 10 травня), у періоди виставок, ярмарок, шкільних канікул або при зміні Заявки тур продукту на перелічені вище періоди з Туриста стягується 100% вартості Турпродукту. Перший внесок є невід’ємною частиною оплати партнеру з \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, який при відмові від туру не повертається, і є гарантом збереження місця за туристом.

1. **ОПЛАТА ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

4.1. Оплата Турпродукту згідно Замовлення може бути проведена фізичними чи юридичними особами у будь-якій формі, що не суперечить чинному законодавству України за погодженням з Туроператором. Оплату Турпродукту Турист може здійснити на розрахунковий рахунок Туроператора. Оплата Туристом вартості витрат відповідно до п. 3.2.11 цього Договору проводиться у безготівковій формі.

4.2. Зміна вартості туристичного продукту можлива лише у випадках: 1) зміна термінів подорожі за ініціативою (заявою) Туриста; 2) непередбачене збільшення транспортних тарифів; 3) введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів; 4) зміна банківського курсу національної валюти на день повної оплати Турпродукту від курсу на день підписання сторонами цього Договору.

**5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН.**

5.1. У випадку невиконання або неналежного виконання умов даного Договору сторони несуть відповідальність згідно чинного законодавства України та умов цього Договору. У випадку невиконання з вини Туроператора своїх зобов'язань, передбачених Договором, відповідальність Туроператора перед Туристом за цим Договором обмежується розміром фактично завданих Туристу збитків, але не більше розміру подвійної плати вартості туристичного продукту (туристичних послуг), (згідно ст. 20, 32 Закону України «Про туризм»).

5.2. Турист несе відповідальність за пошкодження майна або здійснення протиправних дій під час поїздки, згідно з чинним законодавством країни тимчасового перебування.

5.3. У випадку порушення Туристом, діючих правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі або недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з Туриста при наявності його вини в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування. Туроператор в даному випадку відповідальності не несе.

5.4. У випадку відмови Туроператора від виконання даного Договору, Турист має право на відшкодування підтверджених документально збитків, заподіяних внаслідок розірвання даного Договору, крім випадку, коли така відмова відбулась з вини Туриста.

5.5. Туроператор не несе відповідальності за затримки чи скасування рейсів перевезень, зміну умов авіаперевезення, залізничного або автобусного перевезення, втрату багажу Туриста, які виникли не з вини Туроператора, а також за невиконання або неналежне виконання авіаперевізником, готелем, аеропортом, залізницею, страховою компанією, автоперевізником або іншими суб’єктами надання послуг, своїх зобов’язань, що входять до складу Турпродукту та належним чином замовлені Туроператором для здійснення Туристом туристичної подорожі.

5.6. Туроператор не несе відповідальності за схоронність багажу, цінностей та документів Туристів протягом усього періоду перебування у подорожі.

5.7. Туроператор не несе відповідальності, якщо, під час дії цього Договору, рішенням органів влади будь якої країни Туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку, законів або, якщо внаслідок будь-яких інших причин, незалежних від Туроператора, чи настанні форс-мажорних обставин передбачених статтею 7 цього Договору, Турист не скористався Турпродуктом.

5.8. Туроператор не несе відповідальності 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. Туроператор не відшкодовує Туристу витрати, що виходять за межі туристичних послуг, які складають Турпродукт, та не обумовлені цим Договором. У разі, якщо турист скористався запропонованою йому альтернативною послугою, то замінені в такий спосіб послуги вважаються наданими належним чином і в повному обсязі.

5.9. Туроператор не несе відповідальності за витрати Туриста, пов’язані із настанням страхового випадку. У разі настання страхового випадку, претензії по витратах Турист пред’являє в страхову компанію, вказану в страховому полісі.

5.10. Туроператор не несе відповідальності за відмову посольств іноземних держав у видачі віз туристу за маршрутом, визначеним в ст.2 цього Договору.

5.11. У випадку невиїзду Туриста внаслідок неправильного оформлення паспортних, візових та інших документів, що здійснюються компетентними органами з оформлення таких документів, Туроператор відповідальності не несе, за винятком випадків коли Туроператор взяв на себе обов’язок з оформлення таких документів та через його вину документи були неправильно оформлені.

5.12. Не заселення Туриста в номер готелю в термін, вказаний в Заявці на бронювання, з причин, що не залежать від дій Туроператора та/або адміністрації готелю, вважається відмовою Туриста від виконання цього Договору.

5.13. Заселення в готель відбувається після 14:00 години.

1. **РОЗГЛЯД ПРЕТЕНЗІЙ ТА ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СУПЕРЕЧОК**

6.1. Всі претензії Туриста(ів), щодо здійсненої туристичної подорожі, розглядаються Туроператором згідно п 3.2.7 цього Договору. Обґрунтовані претензії Туриста(ів), що виникли до початку туристичної подорожі вирішуються Туроператором після їх надходження до початку здійснення туристичної подорожі.

6.2. Всі суперечки, які можуть виникнути в ході виконання даного Договору, Сторони зобов’язуються вирішувати шляхом переговорів, а у випадку неможливості вирішення Сторонами, спір підлягає вирішенню у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

6.3. Туроператор не приймає претензії та не несе відповідальності по претензіях, що пов'язані з негативними наслідками спожитих послуг, що не є предметом даного Договору або стосуються невідповідності рівня спожитих послуг суб’єктивним очікуванням Туристів.

**7. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ**

7.1. Сторони звільняються від майнової відповідальності за невиконання зобов′язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме: - повені, землетрусу, цунамі, епідемії, епізоотії й інших стихійних явищ природи, що віднесені в даній місцевості до розряду стихійних; - лісові пожежі, вибухи, виходи з ладу чи ушкодження транспортних засобів, каналізаційних мереж та мереж газо, водо, електро та тепло постачання; страйки, саботаж, локаут, оголошена чи неоголошена війна, революція, масові безладдя, терористичних актів, аварії будь якого характеру і інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору; несприятливі погодні умови, що не є стихійними явищами, але які приводять до неможливості надання послуг в повному обсязі та належної якості; прийняття державними органами нормативних актів, що призвели до неможливості належного виконання сторонами зобов’язань, які вони взяли на себе відповідно до умов даного Договору; інших подій в країні перебування чи регіоні, що несуть в собі загрозу життю, здоров’ю та особистій безпеці туристам, а також інших обставин, які не залежать від волі сторін та волі партнерів з організації подорожі.

7.2. Сторона, для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі повідомити іншу Сторону про час настання, можливу тривалість та вірогідну дату припинення дії даних обставин, підтвердивши наявність дії форс-мажорних обставин відповідними документами (довідками виданими уповноваженими органами в країні здійснення туристичної подорожі, торгово-промислової палати і т.д.).

7.3. При настанні будь-якої вищевказаної форс-мажорної обставини, за згодою сторін, дія чинного Договору або подовжується, або переноситься, або припиняється.

**8. ДОДАТКОВІ УМОВИ**

8.1. Туроператор у випадку виникнення обставин непереборної сили має право за погодженням з Туристом замінити замовлений готель або номер у готелі на рівноцінний або вищої категорії без зниження в класі обслуговування.

8.2. У випадку неможливості розмістити Туриста у замовленому ним готелі, Туристу надається для проживання інший готель такої ж категорії або вищої без додаткової оплати.

8.3. Усі правовідносини, що виникають з умов виконання цього Договору або пов'язані із ним, у тому числі пов'язані із дійсністю, укладенням, виконанням, зміною та припиненням цього Договору, тлумаченням його умов, визначенням наслідків недійсності або порушення Договору, регламентуються цим Договором, а не врегульовані Договором правовідносини врегульовуються відповідними нормами чинного законодавства України, а також застосованими до таких правовідносин звичаями ділового обороту на підставі принципів добросовісності, розумності та справедливості.

8.4. Після набрання чинності цим Договором всі попередні переговори за ним, листування, попередні договори, протоколи про наміри та будь-які інші усні або письмові домовленості Сторін з питань, що так чи інакше стосуються цього Договору, втрачають юридичну силу.

8.5. Сторони несуть повну відповідальність за правильність вказаних ними у цьому Договорі реквізитів та зобов'язуються своєчасно у письмовій формі повідомляти іншу Сторону про їх зміну, а у разі неповідомлення несуть ризик настання пов'язаних із цим несприятливих наслідків.

8.7. Додаткові угоди та додатки до цього Договору є його невід'ємними частинами і мають юридичну силу у разі, якщо вони викладені у письмовій формі, підписані Сторонами та скріплені їх печатками.

1. **АДРЕСИ СТОРІН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ТУРОПЕРАТОР** | **ТУРИСТ** |
| **ПП «ЕЛІТА-ТУР»**  вул.Борщагівська 2, оф.112, м. Київ, 03056  р/р 260033217301 в ПАТ «Айбокс Банк»м.Київ  МФО 322302, ЄДРПОУ 25402998  e-mail: [tania@elitatour.com](mailto:tania@elitatour.com),  телефон: (044) 236-75-64,  факс: (044) 238-75-26  Підпис\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.В.Гусейнова | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Підпис\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Я,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ТУРИСТ, діючи від свого імені та від імені осіб, які уповноважили мене на підписання цього Договору, з програмою туристичної подорожі ознайомлений та погоджуюсь. Інформацію по організації туристичної подорожі, своїх правах, зобов’язань, правилах безпеки та умовах страхування, порядку відшкодування завданих збитків, умовах відмови від послуг, правилах перетину державного кордону, а також об’єктивну інформацію про країну перебування, звичаї місцевого населення, поведінку в громадських місцях та місцях, пов’язаних з проведенням релігійних обрядів, іншу інформацію згідно Закону України „Про туризм”, отримав. Я усвідомлюю, що Туроператор виступає посередником при реалізації туристичного продукту агента, Туроператора або іншої організації (особи), що надає туристичні послуги в країні (країнах) здійснення туристичної подорожі і не здійснює жодних компенсацій за цим Договором, окрім компенсацій, пов’язаних з порушеннями виконання Туроператором безпосередніх своїх обов’язків за цим Договором. Я усвідомлюю, що сплачені Туроператору кошти за туристичні послуги належать агенту, Туроператору або іншій організації (особі), що надає туристичні послуги в країні (країнах) здійснення туристичної подорожі, а тому будь-які вимоги щодо повернення сплачених Туроператору коштів, за умови їх подальшого перерахування Туроператором агенту, Туроператору або іншій організації (особі), що надає туристичні послуги в країні (країнах) здійснення туристичної подорожі і у разі, якщо Турист має право вимагати їх повернення, мають бути адресовані агенту, Туроператору або іншій організації (особі), що надає туристичні послуги в країні (країнах) здійснення туристичної подорожі безпосередньо або через Туроператора. При цьому Туроператор має право сприяти в поверненні зазначених коштів, проте не може гарантувати їх повернення. Своїм підписом також підтверджую, що отримав повну інформацію що стосується туристичної подорожі і ознайомлений з пам’ятками про профілактику малярії та пташиного грипу**.**

Документи для здійснення туристичної подорожі отримано \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ТУРИСТ