

**ДОГОВІР**  
**на туристичне обслуговування**

м. Одеса

26/10/17

**Туристична компанія «Мері Тревел» (ФОП Єрипалова М.С.)** в особі Єрипаловой Марини Сергіївни, іменоване надалі **Турагент**, одного боку, і гр. \_\_\_\_\_, іменований надалі **Турист**, з іншого боку, далі разом та окремо - «Сторони» і «Сторона», діючи добровільно, перебуваючи при здоровому розумі та ясній пам'яті, розуміючи значення своїх дій, попередньо ознайомлені з приписами цивільного законодавства, що регулюють укладений ними правочин (зокрема, з вимогами щодо недійсності правочину), розуміючи правові наслідки укладення цього правочину, керуючись Главою 58 (зокрема, її § 4), а також ст.ст. 202-204, 626, 627 ЦК України, **уклали цей Договір (далі – Договір) про наступне:**

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. Згідно із Заявкою Туриста на туристичне обслуговування (далі по тексту - Заявка) і даним договором, Туроператор/Турагент за встановлену в договорі плату зобов'язується забезпечити надання Туристу й особам, що слідуєть з ним, комплексу туристичних послуг, а Турист зобов'язується на умовах даного Договору прийняти і оплатити їх.

1.2. Умови і перелік замовлених туристичних послуг:

<b>Країна:</b>	УКРАЇНА
<b>Маршрут чи назва туру:</b>	ГІРСКОЛИЖНИЙ ТУР НА БУКОВЕЛЬ
<b>Транспорт:</b>	Залізничний потяг _____
<b>Тип вагона (купе/плацкарт):</b>	_____
<b>Дати туру:</b>	« ____ » _____ 20__ - « ____ » _____ 20__
<b>Готель (економ/стандарт/преміум/VIP):</b>	_____
<b>Розміщення (тіп номеру):</b>	_____
<b>Період проживання:</b>	_____
<b>Харчування:</b>	_____
<b>Трансфер:</b>	_____ - готель - _____
<b>Тіп трансфера:</b>	автобус
<b>Страховання:</b>	ГІРСКОЛИЖНА МЕД. СТРАХОВКА
<b>Кількість осіб:</b>	_____
<b>Інші послуги:</b>	-

1.3. Даний договір за своїм змістом є змішаним у відповідності зі ст. 628 ГК України і містить у собі зобов'язання договору на надання послуг і договору доручення.

1.4. Турагент/Туроператор виступає як посередник між Туристом, з одного боку, і транспортними, страховими компаніями, готелями й іншими підприємствами, установами (наприклад посольствами), які забезпечують туристичні послуги, з іншого боку.

**2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

**2.1. Туроператор/Турагент зобов'язаний:**

2.1.1. Надати замовлені послуги в обсязі і термінах передбачених даним договором, уклавши з правоможними контрагентами від імені Туриста і за його рахунок договори на туристичне обслуговування останнього в обсязі, визначеному п.1.2 даного договору.

2.1.2. Видати Туристу документи, що забезпечують надання йому туристичних послуг, передбачених п.1.2. даного договору, за умови повної сплати Туристом вартості туристичного продукту у строки встановлені даним Договором.

2.1.3. Надати Туристу повну і достовірну інформацію, передбачену чинним законодавством України та зокрема ст..20 Закону України «Про туризм».

2.1.4. Надати Туристу документ, що підтверджує оплату ним вартості туристичних послуг згідно з умовами даного Договору.

**2.2. Турист зобов'язаний:**

2.2.1. Своєчасно надати Туроператору/Турагенту повну і достовірну інформацію та легітимні документи, необхідні для виконання договору на туристичне обслуговування.

2.2.2. Вчасно приймати і використовувати усе виконане Туроператором/Турагентом відповідно до договору.

2.2.3. Оплатити вартість туристичних послуг зазначену у п. 3.1. у строки зазначені у рахунку на оплату Туру.

2.2.4. Своєчасно та в повному обсязі здійснити оплату за замовлення та споживання (використання) додаткових послуг в місцях проживання та перебування.

2.2.5. Не порушувати громадський порядок, права і законні інтереси інших осіб та вимоги законів, чинних на території країни тимчасового перебування.

2.2.6. Дотримуватись вимог чинного законодавства України, щодо перетину Державного кордону України, а також прикордонних та митних правил інших країн, через (до) які (яких) подорожує Турист, виконувати санітарні й інші правила.

- 2.2.7. Поважати політичний і соціальний лад, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місця) перебування.
- 2.2.8. Берегти навколишнє середовище, дбайливо відноситися до об'єктів природи і культурної спадщини в країні (місці) тимчасового перебування.
- 2.2.9. Дотримуватися під час поїздки правил особистої безпеки і гігієни.
- 2.2.10. Відшкодувати Турагенту/Туроператору збитки, заподіяні своїми неправомірними діями, у тому числі, але не обмежуючись:  
- через порушення, пов'язані з неналежним оформленням документів для перетину Державного кордону України;  
- через порушення Туристом візового режиму в країні перебування, виплатити Турагенту/Туроператору штрафні санкції імміграційних служб країни перебування Туриста і всі можливі витрати по його депортації.
- 2.2.12. У випадку відмови від цього Договору до початку поїздки сплатити Туроператору/Турагенту грошові кошти згідно з п.2.4.2. цього Договору.
- 2.2.13. Турист несе персональну відповідальність за псування майна (готель, літак, автобус, прокатне спорядження, екскурсійні об'єкти і т.д.);
- 2.2.14. Інформація про колір, марку і державний номер автобуса, а також інформація про авіарейс повідомляється туристам Туроператором/Турагентом не раніше, ніж за три дні до виїзду (вильоту);
- 2.2.15. Відправлення автобуса (літака), (відправлення відбувається чітко у встановлений час, в не залежності від того, хто запізнився, в разі запізнення Туриста на рейс, усі матеріальні витрати і наслідки викликані даним фактом Турист несе особисто;
- 2.2.16. Туроператор/Турагент не несе відповідальності за Туриста у випадку самостійної зміни Туристом маршруту чи терміну перебування в поїздки;
- 2.2.17. При порушенні Туристом вимог громадського порядку, які з'явилися перешкодою для проходження по маршруту Туриста, вартість путівки не повертається;
- 2.2.18. Туристи, які подорожують одні, можуть бути розміщені в тримісних номерах;

### **2.3. Туроператор/Турагент має право:**

- 2.3.1. Одержувати від Туриста повну і достовірну інформацію і документи, необхідні для надання послуг в обсязі і термінах передбачених даним договором.
- 2.3.2. У випадку істотної зміни обставин, передбачених п. 5.2. даного договору і не пізніше ніж за 10 днів до початку туру (якщо його тривалість більш ніж 10 днів), за 5 днів до початку туру (якщо його тривалість від 2 до 10 днів), за 48 годин до початку туру (якщо його тривалість складає 1 день) змінити тривалість і маршрут туру, клас обслуговування, вид транспорту, а також збільшити або зменшити обумовлену вартість туру до 5 відсотків при своєчасному інформуванні Туриста, а більш ніж на 5 відсотків тільки при згоді Туриста.
- 2.3.3. У випадку відсутності можливості надати послуги відповідно до даного договору 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.

### **2.4. Турист має право:**

- 2.4.1. Вимагати від Туроператора/Турагента надання інформації про хід виконання договору.
- 2.4.2. Турист має право, відмовитись від виконання цього Договору, у випадку відмови Туриста від заброньованих туристичних послуг Туристу повертаються внесені ним за туристичні послуги грошові кошти з утриманням таких штрафних санкцій: - відмова за 90-30 днів до дати виїзду - 50% від загальної суми Договору; - відмова за 29-0 днів до дати виїзду - 100% від загальної суми Договору; - відмова і зміна прізвищ в період Новорічних та Різдвяних свят і канікул, а також по акціям раннього бронювання- штраф по підтвердженому бронюванню виставляється згідно датам високого сезону і складає 100% вартості туру, незалежно від дати ануляції.
- Заява Туриста про відмову від туристичних послуг подається Туроператору/Турагенту у письмовій формі і приймається Туроператором/Турагентом до виконання з дня отримання такої заяви.
- 2.4.3. Самостійно оформити страховку (медичну і від нещасливого випадку). При цьому протягом 24-х годин з моменту підписання даного договору Турист повинен надати Туроператору/Турагенту копію самостійно оформленого поліса іншої страхової компанії. У випадку не надання Туристом такого поліса протягом 24-х годин даний договір припиняє дію, при цьому Турист відшкодовує Туроператору/Турагенту фактично понесені витрати по бронюванню та оформленню туру, згідно п. 2.4.2.
- 2.4.4. У випадку невиконання умов цього Договору з боку Туроператора/Турагента (в тому числі в разі скасування заброньованого туру), Турист має право вимагати повернення оплачених коштів за ненадані послуги, за умови дотримання вимог п. 2.2.4., п.6 цього Договору.
- 2.4.5. У випадку відмови Туроператором/Турагентом від виконання цього Договору, Турист має право на відшкодування підтверджених документально збитків, заподіяних внаслідок розірвання цього Договору, крім випадку, коли це відбулося з вини Туриста.

## **3. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

- 3.1. Загальна вартість послуг, зазначених у п.1.2. за даним договором складає: \_\_\_\_\_ грн.  
(\_\_\_\_\_ ) грн.;
- 3.2. У випадку несплати або неповної оплати Туристом вартості туристичних послуг у строки, передбачені п. 3.1. даного Договору, Туроператор/Турагент має право відмовити Туристу в наданні туристичних послуг, при цьому Турист відшкодовує Туроператору/Турагенту фактично понесені витрати по бронюванню і оформленню туру.

## **4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

- 4.1. За невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків сторони несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України.
- 4.2. Відповідальність за надання страхових послуг несе страхове підприємство. При настанні страхового випадку, претензії по збитках, компенсаціях мають пред'являтися Туристом безпосередньо в страхову компанію, вказану в страховому полісі.
- 4.3. Надані Туристу перевізні документи (авіа, з/д, авто і т.д.) є договором перевезення, укладеним між ним і перевізником, що несе відповідно до міжнародних правил перевезення повну відповідальність за відмову у перевезенні, перенесення, затримку, скасування перевезення, зміну умов перевезення, втрату багажу пасажирів або інших порушень встановлених правил або договору перевезення.
- 4.4. Туроператор/Турагент не несе відповідальності за схоронність багажу, цінностей і документів Туриста та осіб, що подорожують з ним, протягом усього періоду одержання послуг за даним договором. Відповідальність за схоронність свого майна як на території

України, так і за її межами несе або сам Турист, або особа, якій це майно було довірено для транспортування або на збереження.

4.5. У випадку заподіяння Туристом збитків майну в місцях розміщення і слідування, майну транспортної компанії, а також при недотриманні законодавства країни перебування, відшкодування можливих збитків здійснюється Туристом у відповідності й у розмірах, передбачених діючими правилами і законодавством місця виникнення проблеми.

4.6. Туроператор/Турагент не несе відповідальності у випадку неповернення Туриста в Україну після термінів закінчення обслуговування. Усі фінансові претензії до Туроператора/Турагента, пов'язані з еміграцією, чи депортацією, іншими діями Туриста, які не відповідають програмі обслуговування і потягли за собою додаткові витрати Турагента, відшкодовуються за рахунок Туриста. При цьому, Туроператор/Турагент залишає за собою право стягнути з Туриста заподіяний йому збиток у судовому порядку.

4.7. Туроператор/Турагент не несе відповідальності за відмову консульських служб посольств у видачі в'їзної візи Туристу, або збільшення строків її оформлення, а також якщо рішенням влади чи відповідальних осіб Туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або будь-яких інших причин і за пов'язані з цим наслідки.

У випадку відмови Туристу в оформленні в'їзних документів, Туристу повертаються кошти в розмірі передбаченому в п. 5.6 даного Договору.

Будь-які компенсації у цих випадках Туристу не виплачуються.

4.8. Турист несе повну відповідальність за достовірність наданих про себе відомостей, та дійсність наданих документів.

У випадку невиїзду Туриста внаслідок неправильного оформлення паспорта, всі фінансові витрати по туру (його ануляції) несе Турист.

4.9. Туроператор/Турагент не несе відповідальності перед Туристом за оплачені послуги, якщо Турист ними не скористався повністю або частково, в тому числі з причини хвороби чи дострокового припинення перебування в поїзді. Будь-які компенсації у цих випадках Туристу не виплачуються.

4.10. Туроператор/Турагент не несе відповідальності за послуги, додатково замовлені Туристом і не передбачені даним договором, а також не відшкодовує витрати Туриста, пов'язані з їх споживанням.

4.11. У випадку виникнення обставин непереборної сили сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання будь-якого із зобов'язань за цим договором, не виконаних на момент виникнення таких обставин.

Обставини непереборної сили включають стихійні лиха, екстремальні погодні умови (повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи), пожежі, оголошена чи неоголошена війна, воєнні дії, революція, вибухи, терористичні акти, захоплення заручників, виходи з ладу чи ушкодження транспортних засобів, страйки, суспільні безладдя, саботаж, локаут, введення надзвичайного стану і т.і. (далі форс-мажор), але не обмежуються ними.

Сторона, для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі та негайно, але не пізніше 48 годин з моменту їх настання, повідомити іншу Сторону про час настання і припинення дії даних обставин.

У випадку настання форс-мажорних обставин жодна зі сторін не буде мати права на компенсацію іншою стороною можливих збитків.

## 5. ОСОБЛИВІ УМОВИ

5.1. Якість наданих послуг визначається законодавчими актами, нормами і стандартами обраної Туристом країни відвідування і підприємств, установ, що їх надають.

5.2. Туроператор/Турагент може відмовитися від виконання договору за умови компенсації Туристу документально підтверджених збитків, заподіяних унаслідок такого розірвання, за винятком випадків, коли таке розірвання відбулося з вини Туриста.

5.3 Турист може відмовитися від послуг за даним договором у будь-який час після його підписання, повідомивши

Туроператора/Турагента про свою відмову в письмовій формі. Датою анулювання договору вважається дата одержання Туроператором/Турагентом відповідного письмового повідомлення Туриста.

5.4. У випадку відмови Туриста від послуг, передбачених даним договором, у тому числі при незгоді Туриста зі збільшенням вартості туру більш ніж на 5 відсотків, Турист відшкодовує Туроператору/Турагенту фактично понесені останнім витрати по бронюванню і оформленню туру.

5.5. При ануляції послуг у випадку скасування туру з боку Туроператора/Турагента, Туроператор/Турагент повертає Туристу оплачену суму, зазначену у п. 3.1.

5.6. Неприбуття Туриста у встановлений час до місця надання першої послуги, запізнення до місць надання послуг, зазначених у програмі обслуговування, порушення ним правил перетинання державного кордону, митного законодавства, вимог митних служб України або держави перебування вважаються відмовою Туриста від послуг, передбачених даним договором і, у такому випадку, даний договір анулюється з повним утриманням загальної вартості послуг.

5.7. У випадку неможливості розміщення Туриста у готелі, вказаному в п. 1.2. цього Договору, йому надається можливість проживання в іншому готелі такої ж або вищої за рівнем сервісу та/або вартості категорії.

## 6. ПОРЯДОК РОЗВ'ЯЗАННЯ СУПЕРЕЧОК

6.1. Якщо у Туриста виникла проблема під час споживання замовлених послуг, він зобов'язаний негайно проінформувати про це відповідних відповідальних осіб (співробітників готелю, ресторану, авіакомпанії і т.п.), представника Туроператора/Турагента, що мають можливість усунути недоліки негайно і на місці. Для повної гарантії усунення недоліків на місці Турист повинний зв'язатися з представником Туроператора/Турагента за телефонами, зазначеними у програмі перебування за кордоном або за телефонами в офісах на Україні, за місцем укладання даного договору.

6.2. Якщо звертання Туриста не було задоволено на місці, він має право звернутися до Туроператора/Турагента з рекламацією (рекламації подаються у письмовій формі за місцем укладання даного договору) протягом 14 днів з моменту закінчення туру, додавши до неї копію даного договору та акт, оформлений по місцю виникнення проблеми. При відсутності акта, а також після 14 днів з моменту закінчення туру, рекламація не приймається і Турист несе по ній самостійну відповідальність без права пред'явлення вимог до Туроператора/Турагента.

6.3. У випадку подання рекламації і її документального підтвердження відповідно до п. 6.2. даного договору, Туроператор/Турагент визначає розмір і, при підтвердженні правдивості вимог викладених в ній, компенсує понесені Туристом збитки.

6.4. Усі суперечності, які випливатимуть з умов цього Договору будуть вирішуватись сторонами шляхом переговорів. У разі недосягнення згоди сторони передають спір на вирішення до відповідного місцевого суду.

## 7. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ. ІНШІ УМОВИ

- 7.1. Даний договір набирає сили з моменту підписання його сторонами і припиняє дію після дати надання останньої послуги.  
7.2. У випадку виникнення розбіжностей між умовами Замовлення на розробку пакета туристичних послуг і даного договору, перевагу будуть мати умови договору.  
7.3. Назви розділів та розбивка на пункти Договору юридичного значення не мають та використовуються сторонами лише для зручності користування текстом Договору.  
7.4. Всі питання, які не врегульовані Договором, підлягають вирішенню у відповідності з чинним законодавством України.  
7.5. Підписанням даного договору Турист підтверджує, що йому була надана необхідна і повна інформація щодо умов туристичного обслуговування передбачена ст.20 Закону України „Про туризм”.

## 8. РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

**Туристична компанія «Мері Тревел» (ФОП Єрипалова М.С.)**

в особі Єрипалової Марини Сергіївни

Свідоцтво про державну реєстрацію № 25560000000123532, від 12.07.2016 р.

Банківська гарантія № Г-160719-4 від 19.07.2016 р. дійсна до 19.10.2021 р.

**Тел. + 38 048 743 76 22, +38 096 743 34 46**

Фактична адреса: Україна, 65020, Одеса, вул. Канатна 57

**e-mail: office\_marytravel@ukr.net**

**http://marytravel.com.ua**

**http://tury-v-bukovel.com.ua**

**Турист:**

П.І.Б. \_\_\_\_\_

Серія та номер паспорта \_\_\_\_\_

Адреса реєстрації \_\_\_\_\_

Контактна інформація \_\_\_\_\_

Турагент: \_\_\_\_\_

М.П.

Підпис: \_\_\_\_\_