

**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_**  
**КУПЛИ-ПРОДАЖИ ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРОДУКТА**

г. Киев

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2023г.

**Общество с ограниченной ответственностью «Джоин-АП!» (Join-UP!)** (лицензия № 274 выдана Министерством развития экономики, торговли и сельского хозяйства Украины 28.10.2019 года. Размер финансового обеспечения туроператора составляет 20 000 (двадцать тысяч) евро) в лице Генерального директора Сероухова Д.Г., действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем Продавец (Туроператор), с одной стороны, и

\_\_\_\_\_, зарегистрированный по адресу \_\_\_\_\_, регистрационный номер \_\_\_\_\_ далее Заказчик (Турагент), в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, в дальнейшем именуемые совместно «Стороны», заключили данный Договор, далее – «Договор», о нижеследующем:

В данном Договоре термины, которые приведены ниже, имеют следующее значение:

**Стороны:** Продавец и Заказчик;

**Заказчик** - лицо (юридическое или физическое лицо - субъект предпринимательской деятельности), покупает у Продавца туристический продукт и имеет право его реализовать третьим лицам.

**Продавец** - юридическое лицо, которое формирует и предоставляет Турпродукт и реализует Турпродукт на условиях, изложенных в Договоре Заказчику.

**Турпродукт** - комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, услуги гидов-переводчиков, а также другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

**Турист** - лицо, которое приобрело Турпродукт и посещает страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев подряд.

**Ваучер** - форма письменного договора на туристическое или на экскурсионное обслуживание.

**Визовая поддержка** - консультации и услуги по подготовке документов в посольство / консульство / миграционной службы (не входит в состав турпродукта).

**Лист бронирования** - письменный запрос о предоставлении Турпродукта, полученный в оригинале или по факсу с подписью Заказчика и туриста и вмещающих перечень необходимых для оформления Турпродукта услуг, в том числе фамилию, имя и отчество Туриста. В данном Договоре Лист бронирования считается офертой, т.е. предложением на заключение договора на туристическое обслуживание.

**Цена туристического продукта СПО (стоимость)** - специальные предложения Продавца указанные на сайте, в каталогах и других в том числе и рекламных материалах продавца.

**Подтверждение Листа бронирования (акцепт)** - подтверждение Продавцом электронных, факсимильных, почтовых средств связи на Лист бронирования Заказчика, в котором содержится согласие Продавца на реализацию Турпродукта. Такой ответ Продавца может быть предоставлен в виде счета (инвойса), выписанного на имя Заказчика согласно бронирования Заказчика. Подтверждение Листа бронирования в настоящем Договоре считается акцептом Продавца, то есть подтверждением желаня заключить Договор.

**Аннуляция** - сделанный Заказчиком письменный (в т.ч., но не ограничиваясь факсу, электронной почте) отказ от заказанного и / или приобретенного у Продавца Тура или его части.

**Изменение Листа бронирования Продавца** - отмена предыдущего Листа бронирования Заказчика и подача нового Листа бронирования Заказчика, который имеет отличие от ранее поданного.

**Вид транспортного средства** – устройство, предназначенное для пассажирских перевозок, осуществляется автомобильным, железнодорожным, морским, речным, авиационным и другим транспортом.

**Категория транспортного средства (класс)** - отнесение к одному или другому классу транспортного средства определяется уровнем комфорта, стоимостью данного транспортного средства, производителем и уровнем отделки (эконом-класс, бизнес-класс, представительский класс).

**Вид и способ обеспечения питания во время туристической поездки** - система обслуживания туристов в гостинично-ресторанной сфере, указывается в настоящем Договоре и других необходимых для путешествия туриста документах следующим образом: RO - отсутствует питание; BV - только завтрак; NB - полупансион (завтрак, обед / ужин), FB - полный пансион (завтрак, обед, ужин), ALL - все включено, UAL- ультра все включено.

**Рекламация** - это претензия, которая предъявляется Заказчиком Продавцу в связи с несоответствием качества услуг по условиям договора.

**Коммерческий курс Продавца** - денежный эквивалент в иностранной валюте 1 (одного) доллара США к гривне Украины, 1 (одного) Евро к гривне Украины и 1 (одного) российского рубля к гривне Украины, который определен Продавцом и обнародован на сайте, применяется Продавцом при определении суммы оплаты туристского продукта принадлежащего Продавцу.

**Высокий сезон** - это период наибольшей деятельной активности в туризме, период высоких тарифов на туристические услуги, определяется по каждому из направлений туристических путешествий отдельно. Информацию об условиях продажи туристического продукта и сроки высокого сезона по каждому из направлений изложены на официальном сайте компании <http://joinup.ua/>.

**Акции** - специальные предложения, выгодные для Туристов (в т.ч. акция «раннее бронирование»), информация об условиях продажи туристического продукта, сроки бронирования и аннуляции выложены на официальном сайте компании <http://joinup.ua>, данные положения, изложенные на сайте, имеют силу договора.

**Документы на получение Тура** - материальная ценность создана Продавцом в пользу туристов на заказ Заказчика, имеет установленную Продавцом цену. К указанным документам принадлежит (ваучер, страховой полис, авиабилеты и / или другие проездные документы).

**Прайс (прайс-лист)** - документ, предоставляемый Продавцом Заказчику и содержит описание Тура, право на реализацию которого предоставляется Заказчику, его стоимость, перечень услуг, входящих в него.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Продавец обязуется предоставить Заказчику, а Заказчик принять и оплатить на условиях настоящего договора туристические продукты (далее «турпродукт»), для третьих лиц (далее по тексту "третьи лица") согласно Листа бронирования Заказчика.

1.2. Объем услуг, которые предоставляются Заказчику, подтверждаются Листом бронирования Заказчика (далее «Лист бронирования»), присланный в письменной форме и являющимся офертой и Подтверждение Продавца (далее «подтверждение»), акцептованным в письменной форме. Лист бронирования и Подтверждение являются неотъемлемыми приложениями настоящего договора, без которых договор считается несостоявшимся. Стороны установили, что письменной формой для исполнения настоящего договора признается факсимильная и электронная связь. При этом Лист бронирования должен содержать в себе все сведения о третьем лице, требуемые согласно действующего законодательства Украины.

1.3. Право на распоряжением сформированным Продавцом турпродуктом переходит к Заказчику после поступления полной оплаты на счет Продавца.

1.4. В случае, если услуги, входящие в турпродукт предоставляются только в составе группы, количество третьих лиц в группе, при котором состоится путешествие, устанавливается на момент подтверждения заявки.

1.5. Документом, подтверждающим факт перехода права на услуги, входящие в турпродукт от Продавца к Заказчику является платежный документ, подтверждающий факт полной оплаты турпродукта согласно счета (инвойса) или выставленного подтверждения, которое содержит информацию о цене туристского продукта.

1.6. Туристический ваучер, являющийся документом, удостоверяющим объем туристских услуг, входящих в турпродукт, выдается Заказчику или по письменному подтверждению Заказчика третьим лицам с пакетом документов в офисе Продавца, по средствам электронной почты или с помощью системы онлайн бронирования, не менее чем за 24 часа до начала тура или по предварительному согласованию за два часа до начала тура представителем Продавца в аэропорту вылета.

1.7. Если Заказчик кроме турпродукта приобретает у Продавца дополнительную услугу по подаче документов третьих лиц в Консульство/визовый центр/миграционную службу на рассмотрение на предмет открытия визы, указанная услуга не является составной частью турпродукта и оплачивается отдельно согласно подтверждения. При этом Продавец обязуется

только передать представленные Заказчиком документы, оплатить консульский сбор и получить документы после рассмотрения.

1.8. Настоящий договор вступает в силу со дня его подписания Сторонами.

## **2. ЦЕНА (СУММА) ДОГОВОРА. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

2.1. Только при наличии предоплаты (депозита) Заказчика в размере 3000 долларов США на счет Продавца по данному договору, у Заказчика возникает возможность получения доступа к online системе Продавца. После подтверждения заявки Заказчика Продавец выставляет Заказчику счет (инвойс) на оплату запрошенного турпродукта. Оплата запрошенного турпродукта производится в полном размере в течение двух банковских дней после получения от Продавца счета (инвойса) на оплату либо Подтверждения турпродукта Продавцом.

2.1.1. В случае отсутствия предоплаты (депозита) Заказчика в размере 3000 долларов США на счет Продавца по данному договору, у Заказчика отсутствует возможность производить бронирование турпродукта по данному Договору.

2.2. В случае, если счет (инвойс) или Подтверждение Продавца получены Заказчиком менее, чем за четыре банковских дня до даты начала путешествия туриста (туристов), то Заказчик осуществляет оплату заказанного Турпродукта не позже, чем за один день до даты начала путешествия туриста (туристов).

2.3. Оплата должна быть подтверждена поступлением денежных средств на счет Продавца. В случае согласия на то Сторон, допускается подтверждение оплаты копией платежного документа. Несвоевременная, неполная или неправильная оплата Заказчиком стоимости Турпродукта дает Продавцу право отказать в предоставлении Турпродукта.

2.4. Все виды платежей по Договору проводятся в Евро или Долларах США. Банковские расходы покрываются за счет Заказчика. Фактом исполнения Заказчиком денежного обязательства по оплате стоимости Турпродукта в безналичной форме считается момент поступления денежных средств Заказчика на счет Продавца. При этом риск задержки осуществления банковских операций, а также риск изменения валютных курсов возлагаются на Заказчика.

2.5. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком Турпродукта снимает с Продавца всю ответственность, связанную с исполнением обязательств по Договору. В этом случае Продавец оставляет за собой право самостоятельно отменить Лист бронирования Заказчика и применить к Заказчику штрафные санкции в соответствии с п. 5.6. Договора. При отмене Листа бронирования по причинам, указанным в этом пункте, Заказчик несет ответственность перед туристом за расторжение (отказ от) договора на туристическое обслуживание.

2.6. Расчеты между Сторонами данного Договора осуществляются в безналичной форме в соответствии с действующим законодательством Украины.

2.7. Продавец не возмещает никаких затрат Заказчика, связанных с исполнением им этого Договора, в том числе расходов на продвижение Турпродукта, рекламу, содержание офиса, на использование почтовой, телеграфной, телефонной, электронной связи в любых целях.

2.8. В случае наличия задолженности Заказчика (в том числе и по неуплате штрафных санкций), Продавец имеет право зачислить денежные средства в счет погашения этой задолженности, который поступил от Заказчика, на оплату (в том числе полностью или частично) любого другого туристического продукта (туристической услуги). При этом ответственность перед туристами, по заказам с которых были перечислены оплаты на погашение задолженности, несет в полном объеме Заказчик. Заказчик не имеет права на заказ или получения туристического продукта (туристической услуги), даже оплаченного, в случае наличия у него задолженности перед Продавцом.

2.9. В случае, если забронированный Турпродукт подпадает под действие программы Раннего бронирования или других акционных программ, объявленных на официальном сайте Продавца и / или путем электронного сообщения, и/или другими средствами коммуникации, то расчет по забронированному туру проходит в соответствии с условиями акции, но в любом случае окончательный расчет должен быть произведен не позднее, чем за один день до начала тура.

2.10. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком выставленного Продавцом счета, так же как и не возмещение затрат согласно настоящего Договора снимает с Продавца всю ответственность, связанную с исполнением обязательств по Договору. В этом случае Продавец оставляет за собой право аннулировать Заказ Заказчика с применением штрафных санкций.

2.11. Заказчик осуществляет полную оплату заказанного Тура в соответствии с выставленным Продавцом счетом (инвойсом), который предоставляется Заказчику путем направления по электронной почте или по факсу, в размере цены Турпродукта, установленной в предоставленных Заказчику прайсах (или в прайсах, размещенных на сайте Продавца). Стороны

договорились, что счет (инвойс) является надлежащим и достаточным подтверждением факта выполнения обязательств по Договору.

2.12. Оплата производится в течение одного банковского дня с момента получения счета (инвойса), в случае заказа Тура меньше, чем за пять дней до начала тура, оплата осуществляется на следующий рабочий день после подтверждения заказа и выставления счета (инвойса) но, в любом случае, не позднее, чем за один день до начала тура. Срок действия счета (инвойса), выставленного Продавцом устанавливается в самом счете (инвойсе), оплата счета (инвойса) по истечении срока его действия не может считаться полной оплатой заказанных услуг.

2.13. В случае, если произведенный Турпродукт подпадает под действие программы Раннего бронирования или других акционных программ, объявленных на официальном сайте Продавца и/или путем электронного сообщения, и/или другими средствами коммуникации, то расчет по забронированному туру проходит в соответствии с условиями акции, но в любом случае окончательный расчет должен быть произведен не позднее, чем за один день до начала тура.

### **3. ИНФОРМАЦИЯ О ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ СВОЙСТВАХ ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРОДУКТА**

3.1. Состав приобретаемого турпродукта определяется на основании письменного Листа бронирования Заказчика и письменного подтверждения Продавца о бронировании туров, указанных в Листе бронирования Заказчика. Кроме того, состав определяется на основании оформленного в системе онлайн бронирования.

3.2. В Листе бронирования обязательно заполняется:

- Фамилии и имена туристов, номера загранпаспортов, сроки их действия;
- Название страны посещения;
- Срок пребывания в месте предоставления туристических услуг с указанием дат начала и окончания туристического обслуживания;
- Характеристика транспортных средств, осуществляющих перевозки, в частности их вид и категория, а также дата, время и место отправления и возвращения (если перевозка входит в состав туристического продукта);
- Гостиницы и другие аналогичные средства размещения, их местоположение, категория;
- Виды и способы обеспечения питания;
- Программа туристического обслуживания;
- Виды экскурсионного обслуживания и другие услуги, включенные в стоимость туристического продукта;
- Необходимость оформления обязательного и/или добровольного страхования туристов по желанию туриста, других рисков, связанных с предоставлением туристических услуг;
- Предоставление визовой поддержки;
- Стоимость туристического обслуживания;

3.3. Лист бронирования в данном случае считается офертой, т.е. предложением заключения договора.

3.4. После надлежащего оформления Листа бронирования Заказчик направляет его средствами электронной, факсимильной или почтовой связи Продавцу, или оформляет его в системе онлайн бронирования на сайте Продавца.

3.5. В случае возможности удовлетворения всех существенных условий Заказчика, Продавец (не позднее чем на пятый день с даты получения Листа бронирования) направляет средствами электронной, факсимильной или почтовой связи Заказчику Подтверждение Листа бронирования, что в данном случае является акцептом, т.е. подтверждением желания заключить договор. Также акцептом в данном случае может быть выставленный Продавцом счет (инвойс) на оплату соответствующих услуг Заказчиком. Подтверждение Листа бронирования также может быть опубликовано на сайте Продавца в системе онлайн бронирования, с которым Заказчик может ознакомиться и распечатать, в случае необходимости.

3.6. Подтверждение Листа бронирования должно содержать:

- Фамилии и имена туристов, номера загранпаспортов, срок их действия, даты рождения туристов;
- Название страны посещения;
- Срок пребывания в месте предоставления туристических услуг с указанием дат начала и окончания туристического обслуживания;
- Характеристика транспортных средств, осуществляющих перевозки, в частности их вид и категория, а также дата, время и место отправления и возвращения (если перевозка входит в состав туристического продукта);
- Гостиницы и другие аналогичные средства размещения, их местоположение, категория;

- Виды и способы обеспечения питания;
- Программа туристического обслуживания;
- Виды экскурсионного обслуживания и другие услуги, включенные в стоимость туристического продукта;
- Необходимость оформления обязательного и/или добровольного страхования туристов по желанию туриста, других рисков, связанных с предоставлением туристических услуг;
- Необходимость оформления визы для Туриста;
- Стоимость туристического обслуживания;

3.7. В случае невозможности предоставления в момент получения Листа бронирования турпродукта на заказанных условиях (в том числе в связи с отсутствием свободных мест) Продавец предлагает возможные альтернативные варианты (сроки и маршруты).

3.8. Заказчик, который согласен на предложенный Продавцом альтернативный вариант турпродукта, направляет Продавцу Заказ установленной формы с указанием условий альтернативного турпродукта. При этом первоначальный Заказ считается аннулированным, с момента предоставления Заказчиком аннуляции. Заказчик, не согласный на предложенный Продавцом альтернативный вариант турпродукта, получает полный возврат внесенных им денежных средств в случае, если такой отказ происходит не позднее, чем в течение следующего рабочего дня после даты получения альтернативного варианта. В случае, если письменный отказ от предложенного альтернативного варианта в указанные сроки не поступает, Продавец приступает к формированию альтернативного варианта турпродукта и исполнение настоящего договора продолжается на новых условиях.

3.9. Изменение цены туристического продукта после подтверждения бронирования допускается только в случае необходимости учета изменения тарифов на транспортные услуги, введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов и других обязательных платежей, изменения курса гривны к иностранной валюте, в которой выражена стоимость туристического продукта.

3.10. Изменение цены туристического продукта возможно не позднее чем за 20 дней до начала туристической поездки. При этом увеличение цены туристического продукта не может превышать пяти процентов его начальной цены. В случае если цена туристического продукта выше начальной цены более пяти процентов, Заказчик вправе отказаться от исполнения договора, а Продавец обязан вернуть ему ранее уплаченную сумму.

3.11. Каждая из Сторон настоящего Договора до начала туристического путешествия Туриста может потребовать внесения изменений в настоящий Договор или его расторжения в связи с изменением существенных условий договора и обстоятельств, которыми они руководствовались при заключении договора, в частности в случае:

- 1) ухудшение условий туристической поездки, изменения ее сроков;
- 2) существенного изменения курса валюты (более 5 %), в которой выражена цена туристического продукта;
- 3) отказа партнера Продавца в предоставлении забронированного и оплаченного Тура.

3.12. Продавец вправе отказаться от исполнения договора при условии полного возмещения Заказчику убытков, подтвержденных в установленном порядке и причиненных вследствие расторжения договора, кроме случая, если это произошло по вине Заказчика.

3.13. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора до начала туристической поездки при условии возмещения Продавцу фактически понесенных им расходов, связанных с отказом.

3.14. Если во время выполнения договора на туристическое обслуживание Продавец не в состоянии предоставить значительную часть туристического продукта, по которому согласно Договора купли продажи стороны достигли согласия, Продавец должен с целью предоставления турпродукта принять альтернативные меры без возложения дополнительных расходов на Заказчика, а в случае необходимости возместить ему разницу между предлагаемыми турпродуктом и тем, который был предоставлен. В случае принятия альтернативных мер продавец направляет Заказчику на согласование свой вариант Листа бронирования, указав, что именно изменено. После согласования Заказчик направляет согласованный Лист бронирования Продавцу, в разумные сроки, учитывая дату начала тура. Заказ считается акцептованным Продавцом, если Продавец в системе онлайн бронирования, электронными или факсимильными средствами связи подтвердил возможность продажи турпродукта.

Кроме того, в случае если Продавцом Туристу через Заказчика предложено альтернативный вариант обслуживания, который был принят Туристом фактически, Турпродукт считается таким, что был согласован и одобрен Сторонами. Претензии в данном случае Продавцом не принимаются.

3.15. Продавец несет перед Заказчиком ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение условий настоящего Договора, кроме случаев, если:

- невыполнение или ненадлежащее выполнение условий договора произошло по вине Заказчика;
- невыполнение или ненадлежащее выполнение условий договора произошло по вине третьих лиц, не связанных с оказанием услуг, указанных в настоящем договоре, и ни одна из сторон об их наступлении не знала и не могла знать заранее;
- невыполнение или ненадлежащее выполнение условий договора произошло вследствие наступления форс-мажорных обстоятельств, указанных в настоящем Договоре или являются результатом событий.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

##### **4.1. Продавец обязуется:**

4.1.1. Оформлять и выдавать, или направлять в т.ч., но не ограничиваясь факсом, по электронной почте Заказчику в порядке, предусмотренном настоящим Договором, документы (ваучеры (путевки), страховые полисы, проездные документы) на каждую группу Туристов (Туриста), обязанность по предоставлению которых возложена на Продавца.

4.1.2. Предоставлять по запросу Заказчика информацию о наличии Тура, туристические услуги, которые включаются в туристский продукт, который реализуется: место предоставления туристических услуг, программу туристического обслуживания, характеристику транспортных средств, осуществляющих перевозки, в частности их вид и категорию, характеристику отелей и других объектов, предназначенных для предоставления услуг по временному размещению, в том числе место их расположения, категорию, сведения о подтверждении соответствия услуг гостиницы установленным требованиям, сроки и порядок оплаты гостиничного обслуживания, виды и способы обеспечения питания во время туристической поездки, минимальное количество туристов в группе, цену туристических услуг, и любую другую информацию, необходимую Заказчику для выполнения условий настоящего Договора. Эти данные Продавец предоставляет Заказчику согласно той информации, которую Заказчик указывает при заключении и подписании данного Договора, оформлении Листов бронирования и онлайн бронировании.

4.1.3. Осуществлять бронирование туристического продукта согласно предоставленному Заказчиком Листа бронирования при наличии возможности у Продавца обеспечивать продажу такого туристического продукта.

4.1.4. Своевременно акцептовать Лист бронирования Заказчика.

4.1.5. Не разглашать конфиденциальную информацию Заказчика, которая стала известной Продавцу в связи с выполнением условий настоящего Договора, в том числе и условия настоящего Договора.

##### **4.2. Продавец имеет право:**

4.2.1. По согласию Заказчика вносить изменения в подтвержденный и оплаченный Заказчиком Турпродукт в случаях предусмотренных действующим законодательством Украины и настоящим Договором.

4.2.2. Аннулировать заказанный и подтвержденный Турпродукт в случае неполучения или получения в неполном объеме в установленный Договором срок оплаты за Турпродукт.

4.2.3. Увеличивать цену туристического продукта после подтверждения бронирования только в случаях, установленных настоящим Договором и Законом Украины «О туризме».

4.2.4. Требовать внесения изменений в договор или его расторжения в связи с изменением существенных условий договора и обстоятельств, которыми стороны руководствовались при заключении договора.

4.2.5. Использовать предоставленные Заказчиком данные (почтовый адрес, электронная почта, адрес сайта, телефонные номера, номера мобильного телефона, и др.) для выполнения пункта 3.1.2.

4.2.6. В случае не исполнения надлежащим образом данного Договора Заказчиком закрыть доступ к системе онлайн Продавца.

4.2.7. Зачислить предоплату (депозит) в случае, если у Заказчика образовалась задолженность перед Продавцом по данному Договору.

##### **4.3. Заказчик обязуется:**

4.3.1. Формировать Лист бронирования исключительно на основании предоставленных Продавцом цен на туристический продукт, доведенных Заказчику в любой форме.

4.3.2. Своевременно подавать Продавцу Лист бронирования туристических услуг, заказанных туристами, заполненный в соответствии с требованиями настоящего Договора.

4.3.3. В сроки, установленные Продавцом, передавать Продавцу действующие на момент продажи туристического продукта паспорта и другие документы туристов, необходимые для оформления въездных виз в страну посещения туриста, если услугу по оформлению соответствующих документов дает Продавец, а также обеспечивать их явку в посольство страны посещения в день и время, назначенное Продавцом.

4.3.4. Получать у Продавца ваучеры (путевки) и другие документы, оформленные Продавцом в соответствии с требованиями настоящего договора, удостоверяющих право туриста на получение услуги.

4.3.5. Совершать иные действия, направленные на надлежащее выполнение условий этого договора.

4.3.6. Не разглашать конфиденциальную информацию Продавца, которая стала известна Заказчику в связи с выполнением условий настоящего Договора, в том числе и условия настоящего Договора.

4.3.7. Сообщать Продавцу по его требованию любые сведения, связанные с выполнением условий настоящего Договора.

4.3.8. Заказчик не имеет права отступать от содержания настоящего Договора.

4.3.9. Проверять у туристов наличие и правильность оформления необходимых паспортных и визовых документов на въезд и выезд.

4.3.10. Безусловно осуществлять оплату всех туристических продуктов (туристических услуг) забронированных в системе онлайн бронирования.

#### **4.4. Заказчик имеет право:**

4.4.1. Получать информацию о наличии Тура, туристических услугах, которые включаются в туристический продукт, который реализуется: место предоставления туристических услуг, программу туристического обслуживания, характеристику транспортных средств, осуществляющих перевозки, в частности их вид и категорию, характеристику отелей и других объектов, предназначенных для предоставления услуг по временному размещению в том числе место их расположения, категорию, сведения о подтверждении соответствия услуг гостиницы установленным требованиям, сроки и порядок оплаты гостиничного обслуживания, виды и способы обеспечения питания во время туристической поездки, минимальное количество туристов в группе, цену туристических услуг, и любую другую информацию, необходимую Заказчику для выполнения условий настоящего Договора.

4.4.2. Заключать с третьими лицами договора о предоставлении туристических услуг от своего имени.

4.4.3. Обеспечивать страхование Туриста без участия Продавца. В данном случае Заказчик по таким обязательствам несет ответственность перед туристом.

4.4.5. В пределах своих возможностей добросовестно рекламировать услуги Продавца.

4.4.6. Требовать внесения изменений в договор или его расторжения в связи с изменением существенных условий договора и обстоятельств, которыми стороны руководствовались при заключении договора.

### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1. Стороны несут взаимную ответственность за неисполнение или ненадлежащее выполнение всех условий настоящего Договора согласно действующему законодательству Украины.

5.2. Продавец несет полную ответственность перед Заказчиком за выполнение принятых на себя согласно п.1.1. обязательств, а так же за неправильно оформленные документы, повлекшее за собой невозможность потребления услуг, входящих в турпродукт.

5.3. В отношении организации и проведения Туров Продавец не несет ответственности перед Заказчиком и третьими лицами:

- за задержку вылета самолета или отправления поезда, изменения в расписании авиаперелетов, движения поездов и автобусного и иного сообщения и связанных с этим изменениях объема и сроков туристских услуг. В этом случае ответственность перед Заказчиком и третьими лицами несут перевозчики в соответствии с украинскими и международными правилами.
- за сохранность во время путешествия личного имущества третьих лиц, которым реализован турпродукт.

- за действия пограничных служб, связанных с неправильным оформлением или недействительностью заграничного паспорта третьих лиц, которым реализован турпродукт; либо за отказ пограничных служб в выезде третьего лица за границу в связи с наличием не исполненных обязательств по законодательству Украины либо другой страны;
- за решение консульских служб иностранных посольств об отказе въезда в страну лиц, которым реализован турпродукт.

При этом факт получения Продавцом документов третьих лиц из Консульства со штампом об отказе рассматривается Сторонами, как факт отказа Заказчика от турпродукта, совершенный в письменной форме.

В этом случае Продавец аннулирует турпродукт и возвращает Заказчику внесенные денежные средства за вычетом суммы фактически понесенных расходов: штрафных санкций авиаперевозчика (с учетом невозвратности чартерных авиабилетов и других примененных тарифов), стоимости услуг по оказанию визовой поддержки, штрафных санкций принимающей стороны и других расходов, связанных с аннулированием приобретенного турпродукта, а также операционных расходов Продавца, определенных по настоящему договору в размере 50 евро;

- в случае, если решением властей или ответственных лиц третьим лицам было отказано в возможности перелета по авиабилету и/или проживания в забронированном номере гостиницы по вине таких лиц (отсутствие необходимых документов, попытка провоза контрабанды, хранение, провоз и распространение наркотиков, незаконное хранение оружия, нарушение правопорядка, состояние алкогольного или наркотического опьянения и т.п.). В этом случае с Заказчика удерживается сумма в размере полной стоимости тура.
- в случае опоздания лиц, которым реализован турпродукт к назначенному времени для прохождения таможенного контроля, регистрации или на посадку в самолет, а также к моменту отъезда экскурсионного автобуса, ко времени назначенному для предоставления питания, проч. денежные средства в этом случае возврату не подлежат.
- за утерю, порчу, и поиск багажа при нарушении третьими лицами правил перевозки. В остальном ответственность за утерю, порчу и поиск багажа несет перевозчик на основании внутренних и международных правил.

5.4. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения своих обязательств, изменения программы поездки вследствие возникновения обстоятельств форс-мажора (стихийные бедствия, пожары, землетрясения, наводнения, военные действия, изменения внутрисполитической или международной обстановки, забастовки, действия террористических организаций и пр.), а также по причинам, находящимся вне сферы влияния Продавца (технические поломки и механические повреждения самолетов и иных транспортных средств, закрытие аэропортов, отмена железнодорожного, автобусного, паромного и др. видов сообщения, маршрутов такси, технические поломки и неисправности оборудования в отелях и проч.). Во всех вышеуказанных случаях стороны освобождаются от обязательств по настоящему Договору.

5.5. Заказчик несет полную ответственность за достоверность всех сведений и своевременность подачи документов, необходимых для оформления визы на въезд, в случае ее оформления Продавцом.

5.6. В случае отказа Заказчика (или туриста) от Договора по любым причинам или невозможности их получения вследствие отказа посольства страны посещения в выдаче визы туристу (далее по тексту - отказ) Заказчика обязуется оплатить штраф в следующем порядке и размерах:

- при отказе за 30 - 21 дней до начала предоставления туристических услуг - 15% от стоимости туристических услуг;
- при отказе за 20 - 15 дней до начала предоставления туристических услуг - 50% от стоимости туристических услуг;
- при отказе за 14-8 дней до начала предоставления туристических услуг - 85% стоимости туристических услуг;
- при отказе за 7-1 дней до начала предоставления туристических услуг - 100% стоимости туристических услуг;
- при отказе от заказа, приходящегося на высокий сезон - 100% стоимости туристических услуг;
- при отказе от заказа по акции «раннее бронирование» или другими акциями, если такое положение было указано в условиях проведения акции - 100% стоимости туристических услуг;

Приведенный размер штрафов может быть изменен. Размер штрафа, который обязан возместить Заказчик, зависит от договоренностей Продавца с партнером по организации тура. Если партнером Продавца установлен иной размер и порядок оплаты штрафа, чем



предусмотренный условиями данного договора, Заказчик обязан возместить данные расходы, определенные партнером, с учетом других положений настоящего договора. Для выяснения размера таких штрафов Заказчик вправе осуществлять запросы к Продавцу, который в свою очередь обязан сообщить Заказчику о возможных штрафах, каждого из своих партнеров по туру.

\* визы не возвращаются Продавец выставляет Заказчику на сумму штрафа счет, Заказчик должен оплатить в течение трех банковских дней с момента выставления такого счета Продавцом.

\* Выставление штрафа является правом Продавца, а не обязанностью.

\* В случае отказа посольства в выдаче визы, Продавец осуществляет все возможные действия для возврата платежей за исключением фактически понесенных расходов Продавца.

\* Визовый сбор предоставленные Продавцом для оплаты в Посольство (Консульство) за рассмотрение вопроса о выдаче независимо от результатов рассмотрения документов или сроков аннуляции.

5.7. В случае, если Заказчиком авиабилеты забронированы или выписаны по специальному (блочному/тур пакетному/туроператорскому) тарифу авиакомпании, ранее внесенная оплата за них не возвращается независимо от сроков отказа. В случае, если данные авиабилеты не оплачены, Заказчик оплачивает Продавцу штраф в размере 100 % от стоимости вышеуказанных билетов. При этом следует иметь в виду, что тариф авиабилетов на чартерные рейсы, а также авиабилеты на регулярные рейсы, которые проданы по тарифам, согласно правилам перевозчика является такими, что не возвращаются.

5.8. В случае просрочки обязательства по оплате Турпродукта, Заказчик обязан перечислить Продавцу пени в размере 0,5% от стоимости туристического продукта за каждый день просрочки. Пеня исчисляется от суммы несвоевременно выполненного денежного обязательства.

5.9. В случае нарушения туристами, которые пользуются туристическими услугами Продавца, действующих правил проезда, регистрации или провоза багажа, нанесения ущерба имуществу транспортной компании или нарушения правил проживания в гостинице, нарушение правил пересечения границы и невозврата в страну постоянного места жительства после окончания предоставления Продавцом туристического обслуживания или несоблюдение законодательства страны пребывания, штрафы взимаются с Заказчика в размерах, предусмотренных соответствующими правилами и нормами транспортной компании, гостиницы, страны пребывания и другими уполномоченными органами.

5.10. В случае аннуляции или внесении изменений в лист бронирования Заказчик обязан оформить соответствующие изменения в Договор на туристическое обслуживание. За невыполнение этого положения Заказчик несет полную материальную ответственность перед Продавцом и Туристом, а также государственными органами, по претензиям от Туристов о расторжении, неисполнения или ненадлежащего исполнения договора в связи с изменением существенных условий договора и обстоятельств, которыми Турист руководствовался при заключении договора. При этом Заказчик обязуется возместить Туристу убытки в полном объеме, причиненные вследствие расторжения (изменения) договора.

5.11. Продавец не владеет информацией о планах проведения на территории отеля или прилегающей к гостинице территории в стране пребывания строительных и ремонтных работ, осуществляемых по решению администрации отеля или с согласия местных властей любыми государственными или частными лицами в соответствии и не несет ответственности за любые неудобства, причиненные Туристу в связи с этим.

5.12. Предоставляющий информацию о категории отеля, Туроператор руководствуется только классификацией гостиниц, представленных администрацией отеля.

5.13. Туроператор не несет ответственности за аннулирование авиакомпанией забронированного для Туриста места в случае «двойного бронирования», то есть в случае, когда имеет место ошибочное/умышленное представление Заказчиком заявки на бронирование билетов на одну и ту же личность два или более раз.

5.14. Возможность возмещения морального вреда в отношении всех правоотношений, возникающих в соответствии с настоящим Договором, исключается.

5.15. В случае предоставления Заказчиком Продавцу заведомо ложных и/или сфальсифицированных документов для получения визы Туристом, Заказчик обязуется оплатить Продавцу штраф в размере стоимости туристического продукта для такого туриста.

5.16. В случае предоставления Продавцу/Туристам Заказчиком заведомо ложных и/или сфальсифицированных документов, Заказчик обязуется оплатить Продавцу штраф в размере двойной стоимости туристического продукта для такого туриста.

## 6. РЕКЛАМАЦИИ

6.1. В случае возникновения у третьих лиц, обоснованных претензий к качеству оказания услуг, входящих в турпродукт, Продавец принимает на себя удовлетворение указанной претензии при наличии подтверждающих документов от третьих лиц факта не предоставления или некачественного предоставления услуг, при условии соблюдения следующего претензионного порядка:

6.2. В случае возникновения претензий от третьих лиц, связанных с качеством предоставляемых Продавцом или его партнерами туристских услуг, указанных в ваучере, третьи лица обязаны немедленно уведомить Продавца или его представителей на маршруте или принимающего Туроператора (представителя Партнера Продавца по данному Туру).

6.3. В случае, если третьи лица, не удовлетворены мерами, принимаемыми представителем Продавца на маршруте или принимающим Туроператором, они обязаны незамедлительно обратиться непосредственно в офисы Заказчика, который в свое время информирует Продавца.

6.4. Если на взгляд третьих лиц, принятые Продавцом меры являются недостаточными, или возникшие претензии невозможно устранить на месте, а третьим лицам, по вине Продавца или его представителей причинен материальный ущерб, или физические или нравственные страдания (моральный вред), они обязаны заключить Акт за подписью представителя Продавца или принимающей стороны с подробным указанием характера предъявленных претензий и неточностей в оказанных услугах.

Надлежащим подтверждением факта непредставления какой-либо из услуг, входящих в турпродукт, является отметка, сделанная принимающим Туроператором на экземпляре ваучера, оставшегося у лиц, которым реализован турпродукт.

6.5. Заказчик обязан направить Продавцу Акт, копию ваучера и саму претензию с детальным описанием недостатков в обслуживании Туристов в день их получения от третьих лиц в пределах 14 дней с момента окончания путешествия.

6.6. Предъявленные документы подлежат рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней с момента их получения.

6.7. В случае возникновения у третьих лиц претензий по качеству услуг, право на потребление которых удостоверено авиабилетом, а также медицинским полисом, Продавец несет ответственность только за достоверность информации об условиях предоставления указанных услуг, поскольку авиабилет/медицинский полис является подтверждением заключения отдельного договора с исполнителем данных услуг.

6.8. Стороны примут все меры к разрешению споров и разногласий, возникающих из настоящего Договора или в связи с ним, путем дружеских переговоров. В случае невозможности прийти к соглашению в результате переговоров споры решаются по правилам подсудности украинского законодательства.

## 7. ONLINE ЗАКАЗ

7.1. Система онлайн бронирования представляет собой резервирование туристических услуг, входящих в Турпродукт, при помощи Интернет. Система онлайн бронирования представлена на официальном сайте Продавца [www.joinup.ua](http://www.joinup.ua).

Для полноценного пользования системой «Join Up Online», в том числе и бронирования туристических услуг, Продавец предоставляет Заказчику пароль и логин для доступа к сайту.

7.2. Пароли и логины являются конфиденциальными и не подлежат разглашению и/или передачи третьим лицам. Пароли и логины предоставляются Продавцом после получения Заявки на получение доступа в систему «Join Up Online» Заказчиком (Приложение № 1 к настоящему Договору).

7.3. Заказчик гарантирует возмещение Продавцу убытков в полном объеме, причиненных вследствие несанкционированного использования системы «Join Up Online», если такие убытки возникли по вине Заказчика. Заказчик оплачивает все расходы Продавца, совершенные последним вследствие бронирования туристических услуг в системе «Join Up Online» под паролем и логином Заказчика.

7.4. Заказчик гарантирует, что система «Join Up Online» будет использоваться надлежащим образом, а также гарантирует, что она будет эксплуатироваться только работниками Заказчика, компетентными в вопросах эксплуатации системы, а также имеющими доступ, предоставленный согласно п. 7.2. настоящего Договора.

7.5. Заказчик обязуется своевременно и письменно информировать Продавца о необходимости аннулировать ранее предоставленные пароль и логин, если в этом возникает необходимость.

7.6. Заказчик имеет право осуществлять бронирование туров или иных сопутствующих услуг только при наличии соответствующего Листа бронирования.

7.7. Продавец имеет право изменить форму предоставления информации и правила формирования бронирований.

7.8. Оформление заявок с использованием системы «Join Up Online» не является обязательным условием. Заявки на бронирование услуг могут подаваться в общем порядке, определенным Договором.

7.9. На правоотношения по оформлению заявок с использованием системы «Join Up Online» распространяются положения данного договора о подаче Листа бронирования в общем порядке.

7.10. Подтверждение Продавцом бронирования через систему «Join Up Online» и выставление соответствующего счета (инвойса) является основанием для оплаты туристических услуг, указанных в Листе бронирования Заказчиком. Оплата осуществляется в соответствии с условиями Договора.

7.11. Все заявки на бронирование, отправленные от имени Заказчика с использованием системы «Join Up Online», имеют силу заявок, оформленных письменно, и влекут за собой ответственность в соответствии с условиями Договора.

7.12. Ответственность Заказчика за отказ от акцептованной Продавцом заявки на бронирование, осуществленной в системе «Join Up Online», устанавливается в соответствии с пунктом 6.2.3. Договора.

## **8. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА**

8.1. Стороны освобождаются от имущественной ответственности за неисполнение обязательств, предусмотренных Договором, при возникновении форс-мажорных обстоятельств, а именно:

- Наводнение, землетрясение, цунами, эпидемии и другие стихийные явления природы, которые отнесены в данной местности к разряду стихийных;
- Лесные пожары, взрывы, выход из строя или повреждение транспортных средств;
- Забастовка, саботаж, локаут, объявленная или необъявленная война, революция, массовые беспорядки, террористические акты, аварии и другие непредвиденные ситуации, которые непосредственно повлияли на выполнение условий Договора;
- Неблагоприятные погодные условия, которые не являются стихийными явлениями, но приводят к невозможности оказания услуг в полном объеме и надлежащего качества,
- Принятие государственными органами нормативных актов, которые привели к невозможности надлежащего выполнения сторонами обязательств, которые они взяли на себя в соответствии с условиями настоящего Договора;
- Других событий в стране пребывания или регионе, несут в себе угрозу жизни, здоровью и личной безопасности туристов, а также других обстоятельств, не зависящих от воли сторон и воли партнеров по организации путешествия.

8.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения принятых на себя обязательств, вследствие действия форс-мажорных обстоятельств, обязана в письменной форме уведомить другую Сторону о времени наступления, возможной длительности и достоверной дате прекращения действия данных обстоятельств, подтвердив наличие форс-мажорных обстоятельств соответствующими документами (справками торгово-промышленной палаты и т.д.).

8.3. При наступлении любого вышеуказанного форс-мажорного обстоятельства, по соглашению сторон, действие действующего Договора или продлевается, либо переносится, либо прекращается.

## **9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его заключения и действует до момента сообщения Продавцом информации о его прекращении путем размещения такой информации на официальном сайте и / или путем письменного уведомления Заказчика любым образом. Сторонами могут использоваться факсимильное воспроизведение подписи с помощью механического копирования.

Образцом аналога собственноручной подписи Генерального директора ООО «Джоин - АП!» Сероухова Д.Г. является \_\_\_\_\_

9.2. Подписанием этого договора Заказчик, учитывая требования Закона Украины «О защите персональных данных», подтверждает и дает Продавцу согласие на обработку его персональных данных и персональных данных всех физических лиц Туристов, которые были или будут переданы Продавцу в связи или во исполнение данного договора и Листа бронирования.

Заказчик подтверждает и гарантирует, что любые персональные данные, которые были или будут переданы Туроператору были получены и находятся в пользовании Заказчика правомерно в соответствии с требованиями действующего законодательства Украины.

Заказчик подтверждает и гарантирует, что он имеет все необходимые правовые основания для передачи вышеуказанных персональных данных Продавцу для их последующей обработки с целью организации и предоставления Заказчику и Туристу любых услуг, без какого-либо ограничения сроком и способом, в т.ч. для их использования и распространения, изменения, передачи или предоставления доступа к ним третьим лицам в случаях, предусмотренных действующим законодательством Украины, а также для передачи Продавцом персональных данных для обработки третьим лицам и осуществления в отношении них каких-либо иных действий, если это связано с защитой прав Продавца за ними, или если это необходимо для реализации Продавцом прав и обязанностей, предусмотренных законом.

9.3. Договор может быть изменен или расторгнут по заявлению одной из сторон, сторона, желающая изменить или расторгнуть договор, должна прислать предложение об этом второй стороне по договору.

Сторона договора, в двадцатидневный срок после получения предложения уведомляет другую сторону о результатах ее рассмотрения.

В случае, если стороны не достигли согласия относительно изменения или расторжения договора или в случае неполучения ответа в установленный срок с учетом времени почтового обращения, заинтересованная сторона вправе передать спор на решение суда.

Стороны во время заключения, выполнения данного Договора, а также в случае возникновения споров руководствуются законодательством Украины.

9.5. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из сторон.

#### 10. АДРЕСА И ПОДПИСИ СТОРОН:

<b>ТУРОПЕРАТОР: ООО «Джоин-АП!»</b>	<b>ТУРАГЕНТ:</b>
<b>Юридический адрес:</b>	
02121, Украина, г. Киев, Харьковское шоссе, дом 201-203, буква 2А	
<b>Фактический адрес:</b>	
02121, Украина, г. Киев, Харьковское шоссе, дом 201-203, буква 2А	
<b>Телефон:</b> (044) 303-99-99; (044) 303 94 44	
<b>E-mail:</b> marketing@joinup.ua	
<b>Код ЄГРПОУ:</b> 43051357	
<b>Банк: Credit Dnipro</b>	
Адрес: Украина, г. Киев, ул. Б. Хмельницкого, 41	
<b>Счет EUR:</b>	
UA293057490000026007000019633 (EUR)	
Лицензия туроператорская № 274 выдана Министерством развития экономики, торговли и сельского хозяйства Украины 28.10.2019	
<b>Генеральный директор</b>	<b>Директор</b>
_____ Сероухов Д.Г.,	_____
<b>МП</b>	<b>МП</b>

ЗАЯВКА  
НА ПОЛУЧЕНИЕ ДОСТУПА В СИСТЕМУ «Join UP Online»

\_\_\_\_\_ (Наименование  
Заказчика), \_\_\_\_\_ местонахождение

тел./факс \_\_\_\_\_, в лице  
\_\_\_\_\_, который (-ая) действует на основании  
\_\_\_\_\_, просит предоставить указанным ниже сотрудникам Заказчика  
конфиденциальный пароль и логин к авторизованному доступу через Интернет к системе «Online».

По условиям договора договора купли-продажи туристического продукта № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_  
201\_\_ года, с правилами бронирования туристических услуг в системе «Join UP Online» сотрудники  
ознакомлены, что подтверждается их подписями на данной заявке.

№	Ф.И.О.	Должность	e-mail	Контактный телефон	Подпись
1					
2					
3					
4					

Заказчик \_\_\_\_\_ (подпись, должность, ФИО)

МП