

**ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**  
№ \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

Громадянин України \_\_\_\_\_ паспорт серія \_\_\_\_\_  
, номер \_\_\_\_\_ який діє від свого імені (далі - Турист) з одного боку,  
та  
Товариство з обмеженою відповідальністю «ІНКМАРТУР 93» (ліцензія АВ №566570 від 25.03.2011 р.) в особі  
директора Виноградової О.Є., яка діє на підставі Статуту (далі - Туроператор), з іншого боку; від імені  
якого діє

\_\_\_\_\_, (далі Турагент)  
в особі \_\_\_\_\_, на підставі Агентського договору № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_  
уклали даний договір про надання туристичних послуг (туристичного продукту) (далі Договір) про наступне:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

**1.1.** Відповідно до умов цього договору Турист доручає, а Туроператор бере на себе зобов'язання за рахунок Туриста забезпечити останньому надання туристичних послуг, які разом складають комплексний туристичний продукт (турпродукт).

**1.2.** Замовлений Туристичний продукт викладений в Заявці, яка підтверджена Туроператором.

Назва туру \_\_\_\_\_  
Термін подорожі: \_\_\_\_\_ днів з «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. по «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.  
Загальна кількість подорожуючих згідно до Заявки – \_\_\_\_\_ чол.

**1.3.** Загальна вартість Туристичних послуг (з урахуванням винагороди Туроператора з організації туру) у грошовому еквіваленті в іноземній валюті становить \_\_\_\_\_ і оплачується у національній грошовій одиниці України – гривні в строки зазначені в цьому Договорі. Сума гривневого еквіваленту вартості Туристичних послуг, що підлягає оплаті, розраховується за внутрішнім фіксованим курсом на дату здійснення кожної оплати. Щоденний внутрішній фіксований курс публікується на офіційному інтернет сайті ТОВ «Інкомартур 93» - [www.incomartour.kiev.ua](http://www.incomartour.kiev.ua). У загальну вартість Туристичних послуг, входить винагорода Турагента, яка залишається у розпорядженні Турагента в розмірі у відповідності до Агентського договору.

**1.4.** Вартість проїзних документів необхідних для надання туристичних послуг (квиток для перевезення повітряним, та/або залізничним, та/або водним транспортом, та/або автобусами) до загальної вартості Туристичних послуг зазначеної в п.1.3 Договору:

- а) включено\* -
- б) не включено\* -

\* необхідне в пп. а) та б) п.1.4 Договору відмічається «галочкою».

При замовленні додаткової послуги по придбанню проїзних документів для надання туристичних послуг (квиток для перевезення повітряним, та/або залізничним, та/або водним транспортом, та/або автобусами) вартість проїзного документа у грошовому еквіваленті в іноземній валюті становить \_\_\_\_\_ і оплачується Туристом у національній грошовій одиниці України – гривні не пізніше «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**1.5.** Оплата за цим Договором здійснюється Туристом в наступному порядку:

- аванс в розмірі \_\_\_\_\_, який сплачується Туристом не пізніше ніж через 3 дні з дати підписання Договору;
- решта в розмірі \_\_\_\_\_ сплачується Туристом у момент надання Туроператору документів для відкриття візи Туристу або не пізніше, ніж за 16 днів до початку подорожі (у випадку ненадання послуги у відкритті візи Туроператором Туристу). Про відкриття візи Турист повідомляється телефонним дзвінком або електронною поштою, що зазначені в Заявці на туристичне обслуговування.

Початком надання туристичних послуг за цим Договором є дата Підтвердження заявки, яка підписана Туроператором та надана або направлена Туристу факсом чи електронною поштою.

Інші умови, про які домовилися сторони: \_\_\_\_\_

**1.6.** Підписанням цього Договору, Турист відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» від 1 червня 2010 року, № 2297-УІ надав згоду Туроператору на обробку його особистих персональних даних у картотеках та/або за допомогою інформаційно-телекомунікаційної системи з метою виконання цього Договору, в тому числі шляхом їх передачі іншим особам (страховим компаніям, перевізникам, посольствам та іншим суб'єктам). Повідомлення про включення персональних даних Туриста до бази персональних даних та про права, визначені Законом України «Про захист персональних даних» Турист отримав в момент підписання цього Договору.

**1.7.** Цей Договір набуває чинності з моменту підписання і діє до остаточного виконання сторонами своїх зобов'язань, що визначені цим Договором.

## 2. Обов'язки сторін

### 2.1. Туроператор зобов'язаний:

2.1.1. Інформувати Туриста про вимоги до оформлення виїзних документів, правила перетину державного кордону; медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки; характеристику готелів, умови обов'язкового страхування; програму туру та можливі зміни в програмі; дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування; ціну і порядок здійснення оплати; характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення; порядок подачі та строки розгляду претензій, іншу необхідну та достовірну інформацію про туристичний продукт, сформований Туроператором та умови туристичного обслуговування.

2.1.2. Здійснити бронювання туристичних послуг відповідно до Заявки Туриста.

2.1.3. В разі оплати послуг готівкою, надати Туристу документ, що підтверджує оплату Туристом вартості туристичних послуг, згідно з Заявкою та на умовах даного Договору.

2.1.4. За умови оплати повної вартості туристичного продукту Туристом, забезпечити Туриста необхідними документами для туристичної подорожі.

### 2.2. Турист зобов'язується:

2.2.1. Своєчасно надати відомості та документи, необхідні для оформлення поїздки (туру) Туриста та осіб які з ним подорожуватимуть але не пізніше тієї дати, яка прописується в Підтверженні заявки. В разі, якщо посольство запрошує Туриста на співбесіду, Турист зобов'язаний бути особисто присутнім в посольстві в день та час, що будуть повідомлені Туроператором, за винятком тих випадків, коли турист не може бути присутнім у зв'язку з хворобою, іншими надзвичайними обставинами, про які заздалегідь повідомлено та підтверджено відповідними документами.

2.2.2. Оплатити за власний рахунок вартість в'їзної візи при проходженні паспортного контролю, якщо придбання візи у спрощений спосіб передбачено законодавством країни, до якої в'їжджає Турист.

2.2.3. Мати оформлені належним чином документи, які необхідні для вивезення/виїзду дитини за межі України. Турист несе повну відповідальність за дійсність наданих документів та відомостей про Туриста та осіб, що з ним подорожують.

2.2.4. Дотримуватись правил перебування в країні тимчасового перебування, а також митних правил та правил в'їзду (виїзду) до країни тимчасового перебування.

2.2.5. Оплатити фактично понесені Туроператором витрати у випадку відмови від даного Договору протягом 5 банківських днів з дати відмови від замовленого туристичного продукту згідно з п.5 даного Договору.

2.2.6. Після закінчення туру, на вимогу Посольства, Турист зобов'язується надати свій закордонний паспорт Посольству (через Туроператора, для контролю терміну повернення), або з'явитися до посольства особисто.

2.2.7. Компенсувати Туроператору в документально підтверженому розмірі збитки, спричинені неправомірними діями, включно, але не обмежуючись, випадками незаконної імміграції, порушення правил поведінки, громадського порядку, законів, не виконання митних правил і правил перетину державних кордонів; порушення правил і умов повітряних перевезень, недотримання правил поведінки і вимог з охорони об'єктів історії, культури і природи.

2.2.8. За замовленням Туриста Туроператор забезпечує його страхуванням при здійсненні поїздки на основі договору зі страховою компанією відповідно до ст.16 Закону України «Про туризм».

2.2.9. У випадку, якщо Турист (и) старші 85 років, то вони повинні застрахуватися самостійно (відповідно до вимог країни тимчасового перебування туриста) та надати Туроператору страховий поліс разом з документами.

2.2.10. При відмові Туриста від туру повернути Туроператору видані ваучер, страховий поліс та інші документи, що надають право Туристу на отримання туристичних послуг.

2.2.11. Ознайомити учасників туристичної подорожі з умовами Договору.

## 3. Права сторін

### 3.1. Туроператор має право:

3.1.1. Змінювати вартість туристичних послуг, попередньо погоджену сторонами, лише у випадках, передбачених договором і тільки за істотної зміни обставин:

- за 10 днів до початку туру у випадку, якщо його тривалість становить більше, ніж 10 днів.

- за 5 днів до початку туру у випадку, якщо його тривалість становить від 2 до 10 днів.

- за 48 годин до початку туру у випадку, якщо його тривалість становить 1 день.

При цьому збільшення не може перевищувати 5% первинної ціни. У разі перевищення ціни туристичних послуг більше ніж на 5% первинної ціни Турист має право відмовитися від виконання договору, а Туроператор зобов'язаний повернути йому всі раніше сплачені кошти.

3.1.2. Збільшити вартість туру при підвищенні тарифів на консульські послуги, транспортні перевезення, розміщення в готелях та на поромах.

3.1.3. Вимагати відшкодування збитків, заподіяних Туроператору Туристом.

3.1.4. Заміняти готель в особливих випадках на інший, тієї самої чи більш високої категорії, а також вносити зміни до програми туру, пов'язані з технічними, погодними умовами, ситуаціями на дорогах і кордонах чи за інших об'єктивних обставин.

3.1.5. Змінювати строки поїздки у випадку затримки відкриття візи посольством або неповної комплектації групи.

3.1.6. Туроператор має право в випадку, коли турист подорожує один, розміщувати туриста в тримісних номерах або в одномісних номерах за додаткову плату.

3.1.7. Не надавати туристичні послуги за відсутності їх повної оплати в строки передбачені цим Договором.

3.1.8. Туроператор має право на розірвання в односторонньому порядку Договору у випадку, коли буде відсутня мінімальна кількість туристів необхідна для створення групи, що визначена туроператором, про що Турист повинен бути повідомлений не пізніше ніж за 14 (чотирнадцять) днів до початку туру.

### **3.2. Турист має право:**

3.2.1. На особисту безпеку, захист життя, здоров'я.

3.2.2. На одержання медичної допомоги у випадку хвороби відповідно до умов договору страхування, за винятком, передбаченим п.2.2.9 Договору. Відповідальність за надання страхових послуг несе страхове підприємство. При настанні страхового випадку, претензії по збитках, компенсаціях мають пред'являтися Туристом безпосередньо в страхову компанію, вказану в страховому полісі.

3.2.3. На відшкодування матеріальних збитків у випадку невиконання чи неналежного виконання умов даного договору.

3.2.4. Розірвати даний договір без відшкодування збитків Туроператору, якщо збільшення загальної вартості туру чи послуги перевищують 5% обумовленої вартості.

3.2.5. На повну інформацію про закони і правила країни перебування, умови договору страхування, розірвання договору на тур.

3.2.6. Змінити умови, передбачені даним туром, але не пізніше, ніж за 14 днів до початку туру. При цьому Туроператор має право стягувати з Туриста плату за фактично понесені витрати. Доплата за зміну умов відповідно до побажання Туриста здійснюється протягом 3-х днів із дня підтвердження Туроператором цих умов.

3.2.7. У випадку неможливості організації туристичних послуг в зазначені в Заявці туриста строки Туроператор інформує туриста про нові строки надання туристичних послуг в письмовій формі (електронною поштою, факсом) або SMS-повідомленням. У випадку відмови Туриста від нових умов Туроператора останній зобов'язується повернути всі сплачені Туроператору кошти.

### **4. Відповідальність сторін**

4.1. У випадку невиконання або неналежного виконання умов даного Договору сторони несуть відповідальність згідно чинного законодавства України та умов цього договору.

4.2. Туроператор не несе відповідальності перед Туристом за зміни розкладу, запізнення транспортних засобів; за зміни у програмі туру через затримки при проходженні митного чи паспортного контролю; за виконання послуг, що не передбачені даним договором і наданих третіми сторонами (особами); за готельний сервіс; за втрати багажу, за не проходження митного чи імміграційного контролю з причин, не залежних від дій Туроператора; за неотримання візи Туристом; за надання Туристом недостовірних відомостей, інформації чи неналежних документів, необхідних для отримання візи; за запізнення туриста на місце туристичного обслуговування і, відповідно, за зрив подорожі з його провини; за витрати, пов'язані із настанням страхового випадку; за неточності в рекламних матеріалах, що виготовлені без участі Туроператора.

4.3. Понесені Туристом витрати на придбання квитків та/або страховки, які були придбані без участі Туроператора, Туроператором не компенсуються.

4.4. У випадку невиконання Туристом своїх зобов'язань п. 2.2. цього Договору Турист зобов'язаний перерахувати Туроператору пеню у розмірі 0,1% від загальної вартості туру за кожен день прострочки платежу.

### **5. Анулювання замовлених послуг**

5.1. Турист вправі відмовитися від виконання договору до початку подорожі за умови оплати Туроператору фактично понесених останнім витрат.

5.2. Турист може розірвати договір в будь-який час до початку подорожі, проінформувавши Туроператора письмово.

5.3. У випадку відмови Туриста від заброньованого туристичного продукту і послуг він сплачує на користь Туроператора штраф в таких розмірах:

- відмова більш ніж за 22 дні до дати від'їзду – 10% від вартості туру;
- відмова за 21 - 16 днів до дати від'їзду - 30% від вартості туру;
- відмова за 15 - 8 днів до дати від'їзду - 50% від вартості туру;
- відмова за 7 днів та менше до дати від'їзду - 95 - 100% від вартості туру.

Винятком вважається ануляція туру, пов'язана з нещасним випадком, що трапився з Туристом. В цьому разі, за наявності підтверджуючих документів, сума до повернення становить різницю між фактично сплаченою Туристом та тією, що Туроператор вже фактично витратив за замовлені послуги для Туриста.

Неустойка за ануляцію авіа квитка стягується відповідно до правил авіакомпанії – перевізника.

5.4. При ануляції Туристом Новорічних турів, які проводяться в період з 22.12 по 15.01 і турів на травневі свята, які проводяться в період з 23.04 по 14.05, менш, ніж за 30 днів передбачає компенсацію Туроператору в розмірі від 80% до 100% від загальної вартості туристичних послуг.

5.5. Туроператор не несе відповідальності за невиконання умов даного договору, внаслідок відмови відповідних органів (Посольства, Консульства) в оформленні туристу в'їзних документів або збільшення строків оформлення зазначених документів. У випадку відмови Туристу в оформленні в'їзних документів Посольством (Консульством), Туристу повертаються раніше сплачені кошти за подорож, за винятком фактично понесених Туроператором витрат за послуги, надані відповідно до цього Договору.

5.6. Штрафні санкції, що вказані в п.5.3. та п.5.4. Договору, утримуються Туроператором з сум, що були внесені Туристом згідно з п.1.3. Договору. У випадку, якщо внесених Туристом грошових коштів не достатньо для сплати штрафу, Турист зобов'язаний на вимогу Туроператора сплатити на користь Туроператора різницю між утриманою сумою та сумою штрафу протягом 5 (п'яти) днів з дати отримання такої вимоги.

### **6. Порядок вирішення суперечок**

6.1. Всі суперечки, які можуть виникнути в ході виконання даного Договору, Сторони зобов'язуються вирішувати шляхом переговорів, а у випадку недосягнення згоди - згідно чинного законодавства України.

6.2. Всі претензії Туриста з питань обслуговування за кордоном приймаються до розгляду в письмовому вигляді, за наявності Акта про виявлені недоліки в обслуговуванні, підписаного представником Туроператора в країні перебування Туриста.

### 7. Форс-мажорні обставини

7.1. Сторони звільняються частково чи повністю від зобов'язань, взятих на себе за цим Договором, якщо неможливість їх виконання пов'язана з документально підтвердженими надзвичайними обставинами, запобігти чи передбачити які не було ніякої можливості. До таких надзвичайних обставин відносяться загальноприйняті, як то: повінь, землетрус, пожежа та інші явища природи, а також війна, революція, законні чи незаконні дії як національні, так і в країні перебування, органів державної влади чи управління та їх структурних підрозділів, зміни як в національному, так і в чинному законодавстві країни перебування, а також спеціально обумовлені сторонами.

7.2. Туроператор зобов'язаний в 3-денний термін довести до відома Туриста факт виникнення форс-мажорних обставин.

7.3. Сторони цього Договору домовились, що при настанні форс-мажорних обставин Туроператор повертає Туристу раніше сплачені кошти за подорож, за виключенням фактичних витрат на організацію туру. Повернення коштів за квитки здійснюється згідно з тарифами перевізника. Не підлягають повернення витрати на оплату віз, консульських та інших зборів.

### 8. Інші умови Договору

8.1. Кожна Сторона зобов'язана зберігати конфіденційність по відношенню до інформації, що стосується комерційної таємниці, а також по відношенню до умов підготовки, виконання, розірвання й інших умов цього Договору. Передача інформації, зазначеної у цьому пункті Договору третім особам, опублікування, інше розголошення такої інформації, або будь-яке інше її використання, протягом дії цього Договору, може здійснюватись тільки з письмової згоди іншої Сторони, незалежно від причин припинення цього Договору.

8.2. Сторони стверджують про наступне:

- однаково розуміють природу цього Договору та його правові наслідки;
- цей Договір спрямований на реальне настання правових наслідків, що обумовлені ним;
- їх волевиявлення є вільним і відповідає внутрішній волі;
- цей Договір не укладений під впливом обману, насильства, або під впливом тяжкої обставини;
- цей Договір не має характеру фіктивного та удаваного правочину;
- сторони не обмежені у праві укладати правочини.

8.3. Цей Договір складений на 4 (чотирьох) сторінках, в 2(двох) оригінальних примірниках по одному для кожної із Сторін, при цьому вони ідентичні та мають однакову юридичну силу.

### 9. Підписи сторін

ВІД ІМЕНІ ТУРОПЕРАТОРА:

ТУРИСТ

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

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