

Товариство з обмеженою відповідальністю «Лет'с Тревел» (ліцензія Держтурадміністрації АВ № 566733 від 27.05.2011р), платник податків на загальних підставах, надалі «Туроператор», в особі директора директора Леонова Вадима Андрійовича, що діє на підставі Статуту, з однієї Сторони,

та \_\_\_\_\_  
ліцензія \_\_\_\_\_ від «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р., серія \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, платник податків \_\_\_\_\_, надалі «Турагент», в особі \_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_, з іншої Сторони,  
усі разом надалі іменовані «Сторони», уклали даний Договір, надалі – «Договір», про наведене нижче:

### 1. ТЕРМІНИ ДОГОВОРУ.

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

**Сторони:** Турагент та Туроператор;

**Агент (турагент)** – особа (юридична або фізична особа – суб'єкт підприємницької діяльності), що реалізує туристичний продукт від імені

туристичного оператора та має право на здійснення турагентської діяльності відповідно до закону України;

**Туроператор** – юридична особа, що формує та надає Турпродукт, і від імені і за дорученням якої Турагент реалізує Турпродукт на умовах викладених в Договорі.

**Турпродукт** – комплекс послуг по розміщенню, перевезенню, харчуванню Туриста, екскурсійні послуги, послуги гідів-перекладачів, а також інші супутні послуги, що надаються в залежності від цілей подорожі.

**Турист** – особа, що придбала Турпродукт у Турагента і відвідує країну (місце) тимчасового перебування в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових, спортивних, релігійних та інших цілях без заняття оплачуваною діяльністю в період від 24 годин до 6 місяців поспіль.

**Ваучер** – документ, що встановлює право Туриста на послуги, що входять до складу Турпродукту.

**Лист бронювання** – письмовий запит про надання Турпродукту, отриманий в оригіналі чи по факсу за підписом Турагента та Туриста і який містить перелік необхідних для оформлення Турпродукту послуг, у тому числі прізвище, ім'я та по батькові Туриста. В даному Договорі Лист бронювання вважається офертою, тобто пропозицією на укладення Договору на туристичне обслуговування, в тому числі і оформлений в системі он-лайн бронювання.

**Ціна туристичного продукту, СПО (вартість)** – спеціальні пропозиції Туроператора зазначені на сайті, в каталогах та інших в тому числі і рекламних матеріалах Туроператора, відомості щодо максимально можливої вартості послуг яку може сплатити Турист при придбанні Турпродукту. До цієї суми можуть бути включені вартість послуг, які надають Туроператор, транспортні компанії, страхові компанії та інші суб'єкти туристичної діяльності, а також консультативно-інформаційні послуги з підбору Туру які Туристу надає безпосередньо Турагент.

**Турагентська винагорода** – плата за виконання функцій агента-посередника (Турагента) щодо реалізації Турпродукта.

**Транзитні кошти** – такі грошові кошти, що сплачені Туристом Туроператору через Турагента, які не є доходом та власністю Турагента.

**Підтвердження Замовлення (акцепт)** – підтвердження Туроператора по електронних, факсимільних, поштових засобах зв'язку на Лист бронювання Турагента, у якому міститься згода Туроператора на надання Турпродукту. Така відповідь Туроператора може бути надана у вигляді рахунку, виписаного на ім'я Турагента відповідно до бронювання Турагента. Підтвердження Замовлення в даному Договорі вважається акцептом Туроператора, тобто підтвердженням бажання укласти Договір на туристичне обслуговування.

**Ануляція** – зроблена Турагентом письмова відмова від замовленого та/чи придбаного в Туроператора Турпродукта чи його частини.

**Зміна Листа бронювання Турагента** – скасування попереднього Замовлення Турагента та подання нового Замовлення Агента, що має відмінність від раніше поданого.

**Вид транспортного засобу** – пристрій, призначений для пасажирських перевезень, що здійснюється автомобільним, залізничним, морським, річковим, авіаційним та іншим транспортом.

**Категорія транспортного засобу (клас)** – віднесення до одного чи іншого класу транспортного засобу визначається рівнем комфорту, вартістю даного транспортного засобу, виробником та рівнем оздоблення (економ-клас, бізнес-клас, представницький клас).

**Вид і спосіб забезпечення харчування під час туристичної подорожі** – система обслуговування туристів в готельно-ресторанній сфері, що позначається в цьому Договорі та інших необхідних для подорожі Туриста документах наступним чином: RO – відсутнє харчування; BB – тільки сніданок; NB – напівпансіон (сніданок, вечеря), FB – повний пансіон (сніданок, обід, вечеря), AI – все включено.

**Рекламація** – претензія, яка пред'являється Турагентом чи Туристом Туроператору в зв'язку з невідповідністю якості послуг умовам Договору.

**Прайс (прайс-лист)** – документ, що надається Туроператором Турагенту і містить описання Турпродукту, право на реалізацію якого надається Агенту, його вартість, перелік послуг, що входять до нього. Прайс також може містити розмір винагорода, що надається Агенту при реалізації останнім вказаного у Прайсі Турпродукту.

**Комерційний курс Туроператора** – грошовий еквівалент в іноземній валюті 1 (одного) долара США до гривні України та 1 (одного) Євро до гривні України, що визначений Туроператором та оприлюднений на сайті, що застосовується Туроператором при визначенні суми сплати туристичного продукту, який належить Туроператору.

**Високий сезон** – 25 квітня-10 травня, 01 липня-31 серпня, 24 грудня-15 січня. Та період національних свят.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. За цим Договором Турагент зобов'язується за винагороду надати послуги Туроператору з реалізації Турпродукту шляхом укладення Договору на туристичне обслуговування від імені, в інтересах та під контролем Туроператора, а також здійснювати фактичні дії, що визначені Договором, із забезпечення надання Туроператором Турпродукту.

Дія цього Договору не розповсюджується на надання послуг, пов'язаних із від'їздом фізичної особи з місця постійного проживання з метою працевлаштування, для зайняття оплачуваною діяльністю внаслідок виконання професійних обов'язків, з іншими підприємницькими цілями або з метою зміни громадянства або отримання виду на проживання чи права на роботу в іншій країні або в сімейних справах.

Сторони визнають, що Туроператор діє виключно в якості агента авіакомпаній, готелів, компаній прокату автомобілів та інших компаній, що надають відповідні послуги, посольств, консульств, а також компаній по організації пасажирських перевезень.

Сторони погоджують, що Турагент має право надавати туристам супутні послуги від власного імені та на власний розсуд, зокрема, консультаційні, інформаційні та інші. Умови надання та вартість таких послуг мають бути погоджені Туристом та Турагентом. При цьому вартість таких супутніх послуг повинна бути в межах ціни (загальної вартості) туристичного продукту, зазначеного на сайті, в каталогах та інших рекламних матеріалах Туроператора.

2.2. За письмовим погодженням з Туроператором Турагент може укласти субагентські договори, пов'язані із реалізацією туристичного продукту Туроператора, при цьому Турагент несе відповідальність за субагента перед Туроператором в повному обсязі.

2.3. Сторони домовляються, що до умов цього Договору застосовуються положення чинного законодавства, що стосуються комерційного посередництва (агентські відносини).

2.4. Турагент представляє інтереси Туроператора на умовах, визначених цим Договором на території України.

2.5. Агентські відносини за цим Договором не є монопольними.

2.6. Від імені Турагента дії по виконанню умов цього Договору здійснюють службові особи Турагента, через які Турагент за законом або відповідно до установчих документів набуває юридичних прав (обов'язків) та виконує їх.

2.7. Повноваження Турагента за цим Договором не потребують оформлення доручення чи довіреності.

## 3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

### 3.1. Туроператор зобов'язаний:

3.1.1. Оформляти та видавати Турагенту у порядку, передбаченому цим Договором, завірені печаткою (в тому числі електронним підписом та печаткою) Туроператора документи (ваучери (путівки), страхові поліси, проїзні документи) на кожну групу туристів (туриста), обов'язок по наданню яких покладений на Туроператора.

3.1.2. Надавати на запит Турагента інформацію про наявність Турпродукту, туристичні послуги, що включаються до туристичного продукту, який реалізується Турагентом в інтересах Туроператора: місце надання туристичних послуг; програму туристичного обслуговування; характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію; характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строки і порядок оплати готельного обслуговування, види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі; мінімальну кількість туристів у групі; ціну туристичних послуг та будь-яку іншу інформацію, необхідну Турагенту для виконання умов цього Договору. Дану інформацію Туроператор надає Турагенту відповідно до тієї інформації, що Турагент зазначає при укладенні та підписанні даного Договору, оформленні Заявок та он-лайн бронюванні.

3.1.3. Здійснювати бронювання туристичних послуг відповідно до наданого Турагентом Листа бронювання за наявності можливості у Туроператора забезпечувати надання таких послуг.

3.1.4. Своєчасно акцептувати Замовлення Турагента.

3.1.5. Не розголошувати конфіденційну інформацію Турагента, що стала відомою Туроператору у зв'язку з виконанням умов цього Договору, в тому числі і умови цього Договору.

### **3.2. Туроператор має право:**

3.2.1. За згодою Турагента вносити зміни в підтверджений та оплачений Турагентом Турпродукт в випадках передбачених чинним законодавством України та даним Договором.

3.2.2. Анулювати замовлений та підтверджений Турпродукт у випадку неотримання або отримання в неповному обсязі у встановлений Договором термін оплати за Турпродукт.

3.2.3. Збільшувати ціну туристичного продукту після підтвердження бронювання лише у випадках встановлених цим Договором та Законом України «Про туризм».

3.2.4. Вимагати внесення змін до Договору або його розірвання у зв'язку зі зміною істотних умов Договору та обставин, якими Сторони керувались під час укладання Договору.

3.2.5. Використовувати надані Турагентом дані (поштова адреса, електронна пошта, адреса сайту, телефонні номери, номери мобільного телефону та ін.) для виконання умов Договору.

### **3.3. Турагент зобов'язаний:**

3.3.1. Реалізувати заброньований Турпродукт Туристу від імені, під контролем та в інтересах Туроператора.

3.3.2. При наданні туристичних послуг дотримуватися вимог чинного законодавства.

3.3.3. Формувати Лист бронювання виключно на підставі наданих Туроператором цін на туристичний продукт, доведених до Турагента у будь-якій формі.

3.3.4. Своєчасно подавати Туроператору Лист бронювання туристичних послуг, замовлених туристами, заповнений відповідно до вимог даного Договору.

3.3.5. У строки, встановлені Туроператором, передавати Туроператору чинні на момент споживання туристичних послуг паспорти та інші документи туристів, необхідні для оформлення в'їзних віз до країни відвідування туриста, якщо послугу з оформлення відповідних документів надає Туроператор, а також забезпечувати їх явку у Посольство країни відвідування у день і час, призначений Туроператором. У разі не передання паспортних та інших документів туристів Туроператору, обов'язок по зберіганню таких документів покладається на Турагента.

3.3.6. Надавати туристам своєчасну, повну, достовірну, інформацію про комплекс туристичних послуг Туроператора, яку отримує за відповідним запитом, у тому числі про порядок перетинання державного кордону України, оформлення віз, страхування, харчування, розміщення в готельній установі, правила перебування на території іншої держави, про те, що розміщення в номері готелю країни перебування та звільнення номеру проводиться з урахуванням розрахункової години, передбаченої готелем за місцевим часом, про перелік країн ендемічних з малярії, про перелік країн, де розповсюджена стійкість збудників малярії до хлорохіну та інших препаратів згідно ст. 29, 30, 40 Закону України «Про забезпечення санітарного та епідермічного благополуччя населення», ст. 28 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб» (Турагент зобов'язаний видавати туристу пам'ятку «Профілактика малярії» (пам'ятку можна отримати в районній СЕС), порядок та розмір відшкодування збитків, порядок розгляду Туроператором претензій та іншу, передбачену чинним законодавством інформацію. До укладення Договору на туристичне обслуговування Турагент зобов'язаний надати туристам повну і достовірну інформацію, передбачену ст. ст. 19-1, 20 Закону України «Про туризм». Турагент зобов'язується відшкодувати будь-які збитки Туроператора і Туриста, завдані наданням Туристу неповної або недостовірної інформації.

3.3.7. Самостійно бронювати та замовляти квитки на повітряне перевезення та нести відповідальність за придбання квитків по тарифу перевізника, які виключають можливість повернення суми при ануляції бронювання, в тому випадку, якщо авіапереліт не входить до складу Турпродукту. Повідомляти туристів про час та дату вильоту повітряного судна або відправлення наземного транспорту (у випадку, якщо транспортні послуги включені до туру). Турагент за 1 добу до вильоту повітряного судна зобов'язаний уточнювати час вильоту повітряного судна та доводити інформацію до туриста. У разі невиконання даної умови, Турагент самостійно несе відповідальність перед Туристом.

3.3.8. Одержувати у Туроператора та видавати туристам ваучери (путівки) та інші документи, оформлені Туроператором відповідно до вимог даного Договору, що посвідчують право Туриста на одержання послуги.

3.3.9. Забезпечувати страхування туристів (якщо така послуга надається Турагентом) та оформляти інші необхідні для одержання комплексу туристичних послуг документи, крім документів, обов'язок з оформлення яких покладено на Туроператора.

3.3.10. Укладати з третіми особами (туристами) договори про надання туристичних послуг від імені і в інтересах Туроператора за рекомендованою формою, що викладена в Додатку № 1 до Договору.

3.3.11. Вчиняти інші дії, спрямовані на належне виконання умов цього Договору.

3.3.12. Не розголошувати конфіденційну інформацію Туроператора, що стала відомою Турагенту у зв'язку з виконанням умов цього Договору, в тому числі і умови цього Договору. Повідомляти Туроператору на його вимогу будь-які відомості, пов'язані з виконанням умов цього Договору.

3.3.13. Повідомляти Туроператора на його вимогу будь-які відомості, пов'язані з виконанням умов цього Договору.

3.3.14. Перевіряти у туристів наявність та правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд.

3.3.15. При ануляції або внесенні змін до Листа бронювання, Турагент зобов'язаний оформити відповідні зміни в Договорі на туристичне обслуговування.

3.3.16. Турагент не має права відступати від змісту даного Договору.

#### **3.4. Турагент має право:**

3.4.1. Отримувати інформацію про наявність Турпродукту, туристичні послуги, що включаються до туристичного продукту, який реалізується Турагентом в інтересах Туроператора: місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування. Характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію, характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорії, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строки і порядок оплати готельного обслуговування, види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі, мінімальну кількість туристів у групі, ціну туристичних послуг та будь-яку іншу інформацію, необхідну Турагенту для виконання умов цього Договору.

3.4.2. Укладати з третіми особами договори про надання туристичних послуг від імені і в інтересах Туроператора за рекомендованою формою, що викладена на сайті Туроператора.

3.4.3. Забезпечувати страхування Туриста без участі Туроператора. У даному випадку Турагент за таким зобов'язанням несе самостійну відповідальність перед Туристом.

3.4.4. У межах своїх можливостей добросовісно рекламувати послуги Туроператора.

3.4.5. Вимагати розірвання Договору у зв'язку із зміною істотних умов Договору та обставин, якими Сторони керувались під час укладання Договору.

3.4.6. Відмовитися від виконання договору щодо конкретного бронювання в разі, якщо ціна туристичного продукту після підтвердження замовлення Туроператором буде збільшена більше, ніж на 5 відсотків від початкової ціни туристичного продукту.

### **4. ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ДОГОВОРУ**

4.1. Інформація Туроператора про програми та розцінки на кожний туристичний продукт, а також інша інформація, що надається Туроператором відповідно до умов цього Договору та Закону України «Про туризм», є невід'ємною умовою для виконання цього Договору.

4.2. За умовами даного Договору, Турагент, після погодження із туристом істотних умов Договору про туристичне обслуговування, заповнює Лист бронювання (встановленого Туроператором) у двох екземплярах.

4.3. У Листі бронювання обов'язково заповнюється:

- прізвища та імена туристів, номери закордонних паспортів, строк їхньої дії;
- назва країни відвідування;
- строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування;
- характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту);
- готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорія;
- види і способи забезпечення харчування;
- програма туристичного обслуговування;

- види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту;
- необхідність оформлення обов'язкового та/або добровільного страхування туристів за бажанням Туриста, інших ризиків, пов'язаних з наданням туристичних послуг;
- вартість туристичного обслуговування;
- необхідність оформлення візи.

4.4. Лист бронювання в даному випадку вважається офертою.

4.5. Після належного оформлення Листа бронювання, Турагент направляє його засобами електронного, факсимільного чи поштового зв'язку Туроператору або оформлює його в системі онлайн бронювання на сайті Туроператора.

4.6. У разі можливості задоволення всіх істотних умов Турагента, Туроператор (не пізніше ніж на п'ятий день з дати отримання Листа бронювання) направляє засобами електронного, факсимільного чи поштового зв'язку Турагенту Підтвердження Замовлення, що в даному випадку є акцептом, тобто підтвердженням бажання укласти Договір. Також акцептом в даному випадку може бути виставлений Туроператором рахунок на сплату відповідних послуг Турагентом. Підтвердження замовлення також може бути оформлено Туроператором на сайті Туроператора в системі он-лайн бронювання, з яким Турагент може ознайомитись та роздрукувати в разі необхідності.

4.7. Підтвердження замовлення має містити:

- прізвища та імена туристів, номери закордонних паспортів, строк їхньої дії, дати народження туристів;
- назва країни відвідування;
- строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування;
- характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту);
- готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорія;
- види і способи забезпечення харчування;
- програма туристичного обслуговування;
- можливість оформлення візи.

4.8. Після фактичного отримання Турагентом Підтвердження замовлення, Турагент має право на укладення Договору з Туристом на туристичне обслуговування.

4.9. Турагент має право на укладення Договору на туристичне обслуговування і до моменту фактичного отримання Підтвердження замовлення від Туроператора, однак в даному випадку даний Договір на туристичне обслуговування вступає в силу в частині виконання своїх зобов'язань Туроператором тільки після отримання Турагентом Підтвердження замовлення.

4.10. Турагент несе самостійну відповідальність перед Туристом за збитки, заподіяні останньому внаслідок укладення між Туристом і Турагентом договору без акцептованого Туроператором замовлення. У такому випадку Турагент вважається таким, що діяв від свого імені.

4.11. Турагент зобов'язується відмовляти Туристу в укладенні Договору на туристичне обслуговування, якщо:

- а) строк чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, є меншим тривалості перебування Туриста у цій країні; б) віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни; в) строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку, встановленого компетентними органами цієї країни;
- г) не оформлені, не правильно оформлені документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України, а саме:
  - відсутнє нотаріально засвідчене клопотання батьків або законних представників батьків чи дітей у разі потреби самостійного виїзду неповнолітнього за кордон;
  - не вписані відомості про дітей, які їдуть за кордон разом з батьками (законними представниками) в паспорти батьків чи одного з батьків (законних представників);
  - не вклеєні в паспорти батьків (законних представників) та не скріплені печаткою фотографії дітей віком від 5 до 18 років.

4.12. Туроператор надає Турагенту рекомендований договір на туристичне обслуговування для укладення його з Туристом. У разі, якщо умови укладеного з Туристом Договору на туристичне обслуговування будуть суперечити умовам рекомендованого договору на туристичне обслуговування, відповідальність за це несе Турагент.

4.13. Передача представникам Турагента виїзних документів туристів (проїзні документи, страхові поліси, ваучери), обов'язок по наданню яких лежить на Туроператорі і які підтверджують надання туристу туристичних послуг, здійснюється в офісі Туроператора представнику Турагента або електронною поштою не пізніше, ніж за 24 години до початку туру. Відсутність у представника Турагента належним чином оформлених повноважень на отримання таких документів, тобто довіреності, оформленої згідно умов чинного законодавства, надає право Туроператору відмовити у

видачі таких документів. Передача документів може здійснюватись безпосередньо Туристу в аеропорту вильоту представником Туроператора за домовленістю Сторін.

4.14. Зміна ціни туристичного продукту після Підтвердження бронювання допускається лише у разі необхідності врахування зміни тарифів на транспортні послуги, запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена вартість туристичного продукту.

4.15. Зміна ціни туристичного продукту можлива не пізніше як за 20 днів до початку туристичної подорожі. При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати п'яти відсотків його початкової ціни. У разі, якщо ціна туристичного продукту вища за початкову ціну на п'ять відсотків, Турагент має право відмовитися від виконання Договору, а Туроператор зобов'язаний повернути йому раніше сплачену суму.

4.16. Кожна із Сторін даного Договору до початку туристичної подорожі Туриста може вимагати внесення змін щодо конкретного замовлення або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов Договору та обставин, якими вони керувалися під час укладення Договору, зокрема у разі:

- 1) погіршення умов туристичної подорожі, зміни її строків;
- 2) непередбаченого підвищення тарифів на транспортні послуги;
- 3) запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів, інших обов'язкових платежів;
- 4) істотної зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена ціна туристичного продукту;
- 5) відмови партнера Туроператора в наданні заброньованого та оплаченого Турпродукту.

4.17. Туроператор зобов'язаний не пізніше як через один день з дня, коли йому стало відомо про зміну обставин, якими Сторони керувалися під час укладення Договору на туристичне обслуговування та не пізніше як за три дні до початку туристичної подорожі, повідомити Турагента про таку зміну обставин з метою надання можливості відмовитися від виконання Договору без відшкодування шкоди Туроператору або внести зміни до договору, змінивши ціну туристичного обслуговування.

4.18. Турагент вправі відмовитися від виконання Договору лише за умови повного відшкодування Туристу збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання Договору, крім випадку, якщо це відбулося з вини Турагента (Туриста).

4.19. Турагент вправі відмовитися від виконання Договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування Туроператору фактично здійснених ним документально підтверджених витрат, пов'язаних із відмовою.

4.20. Якщо під час виконання Договору на туристичне обслуговування Туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до Договору на туристичне обслуговування сторони досягли згоди, Туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування, вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на Туриста, а в разі потреби відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані. У випадку вжиття альтернативних заходів, Туроператор направляє Турагенту на узгодження свій варіант Листа бронювання, вказавши, що саме змінено. Після узгодження Турагент направляє погоджений Лист бронювання Туроператору в розумні строки, враховуючи дату початку Туру. Замовлення Турагента вважається акцептованим Туроператором, якщо Туроператор в системі он-лайн бронювання, електронними чи факсимільними засобами зв'язку підтвердив можливість надання послуг.

4.21. У разі неможливості здійснення таких заходів або відмови Турагента від них, Туроператор зобов'язаний надати Турагенту для Туриста без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився Турист, а також відшкодувати вартість ненаданих туристичних послуг і виплатити компенсацію у розмірі, визначеному в даному Договорі.

4.22. Туроператор несе перед Турагентом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, крім випадків, якщо:

- невиконання або неналежне виконання умов Договору сталося з вини Турагента (Туриста);
- невиконання або неналежне виконання умов Договору сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому договорі, та жодна із Сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь;
- невиконання або неналежне виконання умов Договору сталося внаслідок настання форс-мажорних обставин, які вказані в даному Договорі або є результатом подій, які Туроператор та інші суб'єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити.

## **5. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

5.1. Турагент здійснює повну оплату замовленого Турагентом Турпродукту відповідно до виставленого Туроператором рахунку в розмірі ціни Турпродукту, встановленої в наданих Турагенту прайсах (або в Прайсах, розміщених на сайті Туроператора).

5.1.1. Оплата проводиться протягом двох банківських днів з моменту отримання рахунку, у випадку замовлення Турпродукту менше, ніж за п'ять днів до початку Туру, оплата здійснюється на наступний робочий день після отримання рахунку але, в будь-якому випадку, не пізніше, ніж за один день до початку Туру.

Туроператор розраховує Турпродукт, що зазначається в рахунку Туроператора, в залежності від маркетингових програм Туроператора по кожному замовленню окремо, що зазначається в Підтвердженні бронювання.

5.1.2. Датою виконання зобов'язань з оплати є дата зарахування коштів на поточний рахунок Туроператора. За згодою Сторін допускається підтвердження оплати наданням платіжного документа. У призначенні платежу Турагент вказує реквізити рахунку, відповідно до якого здійснюється оплата.

5.2. Турагент реалізовує Турпродукт за рекомендованою ціною, зазначеною на сайті Туроператора [www.letstravel.com.ua](http://www.letstravel.com.ua)

5.3. Усі види платежів по Договору провадяться в гривнях, вартість вказана у Прайсах в іноземній валюті перераховується у гривню України за комерційним курсом встановленим Туроператором на день виставлення рахунку.

5.4. Кошти, отримані Турагентом від туристів, не є власністю Турагента, а є транзитними коштами та підлягають перерахуванню Туроператору, за винятком плати за інформаційно-консультаційні послуги з підбору та бронювання Турпродукту Турагентом, передбаченої п. 5.7. даного Договору.

5.5. У випадку бронювання Турагентом транспортних послуг (авіаквитків) окремо від основного туристичного продукту, Туроператор може надавати на прохання Турагента такі послуги на умовах цін і тарифів, що не містять в собі винагороди для Турагента.

5.6. Несвоєчасна чи неповна оплата Турагентом виставленого Туроператором рахунку, так само як і невідшкодування витрат згідно п. 6.2.3 цього Договору знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за Договором. У цьому випадку Туроператор залишає за собою право анулювати Замовлення Турагента із застосуванням штрафних санкцій.

5.7. У разі належного виконання своїх обов'язків за дійсним Договором, Турагент має право на отримання винагороди. Агентська винагорода за дійсним Договором складає 5 (п'ять) гривень за кожне замовлене та підтвержене бронювання та включає в себе ПДВ, якщо Турагент є платником ПДВ на загальних підставах. Туроператор не заперечує, що Турагент може отримати від туриста плату за інформаційно-консультаційні послуги з підбору та бронювання Турпродукту Туроператора.

5.8. Право Турагента на агентську винагороду виникає в момент, коли Турист скористався наданою послугою, що входить до складу Туристичного продукту в повному обсязі, про що свідчить відсутність претензій від Туриста до Турагента протягом 14 календарних днів. Туроператор направляє Турагенту поштою Акт про надання послуг Туристам, реалізованим через Турагента. Турагент зобов'язаний протягом 5-ти днів розглянути Акт та повернути його зі своїм підписом та печаткою Туроператору. У випадку відмови від підписання Акту Турагентом або неповернення Акту та відсутності претензій по закінченню 2-тижневого терміну з моменту закінчення подорожі, Туроператор має право внести запис в Акт про не підписання Акту від Турагента і такий Акт вважається підписаним двома Сторонами.

5.9. Турагент та Туроператор щомісячно підписують Звіт агента про виконання доручення на загальну суму агентської (комісійної) винагороди Турагента. Звіт за попередній місяць надається Турагентом в наступному місяці не пізніше 20 днів поточного місяця. Звіт Агента може бути сформований та направлений Туроператором, незважаючи на те, що обов'язок по направленню Звіту покладено на Турагента. Акт та Звіт може формуватися та направлятися Туроператором у формі одного письмового документа.

5.10. Винагорода Турагента є повною компенсацією будь-яких витрат Турагента, що можуть виникнути у останнього у зв'язку з наданням послуг за даним Договором.

5.11. У разі наявності заборгованості Турагента, Туроператор має право зарахувати грошові кошти, які надійшли від Турагента, на оплату (в тому числі повністю або частково) будь-якого туристичного продукту (туристичної послуги). Турагент не має права на замовлення або отримання туристичного продукту (туристичної послуги), навіть оплаченого, у разі наявності у Турагента заборгованості перед Туроператором.

## **6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

6.1. У випадку порушення (невиконання чи неналежного виконання) своїх зобов'язань за Договором однією із Сторін, Сторона, що порушила свої зобов'язання, несе відповідальність відповідно до чинного законодавства України, а також виплачує іншій Стороні неустойку згідно умов даного Договору.

6.2. Під невиконанням чи неналежним виконанням зобов'язань за Договором розуміється:

**6.2.1. Для Турагента:**

- надання неповного пакета документів, необхідного для оформлення Туру;
- несвоєчасне надання пакета документів, необхідного для оформлення Туру;
- неправильне оформлення документів або документів, що містять невірну інформацію;
- несвоєчасна чи неповна оплата рахунків Туроператора;
- несвоєчасне анулювання, внесення змін у Лист бронювання;
- ненадання своїм Туристам інформації у відповідності із положеннями норм Закону України «Про туризм»;
- інше невиконання або неналежне виконання умов Договору.

6.2.2. У випадку прострочення зобов'язання по оплаті Турпродукта, Турагент зобов'язаний перерахувати Туроператору пеню в розмірі 1% від вартості туристичного продукту, за кожен день прострочки. Пеня обчислюється від суми несвоєчасно виконаного грошового зобов'язання. Нарахування пені не припиняється через шість місяців від дня, коли зобов'язання мало бути виконано, а продовжується до повного перерахування Турагентом вартості Турпродукту.

6.2.3. В разі відмови Турагента (або туриста) від одержання туристичних послуг з будь-яких причин або неможливості їх одержання внаслідок відмови посольства країни відвідування у видачі візи туристу (надалі по тексту – відмова) Турагент зобов'язується відшкодувати витрати Туроператора в наступному порядку та розмірах:

- при відмові за 30 - 21 днів до початку надання туристичних послуг – 15% від вартості туристичних послуг;
- при відмові за 20 – 15 днів до початку надання туристичних послуг – 50% від вартості туристичних послуг;
- при відмові за 14-8 днів до початку надання туристичних послуг – 85% вартості туристичних послуг;
- при відмові за 7-1 днів до початку надання туристичних послуг – 100% вартості туристичних послуг;
- при відмові від замовлення, що припадає на **високий сезон** - 100% вартості туристичних послуг;

Наведений розмір витрат може бути змінено. Розмір витрат, що зобов'язаний відшкодувати Турагент, залежить від домовленостей Туроператора з партнером по організації туру. Якщо партнером Туроператора встановлений інший розмір та порядок відшкодування витрат, ніж передбачений умовами даного договору, Турагент зобов'язаний відшкодувати дані витрати, визначені партнером, з урахуванням інших положень даного договору. Для з'ясування розміру таких витрат Турагент має право здійснювати запити до Туроператора, який в свою чергу зобов'язаний повідомити Турагента про можливі витрати, кожного зі своїх партнерів по туру.

\* Туроператор виставляє Агенту на суму витрат рахунок, який Турагент повинен сплатити впродовж трьох банківських днів з моменту виставлення такого рахунку Туроператором.

\* У випадку відмови Посольства в наданні візи, Туроператор здійснює всіх можливих дій для повернення платежів за винятком фактично понесених витрат за послуги надані Туроператором.

\* Суми, надані Туроператору для сплати в Посольство (Консульство) за розглядання питання про видачу візи не повертаються незалежно від результатів розглядання документів або строків ануляції.

6.2.4. У випадку, якщо Турагентом авіаквитки заброньовані або виписані по спеціальному (блочному/тур пакетному/туроператорському) тарифу авіакомпанії, що не повертається, раніше внесена оплата за них не повертається незалежно від строків відмови. При цьому слід мати на увазі, що тариф авіаквитків на чартерні рейси, а також авіаквитки на регулярні рейси, які продані по тарифам, згідно правил перевізника є таким, що не повертається.

6.2.5. В разі введення (або збільшення діючого) паливного збору Авіакомпанією-перевізником після направлення Туроператором Турагенту підтвердження Замовлення, Туроператор надає Турагенту рахунок на доплату суми паливного збору, розмір якого підлягає перерахуванню Турагентом на рахунок Туроператора в протягом 2-х банківських днів. В разі неналежного виконання Турагентом обов'язку з оплати паливного збору, відповідне замовлення може бути анульоване Туроператором з повідомлення Турагента, та в такому разі застосовується відповідальність, передбачена пунктом 6.2.3. даного Договору

6.2.6. У випадку порушення Туристами, що використовують туристичні послуги Турагента, 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 винної особи в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування.

6.2.7. У випадку ануляції або внесення змін до Листа бронювання Турагент зобов'язаний оформити відповідні зміни в Договір на туристичне обслуговування. За невиконання цього положення Турагент несе повну фінансову матеріальну відповідальність перед туроператором та туристом за претензіями від Туристів щодо розірвання договору у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими турист керувався під час укладання договору. При цьому тур агент зобов'язується відшкодувати туристу збитки, заподіяні внаслідок розірвання (зміни) договору.

6.2.8. У випадку настання таких обставин:



- відсутність Ануляції при наявності порушення зобов'язань згідно п. 6.2.1; - відсутність оплати Турагентом Турпродукта згідно пункту 5.4. цього Договору; - неявка туриста на рейс;  
на Турагента накладається штраф у розмірі 100 (сто) відсотків від загальної вартості Турпродукта.

### **6.3. Для Туроператора:**

- відмова від поставки Турагенту вчасно замовленого та оплаченого Турагентом і підтвердженого Турпродукта;  
- неправильне оформлення документів (у т.ч. візових), необхідних для здійснення подорожі, якщо зобов'язання по оформленню таких документів взяв на себе Туроператор;  
- несвоєчасна передача Турагенту документів, необхідних для використання Турпродукта.  
- інше невиконання або неналежне виконання умов даного Договору.

Туроператор несе відповідальність за несвоєчасне повідомлення Турагента про зміну обставин, яким вони керувались під час бронювання туристичного продукту.

6.4. Туроператор несе відповідальність перед Турагентом/Туристом, у розмірі, який не перевищує вартості Туристичного продукту (туристичні послуги), за збитки, що виникли з вини Туроператора та за наявності прямого причинного-наслідкового зв'язку між завданими збитками та діями Туроператора.

Розмір відшкодування збитків, завданих Турагенту/Туристу з вини Туроператора, не може перевищувати розміру фактично завданих та документарно підтверджених збитків.

6.5. Відповідальність за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів та пов'язані із цим зміни обсягу і строків Туру несе перевізник, відповідно до Правил міжнародних пасажирських перевезень. Туроператор не несе відповідальності за збитки, спричинені туристу у випадку відміни рейсу перевізником, зміни часу відправлення/прибуття транспортних засобів перевізника, а також пов'язані з цим зміни програми туру. Всі претензії, позови, пов'язані з неналежним наданням транспортних послуг пред'являються безпосередньо перевізникам у відповідності з Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу.

6.5.1. Туроператор не несе відповідальності за запізнення осіб, яким реалізований Турпродукт до призначеного часу для проходження митного контролю, реєстрації або на посадку в літак, а також до моменту від'їзду екскурсійного автобуса, до часу призначеного для надання харчування, тощо.

6.5.2. Туроператор не несе відповідальності за додаткові витрати Туристів, що виникли внаслідок змін в відправленні або прибутті авіарейсів, такі як витрати на харчування, таксі, мобільні переговори, витрати по проїзним документам, додаткове проживання та інші витрати.

6.6. Туроператор не несе відповідальності за збереження багажу, цінностей та документів Туристів Турагента протягом усього періоду Туру.

6.7. Туроператор не несе відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідальних осіб Туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або інших причин, або якщо внаслідок будь-яких інших причин, незалежних від Туроператора, Турист не скористався Турпродуктом.

6.8. 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 наданих за допомогою Туроператора послуг та не відшкодовують Турагенту та/або Туристу витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених у Замовленні Турагента.

6.9. Туроператор не несе відповідальності за анулювання авіакомпанією заброньованого для Туриста місця у випадку «подвійного бронювання», тобто у випадку коли має місце помилкове/навмисне подання Турагентом заявки на бронювання квитків на одну і ту саму особу два або більше разів.

6.10. Туроператор не несе відповідальності за дії посольств та консульств, пов'язанні із видачею документів, необхідних туристам для отримання туристичних послуг.

## **7. РЕКЛАМАЦІЇ**

7.1. Усі пред'явлені Турагентом обґрунтовані рекламациї повинні містити ім'я, дату, місце перебування Туриста, а також супроводжуватися складеним на місці актом, підписаним Туристом і представником Туроператора (або представником приймаючої сторони). Рекламациї повинні бути отримані Туроператором у строк до 14 календарних днів після закінчення Туру. Разом з рекламациєю Туроператору надається копія Договору Турагента з Туристом, інші документи, що мають відношення до інциденту. По підтвердженні Туроператором рекламациях представниками Сторін обговорюються і приймаються рішення щодо розмірів, строків і порядку виплати компенсації.

7.2. Туроператор розглядає отримані від Турагента рекламацийні документи протягом 30 днів, починаючи з моменту їх одержання.

7.3. Рекламациі, подані чи заявлені Турагентом з порушенням п.7.1 даного Договору, Туроператором до розгляду не приймаються і Турагент несе по них самостійну відповідальність без права пред'явлення вимог до Туроператора та без права задоволення таких вимог за рахунок Туроператора.

7.4. Туроператор не приймає претензії та не несе відповідальності по претензіях, які пов'язані з деякими відхиленнями щодо обслуговування, яке надають готелі, мотелі, пансіонати (несмачна їжа, висока вартість додаткових послуг, не надійне підключення до мережі Інтернет, відключення води та електропостачання, прибирання кімнат і території та таке інше) та негативними наслідками споживчих послуг, самостійно придбаних туристом у будь-яких суб'єктів ринку туристичних послуг у країні перебування/відпочинку туриста.

## **8. ФОРС-МАЖОР**

8.1. Сторони звільняються від майнової відповідальності за невиконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме: - повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи, що віднесені в даній місцевості до розряду стихійних; лісові пожежі, вибухи, виходи з ладу чи ушкодження транспортних засобів; страйк, саботаж, локаут, війна, революція, масові безладдя, терористичних актів, аварій 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.

8.2. 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 торгово-промислової палати і т.д.).

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

## **9. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

9.1. Даний Договір набуває чинності з моменту його укладання і діє безстроково.

Сторони погодили, що при виконанні Договору, Додатків до нього, Додаткових Договорів Сторонами можуть використовуватися факсимільні відтворення підписів за допомогою механічного копіювання.

Зразком аналога власноручного підпису Директора ТОВ «Лет'с Тревел»  
Леонова В.А. є \_\_\_\_\_

9.2. Підписанням даного договору Турагент, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує та надає Туроператору згоду на обробку його персональних даних та персональних даних фізичних осіб Туристів, які були або будуть передані Туроператору у зв'язку або на виконання даного договору та замовлення туру. Турагент засвідчує та гарантує, що будь-які персональні дані які були або будуть передані Туроператору були отримані та знаходяться у користуванні Турагента правомірно відповідно до вимог чинного законодавства України.

Турагент засвідчує, що він має всі необхідні правові підстави для передачі вищезгаданих персональних даних Туроператору для їх подальшої обробки з метою організації та надання Турагенту та Туристу будь-яких послуг, у т.ч. для їх використання і поширення, зміни, передачі чи надання доступу до них третім особам у випадках, передбачених чинним законодавством України, а також для передачі Туроператором персональних даних для обробки третім особам.

9.3. Договір може бути змінений чи розірваний за заявою однієї з сторін, сторона, що бажає змінити чи розірвати договір, повинна надіслати пропозиції про це другій стороні за договором.

Сторона договору, у двадцятиденний строк після одержання пропозиції повідомляє іншу сторону про результати її розгляду.

У разі, якщо сторони не досягли згоди щодо зміни або розірвання договору або у разі недержання відповіді у встановлений строк з урахуванням часу поштового обігу, заінтересована сторона має право передати спір на вирішення суду.

9.4. Договір укладено в двох оригінальних примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної.

**10. ЮРИДИЧНІ АДРЕСИ І ПІДПИСИ СТОРІН**

**ТУРОПЕРАТОР**

**Товариство з обмеженою відповідальністю  
«Лет'с Тревел»**

**Юридична адреса:** 01034, Олеся Гончара 42.  
Київ, Україна

**Фактична адреса:** 01034, Олеся Гончара 42.  
Київ, Україна

тел.: (044) 451-42-01

e-mail: [info@letstravel.com.ua](mailto:info@letstravel.com.ua)

web-site: [www.letstravel.com.ua](http://www.letstravel.com.ua)

**Банківські реквізити:** АТ "ПроКредит Банк"

р/р 26003210204099, МФО 320984

ЄДРПОУ: 37616127

**ТУРАГЕНТ**

\_\_\_\_\_

**Юридична адреса:**

\_\_\_\_\_

**Фактична адреса:**

тел.: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

web-site: \_\_\_\_\_

**Банківські реквізити:**

\_\_\_\_\_

свідоцтво \_\_\_\_\_

ПНН \_\_\_\_\_

**За та від імені Туроператора:**

**Директор**

\_\_\_\_\_ /Леонов В.А. /

**М.П.**

**За та від імені Турагента:**

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

**М.П.**