

**АГЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР № \_\_\_\_\_  
ПО РЕАЛІЗАЦІЇ ТУРИСТИЧНИХ ПРОДУКТІВ**

м.Київ

„\_\_\_”\_\_\_\_\_2019 р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «Туристична фірма «Шоколад», надалі – ТУРОПЕРАТОР (ліцензія Державної туристичної адміністрації України на туropolераторську діяльність АВ № 566323 від 26.11.2010 року платник єдиного податку), в особі директора Жукової Олени Вікторівни, з одного боку, і \_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_ особі \_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_ надалі - ТУРАГЕНТ (ліцензія \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ 200 р, платник податків \_\_\_\_\_), з іншого боку, уклали даний Договір про наступне:

**1. Предмет Договору.**

1.1. Турагент за дорученням та в інтересах Туроператора за винагороду здійснює посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту Туроператора, а саме: укладає договори на туристичне обслуговування з третіми особами (туристами) на реалізацію туристичного продукту, наданого Туроператором, а Туроператор сплачує винагороду Турагенту.

1.2 Туристичний продукт - попередньо розроблений ТУРОПЕРАТОРОМ комплекс туристичних послуг, до складу яких входять транспортні послуги, розміщення, харчування, страхування та інші відповідно до даного Договору.

1.3 Тур - туристична подорож (поїздка) за визначеним маршрутом у конкретні терміни, забезпечена комплексом туристичних послуг (бронювання, розміщення, харчування, транспорт та інші).

**2. Обов'язки Сторін.**

**2.1 ТУРОПЕРАТОР зобов'язаний:**

2.1.1 Надавати в повному обсязі туристичні і (чи) транспортні послуги, замовлені ТУРАГЕНТОМ і підтверджені ТУРОПЕРАТОРОМ на умовах даного Договору. При наявності місць у готелях і авіаквитків ТУРОПЕРАТОР висилає ТУРАГЕНТУ електронною поштою або факсом протягом 24 годин після одержання списку туристів підтвердження бронювання у вигляді рахунка за замовлені і підтверджені послуги. У випадку затримки підтвердження ТУРАГЕНТ робить запит у ТУРОПЕРАТОРА додатково.

2.1.2 У випадку неможливості розміщення туристів у попередньо заброньованих готелях, інших об'єктах розміщення, ТУРОПЕРАТОР розміщує туристів в готелі тієї ж чи більш високої категорії без додаткової доплати.

2.1.3 Інформувати ТУРАГЕНТА електронною поштою або факсом щодо змін вартості туру, пов'язаних з підвищенням цін на туристичні і (чи) транспортні послуги, які надаються, своєчасно повідомляти дату дії нових цін на тури. У випадку зниження вартості туру, різниця вартості, що сплачена ТУРАГЕНТОМ до дати дії знижених цін поверненню ТУРОПЕРАТОРОМ ТУРАГЕНТУ не підлягають.

2.1.4 Інформувати ТУРАГЕНТА електронною поштою або факсом щодо змін тривалості туру, умов перельоту, проживання, харчування, а також змін програми туру, про що ТУРАГЕНТ своєчасно повідомляє туристу. Якщо ТУРАГЕНТ своєчасно не інформує туриста щодо вказаних змін, ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за претензії з боку туриста.

2.1.5 Надавати ТУРАГЕНТУ інформацію про ціни на туристичні послуги, що надаються ТУРОПЕРАТОРОМ, необхідні рекламні й інформаційні матеріали, проспекти, каталоги.

2.1.6 Надавати ТУРАГЕНТУ ваучер з зазначенням умов туру, страховий поліс і авіаквиток (якщо зобов'язання по оформленню таких документів взяв на себе ТУРОПЕРАТОР) не пізніше останнього робочого дня до початку туристичного обслуговування в офісі ТУРОПЕРАТОРА чи безпосередньо туристам на місці початку туристичного обслуговування за 2 години до відправлення, за умови повної оплати вартості туру. Початком туристичного обслуговування вважається час відправлення літака (автобуса, поїзда).

2.1.7 ТУРОПЕРАТОР відповідає за виконання прийнятих на себе зобов'язань тільки за умов виконання ТУРАГЕНТОМ вимог даного Договору і чинного законодавства в сфері захисту прав споживачів і туристичної діяльності.

2.1.8. Туроператор забезпечує оформлення, придбання і передачу Туристам всіх необхідних для здійснення подорожі документів (договори на здобуття послуг, проїзних документів, страхових полісів і ін.). Передача вказаних документів виробляється не пізнішим, ніж за 2 години до початку туру в раніше обумовленому місці збору Туристів, або в інших, заздалегідь обумовлених з Турагентом термінах.

**2.1.9 ТУРОПЕРАТОР також несе відповідальність:**

- за інформаційне забезпечення кожного туру;
- за якість і безпеку туристичних послуг, що надаються;
- за невірне оформлення документів, що призвело до неможливості належного туристичного обслуговування туристів, якщо це сталося з вини ТУРОПЕРАТОРА;

**2.1.10 ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальність:**

- за несвоєчасну, неповну чи неправильну оплату рахунків ТУРАГЕНТОМ. Несвоєчасна, неповна або неправильна оплата виставлених рахунків знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за Договором. В цьому випадку Туроператор залишає за собою право анулювати Заявку Турагента із застосуванням штрафних санкцій;
- за несвоєчасне внесення змін чи ануляцію заявки ТУРАГЕНТОМ;
- за надання ТУРАГЕНТОМ в заявці помилкових відомостей про туристів чи умов їх туристичного обслуговування;
- за несвоєчасну передачу ТУРАГЕНТОМ туристу отриманих у ТУРОПЕРАТОРА документів, необхідних для туристичного обслуговування;
- за ненадання ТУРАГЕНТОМ туристу повної та достовірної інформації про туристичне обслуговування, передбачену даним Договором і законодавством в сфері захисту прав споживачів і туристичної діяльності, а також у випадку недотримання ТУРАГЕНТОМ форми документів, встановленої ТУРОПЕРАТОРОМ (Форма 1, Форма 2);

- за відсутність у туриста відповідних документів (ваучера, авіаквитка, страхового полісу тощо), виданих останньому ТУРАГЕНТОМ;

- за неявку чи запізнення туриста на реєстрацію в аеропорт відправлення;

- за недотримання туристом встановлених авіакомпанією правил поведінки на борті літака (автобуса, поїзда);

- за відмову туристу і (чи) особам, що прямують разом з ним у в'їзній візі Консульськими службами іноземних держав і неможливість, у зв'язку з цим, подорожі. У такому випадку ТУРОПЕРАТОР не повертає фактично сплачені грошові кошти (авіаквиток, вартість проживання і т.п.), у зв'язку з неможливістю контролювати і впливати на діяльність і правила відповідних посольських і консульських установ іноземних держав.

- за відсутність у туриста належним чином оформленого закордонного паспорта до початку туристичного обслуговування, а також документів, необхідних для вивезення за кордон дітей;

- за зняття туриста з рейсу під час проходження митного і прикордонного контролю, а також за розпорядженням місцевої влади чи інших установ, організацій;

- Не будучи перевізником, Туроператор не несе відповідальності за відміну або зміну часу відправлення і прибуття транспортних засобів і, пов'язаними з цим змінами об'єму і термінів Туристичних послуг. У цих випадках відповідальність перед Турагентом і Туристами відповідно до міжнародних правил пасажирських перевезень лягає на авіакомпанії і інші транспортні компанії, власниками проїзних документів, що є, і що реалізували їх за допомогою Туроператора.

- за збитки, що нанесені туристом у період туристичного обслуговування;

- за збереження багажу туриста.

- по відшкодуванню грошових витрат Туриста за сплачені туруслуги, якщо Турист в період обслуговування, на свій розсуд або у зв'язку зі своїми інтересами, не скористався всіма або частиною наданих Туроператором послуг і не відшкодовує Туристові витрати, що виходять за рамки обумовлених в Заявці і сплачених туруслуг.

## **2.2. ТУРАГЕНТ зобов'язаний:**

221 Підписати в двох екземплярах договір на туристичне обслуговування з туристом та скласти заявку на бронювання згідно з формою, встановленою ТУРОПЕРАТОРОМ (Форма 2) тільки після одержання попередньої інформації від ТУРОПЕРАТОРА про наявність місць у готелях і транспортних квитків. Направити ТУРОПЕРАТОРУ електронною поштою або факсом заявку на бронювання, підписану туристом. Всі заявки на бронювання, відправлені ТУРАГЕНТОМ електронною поштою або факсом мають чинність заявок, оформлених письмово. Відповідальність за відмову чи зміни в заявках, переданих ТУРАГЕНТОМ електронною поштою або факсом настає відповідно до пункту

3.2.1. основного договору.

222 Організувати взаєморозрахунки з туристом, а також здійснювати розрахунки з ТУРОПЕРАТОРОМ, відповідно до умов п.3 даного Договору.

223 Здійснити доплату за реалізований туристичний продукт при збільшенні його вартості, пов'язаної з підвищенням вартості на туристичні і (чи) транспортні послуги.

224 Своєчасно передавати туристам документи, відповідно до пункту 2.1.6 даного Договору, що підтверджується відміткою туриста про одержання в договорі на туристичне обслуговування.

225 До укладення договору на туристичне обслуговування (видачі ваучера) надати туристу повну і достовірну інформацію про:

порядок перетину кордону, умови перебування в країні тимчасового перебування туриста; характеристику готелів, у тому числі відомості про правила тимчасового перебування; медичні застереження; умови обов'язкового страхування; розмір фінансового забезпечення, терміни і порядок оплати готельного обслуговування; програму туру і можливі зміни в програмі; характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення; місце перебування особи чи організації, уповноваженої ТУРОПЕРАТОРОМ на прийняття претензій туристів, а також іншу інформацію на вимогу туриста відповідно до чинного законодавства.

Ознайомити туристів із звичаями місцевого населення, з релігійними обрядами, святами, пам'ятниками архітектури, природи, історії, культури й інших об'єктів туристського показу, про стан навколишнього середовища, про санітарно-епідеміологічні правила перебування в країні (місці) подорожі.

ТУРАГЕНТ несе повну відповідальність за матеріальну і моральну шкоду, заподіяну туристу внаслідок не надання ТУРАГЕНТОМ повної і достовірної інформації відповідно до даного пункту Договору, а також невиконання інших обов'язків за даним Договором.

226 Надавати ТУРОПЕРАТОРУ електронною поштою або факсом копії закордонних паспортів(обов'язково), а також зазначенням дати перебування в країні, назвою обраного туристом готелю і розміщення у номерах, номеру телефону туриста, що фактично є бронюванням туру.

227 Здійснювати діяльність по рекламуванню, консультуванню, пропозиції туристичних послуг ТУРОПЕРАТОРА.

228 Письмово повідомляти ТУРОПЕРАТОРА про зміни чи відмову від заявки. При цьому зміни в заявці розглядаються сторонами як відмова від первісної заявки і подача нової заявки.

**2.3.** В інших випадках СТОРОНИ несуть відповідальність відповідно до чинного Законодавства України.

**2.4.** Турагент несе відповідальність за своїх клієнтів, і у разі нанесення останніми збитку Туроператору, чи готелю, у якому знаходяться, Тур агент зобов'язаний відшкодувати, усі тактично підтверджені збитки.

## **3. Взаєморозрахунки СТОРИН і штрафні санкції.**

### **3.1 Взаєморозрахунки СТОРИН:**

3.1.1 ТУРАГЕНТ сплачує ТУРОПЕРАТОРУ вартість туристичного продукту, вказану в рахунках ТУРОПЕРАТОРА. До вартості туристичного продукту включена винагорода ТУРОПЕРАТОРА, а також винагорода ТУРАГЕНТА в розмірі не менш ніж    % і затрати ТУРОПЕРАТОРА на виконання доручення, що компенсуються ТУРАГЕНТОМ.

3.1.2 Винагорода ТУРОПЕРАТОРА складає не менш ніж    % від вартості туристичного продукту. В 14-ти денний термін після закінчення замовленого та оплаченого ТУРАГЕНТОМ туру, сторони підписують акт про виконання послуг, після підписання акту претензії сторонами не розглядаються.

3.1.3 Вартість туристичного продукту за кордон вказується в прайс-листах в доларах США або Євро.

3.1.4 ТУРАГЕНТ здійснює оплату туристичного продукту згідно з рахунком, виставленим ТУРОПЕРАТОРОМ, в гривнях за курсом НБУ долару США/Євро до гривні на день оплати + 2% поправочний коефіцієнт. Фактом виконання ТУРАГЕНТОМ грошового зобов'язання по оплаті вартості туристичного продукту в безготівковій формі вважається

зарахування коштів ТУРАГЕНТА на рахунок ТУРОПЕРАТОРА. При цьому ризик затримки здійснення банківських операцій, а також ризик зміни валютних курсів відноситься до ТУРАГЕНТА.

3.1.5 Оплата підтверджених ТУРОПЕРАТОРОМ туристичних послуг здійснюється ТУРАГЕНТОМ в продовж 3 діб з моменту надання йому рахунку. Бронювання, що було зроблено пізніше 10 днів до початку туру, повинне бути сплачене протягом 24 годин після його підтвердження, у противному випадку ТУРОПЕРАТОР має право скасувати бронювання ТУРАГЕНТА.

3.1.6 Оплата заброньованих і підтверджених ТУРОПЕРАТОРОМ електронною поштою або факсом туристичних послуг за день до початку туристичного обслуговування здійснюється ТУРАГЕНТОМ у день бронювання.

3.1.7 У випадку несплати ТУРАГЕНТОМ заброньованих і підтверджених ТУРОПЕРАТОРОМ згідно з даним Договором туристичних послуг, ТУРОПЕРАТОР має право не надавати туристам вказані послуги, та вжити штрафні санкції за відмову від заявленого і підтвердженого Туроператором туристичного продукту або його частини.

3.1.8 У випадку бронювання ТУРАГЕНТОМ транспортних послуг окремо від повного туристичного продукту, ТУРОПЕРАТОР надає по можливості і за заявкою ТУРАГЕНТА дані послуги на умовах цін і тарифів, що не містять у собі винагороди для ТУРАГЕНТА. ТУРОПЕРАТОР залишає за ТУРАГЕНТОМ право проводити реалізацію таких перевезень з надбавками, встановленими ТУРАГЕНТОМ самостійно. Дані надбавки є власністю ТУРАГЕНТА.

3.1.9 Всі зміни в порядку взаєморозрахунків СТОРІН оформлюються в письмовій формі, в двох примірниках, що мають однакову юридичну силу та є невід'ємною частиною даного Договору.

### **3.2 Штрафні санкції:**

3.2.1 У випадку відмови ТУРАГЕНТА від заброньованих послуг з будь-яких причин, останній зобов'язується сплатити ТУРОПЕРАТОРУ штрафні санкції у наступних розмірах:

- а) відмова за 30-21 днів - 50 % від вартості тура згідно п.2.1. цього Договору;
- б) відмова за 21-14 днів – 75 % від вартості тура по п.2.1. цього Договору;
- в) відмова менше, ніж за 14 днів -100 % від вартості тура по п.2.1. цього Договору;
- г) за винятком пікових дат, а саме: Новий рік, Різдво, Травневі свята, дитячі канікули. По таким турам

відбувається 100% втрати з моменту бронювання туру.

3.2.2 У випадку зміни ТУРОПЕРАТОРОМ заздалегідь обумовлених умов туру і відмови в зв'язку з цим туриста від поїздки, а також відмови туриста від заміни туру з такими ж чи кращими умовами, ТУРОПЕРАТОР повертає ТУРАГЕНТУ для виплати туристу всю раніше сплачену вартість туристичних послуг.

3.2.3 ТУРОПЕРАТОР не повертає вартість туристичних послуг, сплачених за даним Договором, але не використаних туристом у поїздки з його ініціативи. З причини хвороби туриста, підтвердженої відповідними медичними довідками, ТУРОПЕРАТОР повертає вартість тура за винятком фактично понесених витрат, крім пункту 3.2.1. г).

3.2.4 Будь-які зміни дат, кількості туристів у раніше заброньованому ТУРАГЕНТОМ і підтвердженому ТУРОПЕРАТОРОМ турі - є фактичною відмовою від бронювання і тягне за собою санкції, обумовлені п.3.2.1 даного Договору.

3.2.5. Тур оператор має право підвищити вартість вже сплаченого Турагентом туру, у випадку, якщо це підвищення відбулося в зв'язку з підвищенням ціни на паливо, такс аеропортів, залізничних квитків, падіння курсу валют, і т.д. не більш ніж на 5% від вартості туру. У випадку ще не сплаченого Турагентом, але підтвердженого Тураператором турпакету, останній має право підвищити вартість путівки при наявності усіх письмово підтверджених показників, на фактичні суми підвищення, в незалежності від відношення процентної ставки цього підвищення до вартості туру.

### **4. Рекламацияі.**

4.1 Рекламацияі повинні відповідати нормам чинного закону України "Про звернення громадян" № 393/96-вр от 02.10.96 г. Постанові Кабінета Міністрів України № 348 від 14.04.97 р. Рекламацияі з приводу якості туристичного обслуговування приймаються ТУРОПЕРАТОРОМ протягом чотирнадцяти днів з моменту закінчення туру.

4.2 Разом з рекламацияю Туроператорові надається супровідний лист Турагента, копія Договору Турагента з Туристом, інші документи, що мають відношення до інциденту, в т.ч. акт, складений на місці виникнення конфлікту з детальним описом характеру претензій туриста і заходах, зроблених по їх усуненню. Вказаний акт складається в двох екземплярах за підписом туриста, уповноваженого представника приймаючої сторони або офіційного представника Туроператора. ТУРОПЕРАТОР розглядає отриману рекламацияю протягом 30 (тридцяти) днів з дня одержання.

4.3 Рекламацияі, подані з порушенням п.п. 4.1 і 4.2. даного Договору, ТУРОПЕРАТОРОМ до розгляду не приймаються.

4.4 ТУРАГЕНТ зобов'язується інформувати туристів про те, що у випадку виникнення претензій щодо якості туристичного обслуговування, необхідно протягом одного дня з моменту виявлення недоліків звернутися до представників ТУРОПЕРАТОРА у країні перебування.

4.5 ТУРАГЕНТ зобов'язується інформувати ТУРОПЕРАТОРА про всі претензії з приводу недоліків туристичного обслуговування туристів на момент перебування туристів у країні перебування для їх оперативного усунення ТУРОПЕРАТОРОМ.

### **5. Форс-мажор.**

5.1 СТОРОНИ можуть бути звільнені від відповідальності, якщо буде доведено, що збитки були нанесені не з їхньої вини.

5.2 Обставини, незалежні від волі СТОРІН, які неможливо уникнути або усунути їх наслідки, вважаються випадками, що звільняють від відповідальності, якщо вони настали після укладення Договору та перешкоджають його повному або частковому виконанню.

5.3 До поняття непереборної сили відносяться зовнішні та надзвичайні події, відсутні в момент укладення Договору, що відбулись поза волею та бажанням СТОРІН у Договорі, дії яких СТОРОНИ не могли запобігти заходами та засобами, що доцільно очікувати від СТОРОНИ, яка знаходилася під дією непереборної сили.

5.4 До випадків непереборної сили відносяться наступні обставини: війна та воєнні дії, повстання, мобілізація, страйки на підприємствах, епідемія, пожар, вибухи, дорожні пригоди та природні катастрофи, погодні явища (низька температура, відсутність снігу, хвилювання на морі і т.д.), законні та не законні акти органів влади чи її підрозділів, що впливають на виконання обов'язків, та інші події та обставини.

5.5 СТОРОНА, для якої належне виконання зобов'язань згідно з Договором стало неможливим у зв'язку з форс-мажорними обставинами, зобов'язана терміново повідомити про це іншу СТОРОНУ у письмовій формі про час вступу форс – мажорних обставин, у наслідок яких припиняються дії даного договору.

## 6. Конфіденційність та вирішення суперечок

6.1 Вся інформація, надана СТОРОНАМИ (розмір знижок і т.п.), є конфіденційною. У випадку порушення положень даного Договору про конфіденційність, СТОРОНА, що порушила, відшкодовує іншій СТОРОНІ нанесені в результаті цього збитки.

6.2 У випадку виникнення суперечок між СТОРОНАМИ, вони прикладають всі зусилля для їх врегулювання шляхом переговорів. Якщо СТОРОНИ не приходять до взаємної згоди, суперечка підлягає розгляду у суді, відповідно з умовами чинного Законодавства України.

## 7. Термін дії

7.1 Даний Договір укладений строком на 1 рік.

7.2 Договір вважається пролонгованим на наступний річний термін, якщо жодна із СТОРІН у письмовій формі не заявить про його розірвання не пізніше ніж за 1 місяць до закінчення терміну його дії.

## 8. Інші умови

8.1 Всі зміни, додатки та доповнення до даного Договору, здійснені у письмовій формі та підписані СТОРОНАМИ, є невід'ємною частиною даного Договору.

8.2 При проведенні рекламної кампанії ТУРОПЕРАТОР має право посилатись на місцезнаходження ТУРАГЕНТА із згадуванням його назви та інших координат як на місце реалізації туристичних послуг ТУРОПЕРАТОРА.

8.3 Обидві СТОРОНИ мають право розірвати даний Договір за умови, якщо одна СТОРОНА проінформує іншу СТОРОНУ про свої наміри у письмовій формі не пізніше одного місяця до дати розірвання.

8.4 Даний Договір укладений в двох примірниках українською мовою, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної СТОРОНИ.

8.5 Договір набирає чинності після його підписання обома СТОРОНАМИ.

8.6 Всі раніше укладені Договори та усні домовленості по предмету даного Договору втрачають чинність.

8.7 У випадку розірвання Договору або закінчення терміну його дії СТОРОНИ зобов'язані впродовж 15 днів здійснити остаточні взаєморозрахунки та підписати відповідний акт.

## 9. Юридичні адреси, реквізити та підписи Сторін

**ТУРОПЕРАТОР ТОВ „ШОКОЛАД”:**

юр. адреса: м. Київ - 01033,  
вул. Гайдара, 54-А

факт. адреса: м. Київ - 04116,  
вул. Старокиївська 10 Г

тел.: +380 044 383-32-52

e-mail: [andrey@chocolate.in.ua](mailto:andrey@chocolate.in.ua)

URI: [www.chocolate-tour.com.ua](http://www.chocolate-tour.com.ua)

Р/р 26005404144500 в ПАТ `УкрСиббанк` МФО 351005

код ЄДРПОУ 37308943

**ТУРАГЕНТ:**

Директор

Директор  
Жукова О.В.