**АГЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР № \_\_\_\_\_**

**на реалізацію туристичного продукту/послуг**

м. Київ «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_ р.

**Товариство з обмеженою відповідальністю «Туристична компанія «Гамалія Тур»** (наказ на видачу туроператорської ліцензії №\_987, від 07.07.2017 року; гарантія фінансового забезпечення № 4132 від\_09.06.2017 року на суму 20 000 євро, підтверджена ПАТ «КБ «Глобус Банк»), іменоване надалі **«Туроператор»**, в особі директора Голубахи Ігоря Анатолійовича, яка діє на підставі Статуту від 31.05.2016 року, з однієї Сторони,

та \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ліцензія №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ від «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р.), іменоване надалі **«Турагент»**, в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з іншої Сторони, а разом «Сторони», керуючись ст.ст.295-305 ГК України, Законом України «Про туризм», іншими нормативними актами, що регулюють відносини у сфері туристичної діяльності, уклали даний Договір про наступне:

1. **Терміни Договору**

**«Сторони» –** Туроператор і Турагент**;**

**«Туристичний оператор» (**далі – **Туроператор)** – юридична особа, створена згідно із законодавством України, для якої виключною діяльністю є організація і забезпечення створення туристичного продукту, реалізація і надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг, і яка в установленому порядку отримала ліцензію на туроператорську діяльність;

**«Туристичний агент» (**далі – **Турагент) –** юридична особа, створена згідно із законодавством України, а також фізична особа – суб’єкт підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність щодо реалізації туристичного продукту, характерних та супутніх послуг Туроператора;

**«Туристичний продукт»** – попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов’язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об’єктів культури, відпочинку і розваг, реалізації сувенірної продукції тощо);

**«Тур» –** туристична подорож (поїздка) за визначеним маршрутом у конкретні терміни, забезпечена замовленим туристом комплексом туристичних послуг (бронювання, розміщення, харчування, транспорт, рекреація, екскурсії тощо), що мають відповідну вартість;

**«Турист» –** особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою 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 у зазначений термін і яка викупила Турпродукт у Туроператора або Турагента;

**«Договір на туристичне обслуговування/організацію туристичних послуг» –** форма письмового документа між Турагентом і Споживачем на туристичне або екскурсійне обслуговування, що підтверджує статус особи або групи осіб як туристів, визначає умови, на яких Туроператор надає туристичні послуги, їх вартість, розмір фінансового забезпечення відповідальності Туроператора або Турагента і є підставою для отримання туристичних послуг;

**«Заявка (замовлення) на бронювання та надання туристичних послуг» –**  форма письмового запиту, який Туроператор отримує від Турагента, із зазначенням повного переліку послуг, необхідних для формування туристичного продукту для Туриста.

Форма Заявки є додатком до Агентського договору, оформляється на кожне конкретне замовлення в терміни його дії і передається засобами зв’язку Туроператору в режимі реального часу;

**«Акцепт Замовлення» –** письмове підтвердження Туроператора на Заявку Турагента, у якому міститься згода Туроператора на надання Турпродукту. Така відповідь може бути надана у вигляді рахунку-фактури Туроператора, виписаного на ім’я Турагента відповідно до його Заявки;

**«Ануляція» –** письмова відмова Турагента від замовленого і/або придбаного у Туроператора Турпродукту або його частини;

**«Зміна Заявки (Замовлення)» –** ануляціяпопередньої Заявки (замовлення) Турагента та подання нової, що має відмінності від раніше поданої.

**«Транзитні грошові кошти» –** кошти, отримані Турагентом від Туриста за реалізацію турпродукту Туроператора, які підлягають сплаті Туроператору.

**«Рекламація» –** письмова претензія, яка пред’являється особисто Туристом або через Турагента Туроператору в зв'язку з невідповідністю якості наданих послуг умовам договору на організацію туристичних послуг/ туристичне обслуговування.

**«Прайс (прайс-лист)» –** документ, що надається Туроператором Турагенту і містить опис Турпродукту, право на реалізацію якого надається Турагенту, його вартість, перелік послуг, що входять до нього.

**«Високий сезон» –** період найбільшого попиту на туристичні послуги у терміни з 25 квітня по 10 травня, з 01 липня по 10 вересня, з 20 грудня по 15 січня щорічно.

1. **Предмет Договору**

2.1. Туроператор доручає, а Турагент зобов’язується особисто, за винагороду, від імені Туроператора виконувати в його інтересах і на його користь юридичні та фактичні дії комерційного посередника з реалізації сформованого ним туристичного продукту із самостійним набором та комплектацією туристичних груп. З цією метою Турагент здійснює діяльність щодо рекламування, консультування, просування на ринку туристичних послуг продукту туристичного оператора, проводить роботу, пов’язану з укладанням договорів на туристичне обслуговування з третіми особами (туристами).

2.2. Туроператор погоджується, що Турагент може надавати Туристам супутні послуги від власного імені та на власний розсуд, зокрема, консультаційні, інформаційні та інші. Умови надання та ціна таких супутніх послуг мають бути погоджені між Туристом та Турагентом і становити не більше 5-7 % вартості Турпродукту Туроператора.

2.3. Турагент не має права виступати від імені Туроператора за рамками, встановленими цим Договором.

2.4. Сторони погодились, що до умов цього Договору застосовуються положення чинного законодавства України стосовно комерційного посередництва (агентські відносини).

2.5. Повноваження Турагента за цим Договором не потребують оформлення дорученням.

2.6. Дія цього Договору не розповсюджується на надання послуг, пов’язаних із від’їздом фізичної особи – споживача послуг з місця постійного проживання з метою працевлаштування, внаслідок виконання професійних обов’язків, з метою зміни громадянства, отримання виду на проживання чи права на роботу в іншій країні або в сімейних справах.

1. **Права та обов’язки Сторін**

**3.1. У відповідності з предметом Договору Туроператор:**

3.1.1. На власний розсуд забезпечує Турагента необхідними технологічними, методичними, рекламними та іншими матеріалами для реалізації Турпродукту Туроператора.

3.1.2. Своєчасно повідомляє Турагента про всі зміни у цінах, про порядок обслуговування і перевезення туристів (груп).

3.1.3. Згідно із Заявкою Турагента Туроператор поставляє туристичний продукт на основі зазначеної в цінових каталогах Туроператора вартості. Дотримання Турагентом зазначених у каталогах вимог є необхідною умовою для поставки замовленого Турагентом Турпродукту.

3.1.4. За наявності можливості поставки Турпродукту і за дотримання Турагентом вимог, встановлених у п. 3.1.3, Туроператор забезпечує бронювання усіх видів послуг, що входять до замовленого Турагентом Турпродукту.

3.1.5. На підставі забезпеченого бронювання послуг Туроператор протягом 2 (двох) робочих днів надає Турагенту фінансовий рахунок – підтвердження виконання Заявки.

3.1.6. Організовує обслуговування туристів в країнах перебування відповідно до погоджених Сторонами програм.

3.1.7. Своєчасно передає Турагенту пакет необхідних документів на замовлений Турагентом туристичний продукт, а також повідомляє Турагентові контактний телефон дипломатичного представництва України у країні, до якої Турист придбав Тур.

**3.2. Туроператор має право:**

3.2.1. У разі суттєвої зміни обставин (погіршення умов туристичної подорожі, непередбаченого підвищення тарифів на транспортні послуги, запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів, та інших обов’язкових платежів, істотної зміни курсу гривні до іноземної валюти, та інших обставин, які неможливо було врахувати під час укладання договору) Туроператор може вносити зміни до програм турів і їх вартості (не більше п’яти відсотків від початкової ціни) або анулювати Заявку, терміново повідомивши про це у письмовій формі Турагента. У випадку несвоєчасного інформування Турагентом Туриста про зміни, Туроператор не несе відповідальності перед Туристом.

3.2.2. Розширити повноваження Турагента, оформивши їх у вигляді додаткової угоди до цього Договору.

3.2.3. Вимагати відшкодування збитків, завданих Турагентом.

3.2.4. Провести заміну готелю без зниження оплаченої Туристом категорії у разі відсутності вільних номерів у замовлених готелях при настанні Високого сезону, а також в період проходження виставок, конференцій, національних свят, масових заходів у країні перебування.

**3.3. У відповідності з предметом Договору Турагент:**

3.3.1. Здійснює діяльність щодо просування і продажу своїм Туристам Турпродукту, наданого Туроператором. Реалізація зазначеного Турпродукту здійснюється Турагентом у відповідності з ціновими каталогами Туроператора, на умовах повної фінансової самостійності. При цьому Турагент реалізує Турпродукт тільки після письмового підтвердження бронювання Туроператором поданої Заявки. На кожен тур Турагентом подається окрема Заявка.

 З кожним Туристом укладається Договір на туристичне обслуговування/організацію туристичних послуг незалежно від обраного Туристом способу подорожі (індивідуальний тур/груповий тур). Договір повинен містити відомості про Туроператора, достатні для його ідентифікації, зокрема, найменування, код ЄДРПОУ, місце знаходження, номер ліцензії, телефон), а також посилання на цей Договір, включаючи його номер та дату укладання.

3.3.2. Надає Туроператору у встановленні ним терміни усі документи, необхідні для формування туристичного продукту.

3.3.3. У письмовій формі повідомляє Туроператора про зміни в Заявці або про її ануляцію.

3.3.4. Виплачує Туроператору штрафні санкції за ануляцію заявленого і підтвердженого Туроператором туристичного продукту або його частини, а також за зміну попередньої Заявки та подання нової, що містить суттєві відмінності від раніше поданої (п. 6.4.2. Договору).

3.3.5. Інформує Туристів про їх права та обов’язки, про порядок та умови перебування за кордоном, інструктує щодо чинних митних правил і правил перетину державного кордону, надає повну інформацію про організацію Туру згідно зі статтею 191 Закону України «Про туризм», а також про право Туриста відмовитися від виконання Договору на туристичне обслуговування/організацію туристичних послуг до початку подорожі, за умови відшкодування Туроператору і Турагенту фактично понесених і документально підтверджених ними витрат у період організації послуг, до надходження такої заяви у письмовій формі (крім дат Високого сезону).

3.3.6. Зобов’язаний повідомляти Туристам про матеріальні та фінансові наслідки у випадку надання Туристом неналежним чином оформлених документів, а також при виникнені обставин, які перешкоджають виїзду Туриста по придбаному ним Туру після термінів, що передбачають настання фінансової відповідальності (п.6.4.2. цього Договору).

3.3.7. Інформує туристів про необхідність профілактики зараження тропічними захворюваннями, у тому числі малярією.

**3.4. Турагент має право:**

3.4.1. На отримання комплексу послуг, передбачених умовами Заявки, іншими офіційними документами Туроператора.

3.4.2. На відшкодування збитків за невиконання Туроператором своїх зобов’язань у відповідності з чинним законодавством України та умовами Заявки.

3.4.3. Приймати від туристів оплату за надання Турпродукту Туроператора з наступним перерахуванням/внесенням до каси Туроператора.

1. **Бронювання та надання туристичних послуг**

4.1. Для бронювання Туру, Турагент на основі попередньо погодженого із Замовником переліку, термінів і обсягу надання туристичних послуг, направляє Туроператору відповідно оформлену Заявку на бронювання (додаток № 1 до цього Договору) електронною поштою, факсимільним зв’язком або в режимі on-line бронювання з використанням мережі Інтернет (система on-line бронювання представлена на офіційному сайті Туроператора www.hamalia.ua**, http://online.hamalia.ua**) відповідно до п.п. 4.11. – 4.15. Договору.

 При заповненні бланку Заявки на бронювання слід зазначити: прізвище, ім’я (укр./лат.), паспортні дані та дату народження Туриста (ів), номер спецпропозиції, а також деталі замовлення: вид подорожі, країна(и), курорт(и), термін туру, характеристику транспортних засобів, які Турист обирає для здійснення подорожі, їх вид, категорія, варіанти можливих стиковок авіарейсів, готель і його характеристику (місце знаходження, класифікацію за законодавством країни перебування, готельні послуги), тип розміщення, тип харчування, трансфер, екскурсії та додаткову інформацію в обсязі, достатньому для реалізації туристичних послуг в інтересах Туриста. Набір послуг Турпродукту оговорюється Турагентом з Туристом у кожному конкретному випадку і вноситься у Заявку на бронювання.

4.2. Туроператор письмово підтверджує можливість бронювання Туру із зазначенням повної вартості туристичного продукту, термінів та порядку оплати і виставляє рахунок-фактуру на повну оплату, що є також підтвердженням бронювання туристичних послуг.

 Датою початку і закінчення Туру є дата перевезення (вильоту/прильоту літака, ін.) незалежно від часу початку перевезення (вильоту/прильоту літака, ін.).

4.3. У випадку відсутності можливості підтвердити Заявку, Туроператор не пізніше 24 годин письмово повідомляє про це Турагента і пропонує альтернативний варіант для погодження із Споживачем. Якщо Турист згоден із запропонованим варіантом, Турагент письмово повідомляє про це Туроператора протягом 1 робочого дня з дня отримання альтернативного варіанту.

4.4. Прийнята до роботи Заявка може бути анульована Турагентом без застосування штрафних санкцій лише до моменту бронювання туристичних послуг Партнерами Туроператора і укладання Договору на туристичне обслуговування/організацію туристичних послуг, при умові письмового підтвердження Ануляції.

4.5. Невидача (відмова у видачі) посольством (консульством) візи туристу (туристам), із внесенням у паспорт або без штампа в паспорті, є підставою для ануляції Заявки на бронювання Туроператором без попереднього повідомлення Турагента.

4.6. Турагент може вносити доповнення і/або зміни до переліку послуг після оформлення Договору з Туристом. При цьому підтверджена Заявка анулюється з утриманням фактично понесених Туроператором витрат і оформляється нова Заявка та вносяться відповідні зміни до Договору на туристичне обслуговування/організацію туристичних послуг.

4.7. Туроператор зобов’язаний видати Турагенту документи, що підтверджують статус Туриста і є забезпеченням надання Туристу Турпродукту (туристичний ваучер, проїзні документи, страхові поліси та ін.).

4.8. При організації надання послуг Турагент зобов’язаний:

* до укладання договору на туристичне обслуговування/організацію туристичних послуг надати споживачеві Турпродукту інформацію відповідно зі ст. 191 Закону України «Про туризм»;
* проінформувати Туристів, що відповідальність за перевезення, обслуговування в аеропорту, готельне обслуговування, страхування несуть відповідно Перевізник, готель, страхова компанія;
* перевірити у Туриста наявність і правильність оформлення паспортних і візових документів на виїзд і в`їзд, у тому числі на дітей.

4.9. Розміщення туристів на об’єктах, призначених для надання послуг з проживання, і звільнення їх відбувається з урахуванням розрахункового часу, встановленого за місцевим часом країни перебування. Туроператор не відповідає за порушення Туристом розрахункового часу в готелі. Категорія готелю визначається нормативними актами країни його розташування.

4.10. При настанні страхового випадку Туристи мають право звернутися до страхової компанії згідно з умовами договору страхування.

4.11. Для бронювання через систему «on-line» з використанням офіційного сайту Туроператора www.hamalia.ua, Турагент отримує від Туроператора за замовленням (оформленим офіційно) логін і пароль, що є конфіденційною інформацією, яка не підлягає розголошенню та/або передачі третім особам. У разі заволодіння цією інформацією третіми особами, Турагент зобов’язується негайно письмово повідомити про це Туроператора. Турагент несе повну відповідальність у разі недотримання даного пункту.

 Турагент повинен вчасно інформувати Туроператора про необхідність анулювання або зміни раніше наданих логіну і паролю.

4.12. Бронювання туристичного продукту Туроператора через розділ офіційного сайту Туроператора http://online.hamalia.ua вважається підтвердженим тільки за умови отримання Турагентом письмового підтвердження від Туроператора. Підтвердження Туроператором бронювання є підставою для оплати послуг у відповідності з умовами цього Договору.

4.13. Внесення змін до Заявок на бронювання в режимі он-лайн не передбачено. У зв’язку з цим будь-які зміни ведуть до анулювання заявок на бронювання і повинні направлятися Турагентом Туроператору письмово електронною поштою або факсом.

4.14. Всі заявки на бронювання, відправлені від імені Турагента за допомогою он-лайн бронювання мають силу заявок, оформлених письмово, і тягнуть за собою повну відповідальність відповідно до умов цього Договору.

4.15. Турагент гарантує, що система «Гамалія on-line» буде використовуватися згідно правил належним чином та експлуатуватися лише компетентними співробітниками, які мають доступ до неї (логін і пароль). У разі систематичних порушень даних правил Туроператор залишає за собою право щодо відключення Турагента від системи он-лайн бронювання в односторонньому порядку.

1. **Вартість і порядок взаєморозрахунків**

5.1. Ціна туристичного продукту/послуг для бронювання формується в іноземній валюті (доларах США, євро) і зазначається у цінових пропозиціях, каталогах, розсилках, спеціальних пропозиціях Туроператора.

5.2. Турагент гарантує повну оплату вартості замовлених Туроператору туристичних послуг згідно виставленого рахунку-фактури протягом 1 (одного) банківського дня з моменту його отримання.

5.3. Усі оплати за Договором здійснюються в українських гривнях шляхом перерахування грошових коштів на поточний рахунок або внесенням до каси Туроператора. На день здійснення повної оплати вартість послуг підлягає зміні згідно із затвердженим внутрішньофірмовим курсом іноземної валюти по відношенню до гривні, надрукованому, в тому числі, на сайті компанії.

5.4. Несвоєчасна, неповна або неправильна оплата виставлених рахунків знімає з Туроператора всю відповідальність, пов’язану з виконанням зобов’язань за цим Договором. У такому випадку Туроператор залишає за собою право анулювати Заявку Турагента із застосуванням штрафних санкцій (п.6.4.2.).

5.5. При бронюванні менш ніж за 14 робочих днів до початку Тура або в разі бронювання Туру, дата початку якого припадає на Високий сезон (25 квітня – 10 травня, 01 липня – 10 вересня, 20 грудня – 15 січня), рахунок-фактура виставляється на повну вартість підтвердженого Туру і оплата повинна бути здійснена Турагентом протягом одного банківського дня. У випадку відсутності оплати у зазначений термін, підтвердження на Тур автоматично анулюється, збитки Туроператора покладаються на Турагента.

5.6. Грошові кошти, отриманні Турагентом від реалізації туристичного продукту туристам, не є власністю Турагента (транзитні кошти), за винятком агентської винагороди Турагента, і довірені йому на тимчасове зберігання до виконання розрахунків із Туроператором.

5.7. За реалізацію Турпродукту Турагент отримує агентську винагороду, що надається Турагенту згідно з Додатком до цього Договору, який може змінюватися в залежності від сезону продажу Турів та нараховується з послуг стандартного Турпродукту. Агентська винагорода є компенсацією будь-яких витрат Турагента, пов’язаних з наданням послуг за даним Договором.

5.8. Агентська винагорода самостійно утримується Турагентом з коштів, що надійшли від Туриста на його розрахунковий рахунок за туристичні послуги Туроператора і розраховується як різниця між прайсовою вартістю Турпродукту Туроператора та сумою коштів, що підлягають оплаті Туроператору. Агентська винагорода включає 20% ПДВ згідно статті 207 Податкового Кодексу України.

5.9. Турагент має право зменшити вартість Турпродукту Туроператора, що реалізується, виключно в рамках і за рахунок своєї агентської винагороди, передбаченої за реалізацію Турпродукту.

5.10. У випадку відмови туристів Турагента від Туру або перенесенням термінів поїздки з їх ініціативи, вартість чартерних авіаперевезень або перевезень за спеціальними туристичними тарифами перевізником не повертається і, відповідно, не повертається Турагенту для розрахунків з туристами. Повернення вартості перевезень на регулярних рейсах проводиться згідно чинного законодавства України та встановлених перевізником норм і правил.

5.11. Туроператор не несе відповідальності щодо компенсації грошових витрат Туриста за оплачені туристичні послуги, якщо Турист у період обслуговування, на власний розсуд або у зв’язку із власними інтересами, не скористався усіма або частиною заброньованих та наданих Туроператором послуг і не повертає Туристу витрати, що виходять за рамки обумовлених у Заявці і оплачених ним самостійно Турпослуг.

5.12. Факт отримання послуг Туроператора Турагентом посвідчується Актом приймання наданих послуг, що підписується Сторонами.

1. **Відповідальність сторін і штрафні санкції**

6.1. Туроператор несе відповідальність за надання Турагенту заброньованих і оплачених послуг згідно Заявки на бронювання. Якість послуг, що надаються, визначається законодавчими актами, нормами, стандартами країни тимчасового перебування Туриста.

6.2. Турагент несе відповідальність за ненадання інформації Туристу про його права та обов’язки та ненадання інформації, яку Турагент зобов’язаний надати Туристу за цим Договором та чинним законодавством України.

6.3. У випадку порушення (невиконання або неналежного виконання) своїх зобов’язань за Договором однією зі Сторін, Сторона, яка порушила свої зобов’язання, виплачує іншій Стороні пеню і штрафи, що визначаються відповідно до п.п.6.4.1, 6.4.2. та 6.5.1. даного Договору і чинного законодавства України.

**Під невиконанням або неналежним виконанням зобов’язань по Договору розуміється:**

**6.4. *Для Турагента:***

* подання неповного пакету документів, який вимагає консульська установа країни відвідування і необхідного для організації туристичного продукту;
* подання неправильно оформлених документів або документів, що містять невірну інформацію;
* несвоєчасна, неповна або неправильна оплата рахунків Туроператора;
* несвоєчасна ануляція або внесення змін у Заявку на бронювання;
* незабезпечення явки своїх Туристів у пункт початку подорожі;
* не надання туристам інформації про загальні правила продажу Турпродукту Туроператора, у тому числі інформації про умови здійснення подорожі, що включає інформацію, зазначену в п.п.3.3.5.,3.3.7..

6.4.1. У випадку невиконання своїх зобов’язань щодо оплати туру (п.5.2.) Турагент зобов’язаний перерахувати Туроператору пеню у розмірі подвійної облікової ставки НБУ від суми боргу за кожен день затримки платежу.

6.4.2. У випадку ануляції Турагентом раніше поданої і підтвердженої Заявки на бронювання, штрафні санкції становлять:

* незалежно від термінів ануляції утримується вартість послуг щодо організації та бронювання туру в розмірі 500 грн. з кожного замовленого туриста;
* від 14 до 8 днів до початку надання послуг – 50% від вартості туру;
* від 7 до 3 днів до початку надання послуг – 75% від вартості туру;
* менше 72 годин до початку туру – 100% вартості туру.

При анулюванні турів у період Високого сезону, виставок, карнавалів, ярмарків, канікул, інших масових заходів а також турів, на які діють спеціальні умови бронювання та ануляції, розміри штрафних санкцій становлять 100% вартості туру або визначаються у відповідності з контрактами Туроператора з партнерами по формуванню Турпродукту, про що повідомляється Турагенту у письмовій формі.

6.4.3. Не виключаючи умов, викладених у п. 6.4.2., Сторони досягли домовленості, що будуть докладати усіх можливих зусиль для зменшення розмірів штрафних санкцій.

**6.5. *Для Туроператора:***

* відмова від поставки Турагенту своєчасно замовленного, підтвердженого і оплаченого Турагентом Турпродукту;
* невірне оформлення документів, необхідних для організації туристичного продукту;
* несвоєчасна передача

6.5.1. У випадку невиконання Договірних зобов’язань щодо обслуговування Туристів, анулюванні підтвердженого Туру з вини Туроператора (за виключенням відмови у оформленні в'їзних віз) Турагенту повертається вся сума вартості Туру, яка була сплачена Турагентом за цей Тур. Турагенту або його Туристам документів, необхідних для здійснення Туру.

6.5.2. Не будучи перевізником, Туроператор не несе відповідальності за відміну або зміну часу відправлення і прибуття транспортних засобів і, пов`язаних з цими змінами, обсягів і термінів надання туристичних послуг. У таких випадках відповідальність перед Турагентом і Туристами у відповідності з міжнародними нормами і правилами пасажирських перевезень покладається на транспортні компанії-перевізники.

6.5.3. Туроператор не несе відповідальності за збереження багажу, цінностей і документів Туристів Турагента протягом усього терміну поїздки.

6.5.4. Туроператор не несе відповідальності якщо рішенням державних органів, прикордонних, митних служб та їх відповідальних осіб, Туристу відмовлено у можливості виїзду із країни або в`їзду в країну тимчасового перебування, або країну транзиту.

6.6. Туроператор не несе відповідальність перед Турагентом за неналежним чином оформлений закордонний паспорт Туриста. У випадку невиїзду Туриста Турагента з причин неналежного оформлення закордонного паспорта, Турагент самостійно відповідає перед Туристом.

 Туроператор не несе відповідальності за відмову посольства у видачі в’їзних віз Туристу.

6.7. У разі відмови Консульськими службами у відкритті в`їзних віз до країни відвідування з незалежних від Туроператора і Турагента причин, у разі, якщо ануляція здійснена в результаті нещасного випадку, який стався з Туристом і підтверджений документально, штрафні санкції не застосовуються. У цьому випадку проводиться повернення коштів, оплачених Турагентом, за винятком оплати зборів посольства, вартості візи та фактично понесених Туроператором затрат, пов’язаних з оформленням документів та бронювання послуг. При цьому Туроператор вживає всі можливі заходи для мінімізації втрат Турагента, а відповідно і Туриста.

6.8. Якщо Тур не відбувся у зв’язку з неприбуттям Туриста в установлений час до місця надання першої послуги, запізненням до місця надання послуг, зазначених у програмі обслуговування, а також за рішенням міграційних, прикордонних, митних служб країни тимчасового перебування або України, Туроператор не несе відповідальності за зрив поїздки. У цьому випадку Договір з Туристом анулюється, і вартість Туру не повертається.

1. **Право доступу та опрацювання баз даних**

7.1. Кожна сторона цього Договору надає свою згоду на обробку її персональних даних іншою Стороною за цим Договором, та включення її персональних даних до відповідних баз персональних даних іншої Сторони без застережень, з метою здійснення господарських, підприємницьких, податкових, зобов’язальних, договірних та інших комерційних відносин, з усіма правами суб’єкта персональних даних відповідно до положень та вимог Закону України «Про захист персональних даних». Дані передаються володільцю бази персональних даних та належним розпорядникам такої бази з метою виконання визначених відповідними документами обов’язків, в тому числі їх обробки, систематизації, зберігання на визначений термін, розповсюдження та передачі з використанням автоматизованої мережі Інтернет третім особам з дотриманням чинного законодавства України.

7.2. Туроператор відповідно до ст.2 Закону України «Про захист персональних даних», є розпорядником бази персональних даних Туристів Турагента і має право обробляти їх лише з метою забезпечення виконання обов’язків, визначених цим Договором та Договором на туристичне обслуговування/організацію туристичних послуг. Персональні дані, крім знеособлених персональних даних, за режимом доступу є інформацією з обмеженим доступом. Персональні дані Туриста/ів Турагента в їх інтересах можуть передаватися з використанням мережі Інтернет третім особам, поставщикам послуг, в тому числі, з використанням транскордонної передачі даних на території інших країн з метою виконання договірних умов.

7.3. Турагенту забороняється передавати третім особам бази даних Туроператора або будь-яку інформацію, що в них міститься, а також доступ до цих баз даних.

7.4. Турагенту надається право доступу до даних Туроператора з дотриманням вимог конфіденційності протягом строку встановленого п.п. 11.1 цього Договору, якщо тільки він не буде припинений раніше відповідно до умов цього Договору.

7.5. В разі відсутності у Турагента зареєстрованої бази персональних даних Туриста/ів він зобов’язується надати за вимогою Туроператору письмове підтвердження згоди Туриста/ів на збір та обробку його/їх персональних даних у об’ємі, необхідному для виконання Заявки на бронювання та Договору на туристичне обслуговування/організацію туристичних послуг і які є загальнодоступними персональними даними для наступної передачі їх безпосереднім виконавцям замовлених послуг (туроператору, перевізнику, страховій компанії, консульській установі країни відвідування, міграційним службам тощо) у розумінні Закону України «Про захист персональних даних».

7.6. Туроператор зобов’язується дотримуватись вимог чинного законодавства України, щодо користування, поширення (розповсюдження, реалізацію, передачу) відомостей, що містяться в базах персональних даних Туриста/ів Турагента.

7.7. Фактом підписання цього Договору Турагент підтверджує свою згоду на обробку (збір, зберігання, зміну, оновлення, обмін, передачу в тому числі транскордонну, знеособлення, блокування, знищення) та використання своїх персональних даних, зазначених в цьому Договорі і отриманих за запитом Туроператора в рамках виконання даного Договору, будь-якими засобами та діями, що відповідають законодавству України з метою просування та реалізації туристичних продуктів/послуг Туроператора. Контакти з Турагентом здійснюються за допомогою електронних та поштових засобів зв’язку, ідентифікація яких наведена в цьому Договорі.

1. **Рекламації**

8.1. Туроператор забезпечує Туристові гарантоване використання наданих послуг протягом усього Туру (обслуговування).

8.2. Усі рекламації, що пред’являються Туристом, повинні відповідати вимогам Закону України «Про звернення громадян» 393/96-вр від 02.10.96 р. і постанові Кабінету Міністрів України № 348 від 14.04.97 р.. Рекламації повинні бути отримані Туроператором не пізніше 14 днів із дня завершення Туру. Разом з рекламацією Туроператору подається супровідний лист Турагента, копія Договору Турагента з Туристом, інші документи, що є документальним підтвердженням обставин, викладених у претензії та мають відношення до інциденту, у тому числі акт, складений на місці виникнення конфлікту, з детальним описом характеру претензій Туриста і заходів, вжитих для їх усунення. Зазначений акт складається у двох примірниках за підписом Туриста, уповноваженого представника приймаючої сторони або офіційного представника Туроператора. У випадку порушення обслуговування у готелі акт завіряється підписом та печаткою адміністрації готелю.

8.3. Туроператор розглядає отримані від Турагента претензійні документи протягом 30 днів, а у разі необхідності отримання додаткової інформації – до 45 днів з моменту їх отримання.

8.4. Рекламації, подані Турагентом з порушенням п.п.8.1.,8.2. даного Договору, Туроператором до розгляду не приймаються.

1. **Форс-мажорні обставини**

9.1. Сторони звільняються від зобов’язань за даним Договором і не несуть одна перед одною відповідальності у разі виникнення форс-мажорних обставин, а саме:

а) повінь, землетрус, цунамі, епідемія та інші стихійні явища природи;

б) пожежі, вибухи, вихід з ладу або ушкодження транспортних засобів;

в) страйк, саботаж, локаут та інші непередбачувані ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору;

г) оголошена чи неоголошена війна, революція, масові безладдя;

д) законні чи незаконні дії органів державної влади або управління і їх структурних підрозділів.

Форс-мажорні обставини повинні бути підтверджені компетентними державними органами.

9.2. Сторона, для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов’язань внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов’язана негайно і в письмовій формі повідомити іншу Сторону про час настання і припинення дії даних обставин.

1. **Порядок вирішення спорів**

10.1. Усі спори або розбіжності, які можуть виникнути з даного Договору чи у зв’язку з ним, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами. У випадку, якщо Сторони не дійдуть згоди шляхом переговорів і в претензійному порядку, спір вирішується у судовому порядку, згідно із підсудністю і підвідомчістю такого спору, передбаченому чинним законодавством України.

10.2. Сторони не звільняються від виконання своїх зобов'язань за цим Договором як за наявністю будь-якого спору, розбіжностей чи претензій, так і за умови передачі спірного питання на судовий розгляд згідно з цим Договором.

1. **Інші умови**

11.1. Договір набирає чинності з моменту підписання і діє протягом 1 року. По завершенні терміну дії Договір може вважатися пролонгованим на наступний рік, якщо жодна із сторін у письмовій формі не заявить про його розірвання не пізніше ніж за 30 днів до закінчення його терміну дії.

11.2. На момент укладання цього Договору Туроператор є платником податку на прибуток підприємств на загальних підставах згідно чинного законодавства України. Турагент є платником податку \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ відповідно до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ і має \_\_\_\_\_\_ групу

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

11.3. Сторони зберігають за собою право розірвати даний Договір. У такому випадку ініціатор розірвання Договору зобов’язаний повідомити іншу Сторону письмово, але не пізніше, ніж за 30 днів до можливої дати розірвання.

11.4. В частині фінансових взаємовідносин Сторін Договір зберігає свою силу до проведення повного взаєморозрахунку між Сторонами.

11.5. Будь-які зміни і доповнення даного Договору мають юридичну силу за умови, якщо вони зроблені у письмовій формі, за підписами відповідальних осіб обох Сторін, завірені печаткою і оформлені у вигляді додатків або доповнень до нього.

11.6. Усі правовідносини, не врегульовані цим Договором, регламентуються нормами чинного законодавства України.

11.7. З моменту підписання цього Договору всі попередні домовленості, агентські угоди, будь-які інші усні або письмові домовленості Сторін, що так чи інакше стосуються цього Договору, втрачають юридичну силу та не можуть братися до уваги при тлумаченні умов цього Договору.

11.8. У разі зміни реквізитів Сторін, вказаних у цьому Договорі, Сторони зобов’язуються протягом двох календарних днів з моменту настання таких змін у письмовій формі повідомити іншу Сторону про такі зміни.

11.9. Договір укладено в двох оригінальних примірниках українською мовою, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної із сторін.

1. **Юридичні адреси і підписи сторін**

**Туроператор: ТОВ «Туристична компанія «Гамалія Тур»**

01030, м.Київ, вул.: В’ячеслава Липинського, 8

тел.: (044) 238-08-88

e-mail: info@hamalia.ua

ЄДРПОУ 35134365

ІПН 351343626590

р/р UA 173206490000026007052685190 в Філія «Розрахунковий центр «ПАТ «КБ «Приват Банк» м. Київ

МФО 320649

Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Голубаха І.А.

(М.П.)

**Турагент:**

Адреса: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

ЄДРПОУ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ІПН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

р/р \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

МФО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Посада \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ПІП)

(М.П.)