

**ДОГОВІР**  
**ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ № - / /**

м. Київ

«\_» \_\_\_\_\_ 201\_р.

ТОВ «Лет'с Тревел» (надалі Туроператор) в особі директора Леонова Вадима Андрійовича, що діє на підставі Статуту, надає послуги на підставі ліцензії Державної служби туризму і курортів на туроператорську діяльність Серія АВ №566733 від 27.05.2011 року, а також є платником податку на прибуток на загальних підставах. Розмір фінансового забезпечення Туроператора перед Туристами, наданого ПАТ «Старокіївський Банк» (м. Київ, вул. Микільсько-Ботанічна, 6/8) складає 20000 (двадцять тисяч) Євро, договір про надання гарантії № 119-Т від 28 квітня 2011 року та гр.

\_\_\_\_\_ (надалі – Турист (и)), які надалі в тексті можуть називатись разом як Сторони, а окремо як Сторона, уклали даний Договір про наступне.

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. За цим Договором Туроператор зобов'язується забезпечити надання Туристу (ам) туру, сформованого Туроператором, на умовах, визначених цим Договором, а Турист зобов'язується своєчасно і в повному обсязі оплатити вартість туру згідно цього Договору.

1.2. Під «Туристом(ами)» в даному Договорі слід розуміти, як правило, особу(іб), яка(і) здійснює(ють) подорож по Україні або до іншої країни з незабороненою законом країни перебування метою 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.

1.3. Турист не має права використовувати надані Туроператором туристичні послуги з метою від'їзду з місця постійного проживання з метою працевлаштування, у зв'язку з виконанням професійних обов'язків, з іншими підприємницькими цілями, або з метою зміни громадянства, отримання посвідки на проживання або права на роботу в іншій країні, або в сімейних справах.

1.4. Даний Договір є заявкою Туриста(ів) на організацію туристичної подорожі.

1.5. Строки надання туристичних послуг вказуються в програмі туру, що є невід'ємною частиною цього Договору.

### 2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

2.1. **Турист зобов'язується:**

2.1.1. Своєчасно, у повному обсязі відповідно до умов цього Договору та рахунку оплатити вартість туристичних послуг, що надаються Туроператором, але в будь-якому разі не пізніше, ніж «\_» \_\_\_\_\_ 201\_р. Вартість послуг за цим Договором становить \_\_\_\_\_ **грн. коп.** Вартість послуг розраховується як сума виражена у валюті (євро або долар США), помножена на комерційний курс гривні (встановлений Туроператором, на день здійснення оплати) по відношенню до валюти (євро або долар США).

У разі внесення передоплати, остаточна вартість туру може автоматично змінюватися в разі збільшення чи зменшення комерційного курсу гривні по відношенню до Євро або Долару США, встановленого Туроператором. Таке коригування не вважається змінами умов даного договору.

2.1.2. Вартість туристичних послуг, навіть після повної оплати туру, може бути змінена Туроператором в бік її збільшення в межах 5% від загальної вартості туристичних послуг за цим Договором виключно у випадку істотних змін обставин: непередбачене збільшення транспортних чи паливних тарифів, введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, підвищення вартості туристичних послуг в країні відвідування.

2.1.3. Вчасно передавати Туроператору на його замовлення всі необхідні документи належної якості (паспорт, фотокартки тощо) для оформлення документів, необхідних для надання туристичних послуг.

2.1.4. Нести передбачену цим Договором і законодавством відповідальність у разі порушення умов даного Договору.

2.1.5. Дотримуватись законодавства та поважати місцеві звичаї країни відвідування, дотримуватись загальноприйнятих та загальнообов'язкових норм моралі, правил перетину державного кордону, користування послугами авіаперевізників, дотримуватись правил дорожнього руху та інших норм, встановлених чинним законодавством.

2.1.6. Виконувати інші дії, крім вказаних в Договорі, виконання яких є необхідним для організації надання послуг в межах, передбачених законодавством.

2.2. Турист(и) має(ють) право відмовитись від одержання послуг (анулювати тур), у тому числі у випадку відмови посольства країни відвідування у видачі візи, відшкодувавши фактичні витрати, які вже поніс Туроператор на момент ануляції туру. Сторони погоджуються, що у випадку відмови Туристом(ами) від одержання туристичних послуг, розмір фактичних витрат Туроператора від загальної вартості подорожі, визначеної цим Договором становить:

Менше ніж за 30 днів – 15% від загальної вартості подорожі

За 29-20 днів - 50 % від загальної вартості подорожі

Менше ніж за 20 днів – 100% від загальної вартості подорожі

У випадку відмови Туристом(ами) від одержання туристичних послуг у високий сезон з 25 квітня по 10 травня, з 1 червня по 31 серпня, з 24 грудня по 13 січня - 100% від загальної вартості подорожі

При анулюванні Турів у період Новорічних, Різдвяних свят, виставок, ярмарок і т.п. терміни відмов та розміри витрат Туроператора визначаються відповідно до договорів Туроператора з партнерами-постачальниками послуг.

2.3. У випадку внесення Туристом(ами) змін у вже заброньований тур (зміна прізвища, імені, термінів подорожі, умов проживання, перевезення, тощо) Сторони вважатимуть такі дії відмовою Туриста від попередньо замовлених послуг (анулювання туру) та одночасне замовлення іншого туру, що не звільняє Туриста(ів) від відшкодування витрат Туроператора, визначених в п.2.2. Договору.

2.4. Туроператор не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат Туриста(ів) за оплачені послуги, якщо Турист(и) у період обслуговування за своїм розсудом чи в зв'язку із своїми інтересами не скористався(лись) всіма чи частиною запропонованих та сплачених послуг.

2.5. Про відмову від одержання туристичних послуг Турист(и) подає(ють) заяву Туроператору.

2.6. Неоплата (чи неповна оплата) туристичних послуг у строк, встановлений п. 2.1.1 даного Договору також вважається відмовою від одержання туристичних послуг Туристом(ами)

2.7. З'явитися до Посольства, чи Консульства країни відвідування та надати усі необхідні документи та/чи роз'яснення за першою їх вимогою.

2.8. **Туроператор зобов'язується:**

2.8.1. Надати сформований тур для Туриста(ів).Перелік туристичних послуг вказано у додатку №1

2.8.2. Передати Туристу(ам) всі необхідні документи, які надають йому право на одержання туристичних послуг.

2.8.3. Надавати Туристу(ам) всю необхідну інформацію, яка стосується туру. Сторони підтверджують, що Туристу (ам) в повному обсязі до надання туристичних послуг була надана інформація про основні вимоги пропонованих до оформлення виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), в тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення; медичні застереження, стосовно здійснення туристичної поїздки, особливості фізичного стану і віку туристів для участі в поїздки; умови страхування, програма туристичного обслуговування; терміни стикувань рейсів; характеристика готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація за законодавством країни тимчасового перебування, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного 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 правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там; про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проводів, супроводу туристів; про дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість; відомості про страхову організацію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати; про ціну туристичного обслуговування; місце перебування організації, уповноваженої Туроператором на прийняття претензій Туриста(ів).

2.8.4. Ознайомлювати Туриста з елементами ризику кожної конкретної послуги та із засобами їх запобігання.

2.9. Туроператор має право відмовитись від Договору у випадку, якщо така відмова викликана дією форс-мажора, обставин непереборної сили або винними діями (бездіяльністю) Туриста(ів).

2.10. Турист вправі відмовитись від Договору до початку подорожі за умови оплати Туроператору фактично понесених останнім витрат, відшкодування збитків, завданих такою відмовою, а також сплати

послуги Туроператора у відповідності до п.2.2 даного Договору. Датою ануляції Договору вважається дата отримання Туроператором відповідного письмового повідомлення Туриста(ів).

2.11. У випадку відсутності можливості надати послуги відповідно до даного Договору, до початку подорожі, у т.ч. у разі не укомплектування груп або неможливістю бронювання готелю. Туроператор має право усно (в телефонному режимі) запропонувати туристу альтернативний набір послуг. У випадку, якщо Турист скористався запропонованими йому альтернативними послугами, послуги за Договором вважаються наданими належним чином. У випадку якщо турист(ти) відмовляється від альтернативних наборів послуг, до початку подорожі, оплата за ці послуги повертається туристу(ам).

### **3. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

3.1. За невиконання, неналежне виконання умов цього Договору Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством із врахуванням умов цього Договору.

3.2. В разі, якщо невиконанням, неналежним виконанням умов цього Договору однією Стороною іншій стороні будуть заподіяні збитки, винна сторона зобов'язується відшкодувати такі збитки в повному обсязі.

3.3. Сторони звільняються від будь-якої відповідальності за невиконання, неналежне виконання умов цього Договору, в разі, якщо таке невиконання було викликане обставинами непереборної сили. Під обставинами непереборної сили в даному Договорі розуміються стихійні лиха (повені, виверження вулканів, землетруси, погодні явища тощо); страйки; революції; військові дії; оголошена та неоголошена війна; терористичні акти; протиправні дії, бездіяльність, прийняття компетентних рішень державними органами України та країни відвідування Туриста; протиправні дії третіх осіб; невиконання договору третіми особами; відмова пропустити Туриста через державний кордон України та (або) країни відвідування, інші обставини, що стали причиною невиконання Туристом та (або) Туроператором умов даного Договору при умові, що вказані обставини не могли бути усунені сторонами, виникли поза їх волею та не могли бути прямо передбачені ними при укладанні цього Договору. Сторони погоджуються, що невиконані зобов'язання Туроператора через виникнення обставин непереборної сили, припиняються у зв'язку з неможливістю їх виконання.

3.4. Факт настання та дії форс-мажорних обставин повинен бути документально підтверджений компетентним державним органом, або визнаний Сторонами фактичними обставинами, про що одна Сторона, на яку поширюються дії форс-мажорних обставин, має повідомити другу Сторону не пізніше 48 годин з моменту виникнення або настання таких обставин, а інша Сторона має визнати факт настання та дію цих обставин.

3.5. Форс-мажорними обставинами не вважаються політичні події, виборчі процеси, банкрутства держав, тощо, якщо вони не спричинили припинення роботи державних органів, значної кількості підприємств, установ та організацій будь-якої форми господарювання, а також фізичні та душевні розлади здоров'я, тілесні ушкодження, хвороба, смерть Туриста чи його близьких родичів, будь-які аварії з участю Туриста та інше.

3.6. При відмові від сплаченої послуги по підготовці документів для відкриття необхідних в'їзних віз, Туроператором не повертається 100% вартості послуги. При відмові від авіа-, ж/д та автобусних квитків, утримання проводиться згідно з умовами транспортних організацій. Відповідно до розділу XXVII Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу, затверджених Наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 23.04.2010 N 216 квиток на чартерний рейс виключає право пасажира змінити або анулювати бронювання, при відмові від авіаквитків на чартерні рейси, вартість авіаквитків не повертається.

3.7. Туроператор не несе будь-якої відповідальності за невиконання, неналежне виконання умов цього Договору, в разі, якщо таке невиконання було викликане невиконанням Туристом(ами) своїх зобов'язань по Договору, порушенням Туристом(ами) законодавства України та (або) країни відвідування.

3.8. Турист(и) несе(уть) відповідальність за правильність оформлення, якість та достовірність документів, наданих Туроператору для надання туристичних послуг.

3.9. В разі порушення п.п.1.3., 2.1.4. даного Договору, Турист(и), відшкодовують всі заподіяні збитки та штрафи згідно чинного законодавства.

3.10. Відповідальність Туроператора обмежується вартістю туристичних послуг, виражених у цьому договорі.

3.11. Турист(и) самостійно несе(уть) відповідальність за додержання обов'язків, що передбачені законодавством України і країни тимчасового перебування. Турист(и) зобов'язаний(і) відшкодувати збитки та (або) шкоду, та (або) штрафні санкції, які поніс Туроператор у зв'язку з порушенням Туристом(ами) законодавства України, законодавства приймаючої сторони, правил проживання в готелі,

загальноприйнятих норм моралі, а також у зв'язку з іншими винними або необережними діями Туриста(ів), у повному обсязі.

3.12. Якщо у Туриста виникла проблема під час споживання замовлених послуг, він зобов'язується негайно проінформувати про такі невідповідності відповідальних осіб (співробітників готелю, ресторану, авіакомпанії чи інших), представника Туроператора, які мають можливість негайно усунути недоліки на місці їх виникнення. Для повної гарантії усунення недоліків на місці їх виникнення Турист повинен зв'язатися з представником Туроператора за телефоном, вказаним в програмі перебування.

3.12. Якщо звернення Туриста не було задоволено на місці, він має право звернутися до Туроператора з рекламацією (рекламації подаються по місцю укладання даного Договору у письмовому вигляді) протягом 14 днів з дати закінчення туру, приклавши до неї копію даного Договору та акт, оформлений по місцю виникнення проблеми, та підписаний приймаючою стороною. При відсутності акта, а також по закінченні 14 денного терміну з дати закінчення туру, рекламація не приймається і Турист несе по ній самостійну відповідальність без права висунення подальших вимог до Туроператора.

3.13. Туроператор зобов'язаний протягом 14 днів з дня отримання Рекламації від Туриста(ів) прийняти рішення щодо задоволення чи відхилення поданої Туристом(ами) рекламації.

3.14. У випадку надання рекламації та її документального підтвердження у відповідності до п. 3.10, даного Договору, Туроператор визначає розмір та, при необхідності, компенсує понесені Туристом збитки.

3.15. Туроператор не розглядає претензій, щодо деяких відхилень в обслуговуванні, яке надають готелі, мотелі, пансіонати (несмачна їжа, національна кухня, платний спортивний інвентар, висока вартість додаткових послуг, несправності в роботі кондиціонера, тимчасове відключення води та електропостачання, прибирання кімнат та території й т.і.).

3.16. Якщо Турист не звернувся до Туроператора з рекламаціями протягом 14 днів після закінчення туру, цей Договір вважається актом виконаних робіт.

3.17. Туроператор не несе відповідальності за втрату, пошкодження, викрадення, знищення майна, яке слідує та перебуває з Туристом в місці надання туристичних послуг та в будь-якому іншому місці.

3.18. Туроператор не несе відповідальності у випадку депортації Туриста з причин, не пов'язаних з виконанням Туроператором своїх зобов'язань за цим Договором. У разі понесення Туроператором збитків, пов'язаних з депортацією Туриста. Турист зобов'язаний відшкодувати такі збитки в повному обсязі.

3.19. Туроператор не несе відповідальності за скасування чи зміну часу відправлення/прибуття транспортних засобів та пов'язані із цим зміни обсягу і строків туру. Відповідно до Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу, затверджених Наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 23.04.2010 N 216 квіток є підтвердженням укладення договору перевезення, тому відповідальність перед туристом відповідно до правил пасажирських перевезень несуть авіакомпанії й інші транспортні компанії та інші треті особи відповідно до законодавства, Туроператор не несе відповідальності за неявку чи запізнення Туриста на реєстрацію в аеропорт відправлення; за відсутність у Туриста відповідних документів виданих Туроператором; за зняття Туриста з рейсу під час проходження митного і прикордонного контролю, а також за розпорядженням місцевої влади и інших установ, організацій.

3.20. Туроператор не несе відповідальності за дії третіх осіб (засобів розміщення, підприємств громадського харчування, страхових компаній, транспортних компаній та ін.), а також за якість роботи третіх осіб, яку Туроператор не міг передбачити при організації Туру; за невідповідність наданого Турпродукту сподіванням Туриста(ів) та/або відповідно за незадоволення від наданих послуг, оскільки уява кожної конкретної особи носить особистий та суб'єктивний характер і не може відповідати загальноприйнятим нормам у тому числі затвердженим законодавством відповідної країни.

3.21. В разі понесення Туроператором збитків, пов'язаних з порушенням туристом законодавства та інших правил країни перебування, Турист зобов'язаний відшкодувати такі збитки в повному обсязі.

3.22. Туроператор не несе відповідальності за відмову посольства країни відвідування в видачі візи. Туроператор не має права та не може впливати на дії та рішення Посольства або Консульства країни відвідування стосовно отримання візи. У випадку відмови Посольства у видачі візи Туроператор повертає Туристу вартість туру, за вирахуванням витрат, які вже поніс Туроператор на організацію туру, визначених в п. 2.2. цього Договору, та анулює всі туристичні послуги на момент такої відмови. Вартість послуги по оформленню візи Туристу не повертається.

3.23. Туроператор не несе відповідальності за послуги, додатково замовлені Туристом і не передбачені даним Договором та додками до нього. А також не відшкодовує витрати Туриста, пов'язані з їх наданням.

#### 4. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ІНШІ УМОВИ

- 4.1. Цей Договір набуває чинності з моменту підписання його сторонами та діє до повного виконання його умов Сторонами.
- 4.2. Договір не може бути розірваний в односторонньому порядку, крім випадків передбачених Договором.
- 4.3. Сторони підписанням цього договору також визнають той факт, що Туроператором надано Туристу інформацію відносно фінансового забезпечення своєї цивільної відповідальності.
- 4.4. Сторони даним свідчать, що Турист був ознайомлений з елементами ризику кожної конкретної туристської послуги та із засобами їх запобігання, отримав належну інформацію про організацію туру, його права, обов'язки та правила поведінки, умови страхування, порядок відшкодування завданих збитків, умови відмови від послуг та про правила перетинання державного кордону.
- 4.5. Спір щодо якості послуг, що надаються, вирішуються із застосуванням стандартів та еталонів якості, прийнятих в країні відвідування Туриста(ів).
- 4.6. Цей Договір та всі додатки складені українською мовою в двох примірниках, що мають рівну юридичну силу – по одному для кожної з сторін.
- 4.7. Всі суперечки між Сторонами за цим Договором вирішуються шляхом переговорів в дусі прагнення до порозуміння та конструктивного діалогу.
- 4.8. У разі недосягнення згоди Сторони продовжують вирішення спору у відповідності до чинного законодавства України.
- 4.9. Відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», а також мети обробки персональних даних, яка виходить з положень установчих документів Туроператора, Закону України «Про туризм» - надання туристичних послуг, Турист надає свою добровільну згоду на збір та використання його персональних даних Туроператором для виконання умов даного Договору.

#### 5. РЕКВІЗИТИ СТОРІН

##### Туроператор

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

Адреса юридична: 01034, Олеся Гончара 42. Київ, Україна.  
Адреса фактична: 01034, Олеся Гончара 42. Київ, Україна.  
Тел.: +38 (044) 451 4201  
e-mail: [info@letstravel.com.ua](mailto:info@letstravel.com.ua)  
Платник податку на загальних підставах  
Банківські реквізити: АТ «Прокредит Банк» м. Київ  
р/р 26003210204099 МФО 320984  
код ЄДРПОУ: 37616127

##### Турист(и)

«З усіма умовами, переліченими в цьому Договорі я і наступні зі мною особи згодні і зобов'язуємося їх дотримуватися. Мною (нами) отримана вся необхідна, доступна і достовірна інформація про умови організації туристичного обслуговування за Договором»

П.І.Б.: \_\_\_\_\_  
Паспорт: \_\_\_\_\_  
Дійсний до: \_\_\_\_\_  
Видав: \_\_\_\_\_

Дата: «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_р.

Дата: «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_р.

За та від імені туроператора:

\_\_\_\_\_ Леонов В.А.  
М.П.

Підпис: \_\_\_\_\_

**Деталі туристичних послуг**

Країна / Курорт	
Дата туру	
Тривалість тура	
Кількість осіб	
Назва та категорія готелю	
Тип номера	
Харчування	
Авіапереліт	
Трансфер	
Туристичне страхування	
Екскурсійна програма	
Оформлення візи	
Додаткові послуги	

Туроператор:

Турист:

Дата: «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ р.

Дата: «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ р.

За та від імені туроператора:

П.І.Б.: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
М.П. Леонов В.А.

Підпис: \_\_\_\_\_