

**ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ  
НА РЕАЛІЗАЦІЮ ТУРПРОДУКТУ  
ВІД 01.02.2024 РОКУ**

**Туроператор ТОВ «ДЖОІН-АП!»**, ліцензія: туроператорська № 274 від 28.10.2019 р., керуючись законодавством України, **публічно пропонує Туристичним агентам**, які зареєстровані як господарюючі суб'єкти на території України, мають відповідний вид діяльності, та фінансове забезпечення своєї цивільної відповідальності (гарантію банку або іншої кредитної установи) перед туристами, **за винагороду надати послуги Туроператору з реалізації Турпродукту шляхом укладення Договору на туристичне обслуговування від імені, в інтересах та під контролем Туроператора**, а також здійснювати фактичні дії, що визначені даним Договором публічної оферти (далі - **Договір**), із забезпечення надання Туроператором Турпродукту та наділяється повноваженнями укладати договори на обслуговування лише на умовах наведених у Додатку 1.

Всі інші договори не покладають на Туроператора жодних зобов'язань, оскільки укладені від імені Туроператора без належних на те повноважень (в такому випадку виконавцем послуг є Турагент), водночас підтвердження замовлення та надання документів, що дають право отримати туристичний продукт, не вважаються схваленням Туроператором угоди укладеної між Турагентом та Туристом.

### **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Дія цього Договору не поширюється на надання послуг, пов'язаних із від'їздом фізичної особи з місця постійного проживання з метою працевлаштування, для зайняття оплачуваною діяльністю внаслідок виконання професійних обов'язків, з іншими підприємницькими цілями або з метою зміни громадянства, або отримання виду на проживання чи права на роботу в іншій країні, або в сімейних справах.

Сторони визнають, що Туроператор діє лише в якості агента авіакомпаній, страхових компаній, готелів, компаній прокату автомобілів та інших компаній, що надають відповідні послуги, посольств, консульств, а також компаній з організації пасажирських перевезень.

1.2. Сторони погоджують, що Турагент має право надавати туристам супутні послуги від власного імені та на власний розсуд, зокрема, консультаційні, інформаційні та інші. Умови надання та вартість таких послуг мають бути погоджені Туристом та Турагентом. При цьому вартість таких супутніх послуг має бути в межах ціни (загальної вартості) туристичного продукту, зазначеного на сайті, в каталогах та інших рекламних матеріалах Туроператора.

1.3. За попереднім письмовим погодженням з Туроператором Турагент **може укладати субагентські договори**, пов'язані із реалізацією туристичного продукту Туроператора, при цьому Турагент **несе відповідальність за субагента перед Туроператором в повному обсязі**.

1.4. Турагент представляє інтереси Туроператора на умовах, визначених цим Договором на території України.

1.5. Агентські відносини за цим Договором не є монопольними.

1.6. Від імені Турагента дії щодо виконання умов цього Договору здійснюють службові особи Турагента (особи, які перебувають у трудових відносинах із Турагентом), через які Турагент за законом або відповідно до установчих документів набуває юридичних прав (обов'язків) і виконує їх.

1.7. Повноваження Турагента за цим Договором не потребують оформлення доручення чи довіреності.

1.8. За цим Договором Турагент наділяється повноваженнями укладати договори на обслуговування, які за формою та змістом відповідають **Додатку 1. Всі інші договори не покладають на Туроператора жодних зобов'язань, оскільки укладені від імені Туроператора без належних на те повноважень** (в такому випадку виконавцем послуг є Турагент), водночас підтвердження замовлення та надання документів, що дають право отримати туристичний продукт, не вважаються схваленням Туроператором угоди укладеної між Турагентом та Туристом.

### **2. ТЕРМІНИ ДОГОВОРУ**

З метою уникнення неоднозначного тлумачення термінів, Сторони дійшли згоди, що у цьому Договорі терміни живаються в такому значенні:

**Сторони:** Турагент та Туроператор;

**Агент (турагент)** – особа (юридична або фізична особа – суб'єкт підприємницької діяльності), що реалізує туристичний продукт від імені туристичного оператора та має право на здійснення турагентської діяльності відповідно до чинного законодавства України;

**Туроператор** – юридична особа, що формує та надає Турпродукт, і від імені і за дорученням якої Турагент реалізує Турпродукт на умовах, викладених в Договорі.

**Туристичний продукт (Турпродукт)** – комплекс послуг із розміщення, перевезення, харчування Туриста, екскурсійні послуги, послуги гідів-перекладачів, а також інші супутні послуги, що надаються залежно від цілей подорожі, за винятком послуг із візової підтримки.

**Турист** – особа, що придбала Турпродукт у Турагента і відвідує країну (місце) тимчасового перебування в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових, спортивних, релігійних та інших цілях без заняття оплачуваною діяльністю в період від 24 годин до 6 місяців.

**Ваучер** – форма письмового договору на туристичне або на екскурсійне обслуговування, що містить погоджені сторонами істотні умови договору на туристичне обслуговування.

**Візова підтримка** – консультації та послуги з підготовки документів до посольства/консульства/міграційної служби (не входить до складу Турпродукту).

**Лист бронювання** – письмовий запит про надання Турпродукту, отриманий в оригіналі чи в електронному вигляді за підписом Турагента та Туриста і який містить перелік необхідних для оформлення Турпродукту послуг. В даному Договорі Лист бронювання вважається офертою, тобто пропозицією на укладення Договору на туристичне обслуговування, в тому числі і оформлений в системі он-лайн бронювання. .

**Ціна туристичного продукту, СПО (вартість)** – спеціальні пропозиції Туроператора зазначені на сайті, в каталогах та інших, в тому числі і рекламних матеріалах Туроператора, відомості щодо максимально можливої вартості послуг, яку може сплатити Турист при придбанні Турпродукту. До цієї суми можуть бути включені вартість послуг, які надають Туроператор, транспортні компанії, страхові компанії та інші суб'єкти туристичної діяльності, а також консультативно-інформаційні послуги з підбору Туру, які Туристу надає безпосередньо Турагент.

**Турагентська винагорода** – плата за виконання функцій агента-посередника (Турагента) для реалізації Турпродукту.

**Транзитні кошти** – грошові кошти, що сплачені Туристом Туроператору через Турагента, які не є доходом та власністю Турагента.

**Підтвердження Замовлення (акцепт)** – підтвердження Туроператора електронними, поштовими засобами зв'язку можливості надання туристичних послуг, зазначених у Листі бронювання Турагента, у якому міститься згода Туроператора на надання Турпродукту. Така відповідь Туроператора може бути надана у вигляді рахунку, виписаного на ім'я Турагента відповідно до бронювання Турагента. Підтвердження Замовлення в даному Договорі вважається акцептом Туроператора, тобто підтвердженням бажання укласти Договір на туристичне обслуговування.

**Ануляція** – зроблена Турагентом/Туристом через Турагента письмова (в т.ч., але не обмежуючись електронною поштою, у системі онлайн-бронювання «Join Up Online») відмова від замовленого та/чи придбаного в Туроператора Турпродукту чи його частини.

**Зміна Листа бронювання Турагента** – скасування повністю або частково попереднього Замовлення Турагента та подання нового Замовлення Агента, що має відмінність від раніше поданого.

**Вид транспортного засобу** – погоджений сторонами тип транспортного засобу, призначений для пасажирських перевезень, що здійснюється автомобільним, залізничним, морським, річковим, авіаційним та іншим транспортом.

**Категорія транспортного засобу (клас)** – віднесення до одного чи іншого класу транспортного засобу визначається рівнем комфорту, вартістю даного транспортного засобу, виробником і рівнем оздоблення (економ-клас, бізнес-клас, представницький клас).

**Вид і спосіб забезпечення харчування під час туристичної подорожі** – система обслуговування туристів в готельно-ресторанній сфері, що позначається в цьому Договорі та інших необхідних для подорожі Туриста документах наступним чином: RO – відсутнє харчування; BB – тільки сніданок; NB – напівпансіон (сніданок, обід/вечеря), FB – повний пансіон (сніданок, обід, вечеря), AI – все включено, UAL- ультра все включено.

**Рекламація** – претензія, яка пред'являється Туроператору в зв'язку з невідповідністю якості послуг умовам Договору, оформлена у порядку, передбаченому даним Договором.

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

**Високий сезон** – це період найбільшої діяльної активності в туризмі, період найвищих тарифів на туристичні послуги, визначається за кожним із напрямків туристичних подорожей окремо. Інформацію про умови продажу туристичного продукту та терміни високого сезону за кожним із напрямків викладено на офіційному сайті компанії <http://joinup.ua/>.

**Акції** – спеціальні пропозиції, найвигідніші для Туристів (в т.ч. акція «раннє бронювання»), інформація про умови продажу туристичного продукту, терміни бронювання й ануляції викладені на офіційному сайті компанії <http://joinup.ua/>, дані положення, викладені на сайті, мають силу договору.

**Документи на отримання Турпродукту** – матеріальна цінність створена туроператором на користь туристів на замовлення Турагента, має встановлену Туроператором ціну. До зазначених документів належить (ваучер, страховий поліс, авіаквитки та/або інші проїзні документи).

**Система онлайн-бронювання «Join Up Online»** – програмне забезпечення, призначене для взаємодії Туроператора та Турагента під час замовлення та анулювання Турпродукту, а також оперативної комунікації між Сторонами під час надання туристичних послуг.

**Лист на повернення коштів** – письмова грошова вимога на повернення коштів за туристичний продукт або його частину, оформлена та направлена у порядку, передбаченому даним Договором.

### 3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

#### 3.1. Туроператор зобов'язаний:

3.1.1. Оформляти та видавати/ або направляти в т.ч., але не обмежуючись електронною поштою Турагенту у порядку, передбаченому цим Договором, документи (ваучери (путівки), страхові поліси, проїзні документи) на кожну групу Туристів (Туриста), обов'язок з надання яких покладений на Туроператора.

3.1.2. Надавати на запит Турагента інформацію про наявність Турпродукту, туристичні послуги, що включаються до туристичного продукту, який реалізується Турагентом в інтересах Туроператора: місце надання туристичних послуг; програму туристичного обслуговування; характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їхній вид і категорію; характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їхнього розташування, категорію, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строки і порядок оплати готельного обслуговування, види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі; мінімальну кількість туристів у групі; ціну туристичних послуг та будь-яку іншу інформацію,

необхідну Турагенту для виконання умов цього Договору. Дану інформацію Туроператор надає Турагенту відповідно до інформації, що її Турагент зазначає при укладенні та підписанні даного Договору, при оформленні Заявок та онлайн бронюванні.

3.1.3. Здійснювати бронювання туристичних послуг відповідно до наданого Турагентом Листа бронювання за наявності можливості у Туроператора забезпечувати надання таких послуг.

3.1.4. Своєчасно акцептувати Замовлення Турагента.

3.1.5. Не розголошувати конфіденційну інформацію Турагента, що стала відомою Туроператору у зв'язку з виконанням умов цього Договору.

3.1.6. Туроператор не має права розголошувати будь-які персональні дані, що стали йому відомі під час здійснення свої діяльності без відповідної письмової згоди/запиту розпорядника чи власника цих даних, або на виконання відповідного рішення уповноваженого державного органу.

### **3.2. Туроператор має право:**

3.2.1. За погодженням Турагента та/або туриста вносити зміни в підтвердженій та оплачений Турагентом Турпродукт у випадках, передбачених чинним законодавством України та даним Договором.

3.2.2. Анулювати замовлений та/або підтвердженій Турпродукт у випадку неотримання або отримання в неповному обсязі у встановлений Договором термін оплати за Турпродукт, або у зв'язку з іншими порушеннями Турагента умов даного договору чи вимог чинного законодавства.

3.2.3. Відмовити Турагенту у видачі проїзних документів, страхового полісу, ваучера та інших документів на туристичний продукт (туристичну послугу) у випадку неповної чи несвоєчасної оплати будь-яких туристичних продуктів (туристичної послуги) чи штрафів.

3.2.4. Збільшувати ціну туристичного продукту після підтвердження замовлення лише у випадках, встановлених цим Договором та Законом України «Про туризм».

3.2.5. Вимагати внесення змін до Договору або його розірвання у зв'язку зі зміною істотних умов Договору та обставин, якими Сторони керувалися під час укладання Договору.

3.2.6. Використовувати надані Турагентом дані (поштова адреса, електронна пошта, адреса сайту, телефонні номери, номери мобільного телефону тощо) для виконання умов Договору.

3.2.7. Нести відповідальність перед Туристом, у розмірі, який не перевищує вартості туристичного продукту (туристичної послуги), за збитки, що виникли з вини Туроператора та за наявності прямого причинно-наслідкового зв'язку між завданими збитками та діями Туроператора. Розмір відшкодування збитків, завданих Туристу з вини Туроператора, не може перевищувати розміру фактично завданих збитків.

3.2.8. Ініціювати внесення змін до Туристичного продукту до початку туристичного обслуговування щодо графіку та/чи маршрут руху, перевізника (авіаперевізника), дату та часу вильоту, аеропорту, типу повітряного судна, типу засобу розміщення (у т.ч. у іншій місцевості) тощо. У випадку заміни авіаперевізника туристу видаються нові квитки на рейс іншого авіаперевізника, а попередні вважаються такими, що втратили чинність. Якщо турист скористався запропонованими йому послугами, він вважається таким, що погодився на альтернативу, а послуги за Договором вважаються наданими належним чином.

### **3.3. Турагент зобов'язаний:**

3.3.1. Надавати послуги з реалізації Турпродукту Туристу шляхом укладення договорів на туристичне обслуговування **відповідно до Додатку №1** до цього Договору від імені, під контролем та в інтересах Туроператора.

3.3.2. При наданні туристичних послуг дотримуватися вимог чинного законодавства.

3.3.3. Формувати Лист бронювання лише на підставі наданих Туроператором цін на туристичний продукт, доведених до Турагента у будь-якій формі.

3.3.4. Своєчасно подавати Туроператору Лист бронювання туристичних послуг, замовлених туристами, заповнений відповідно до вимог даного Договору.

3.3.4.1. Укладати з Туристами договори на туристичне обслуговування **лише у формі встановленої у Додатку № 1**, вести журнали обліку укладених договорів зазначених у цьому пункті, підписувати та направляти Туроператору акти про отримання документів, що дають право отримати туристичну послугу.

3.3.5. У строки, встановлені Туроператором, передавати Туроператору чинні на момент споживання туристичних послуг паспорти та інші документи туристів, необхідні для оформлення в'їзних віз до країни відвідування туриста, якщо візову підтримку надає Туроператор, а також забезпечувати їхню явку у Посольство країни відвідування у день і час, повідомлений Туроператором. У разі непередання паспортних та інших документів Туристів Туроператору, обов'язок щодо зберігання таких документів покладається на Турагента.

3.3.6. Надавати Туристам своєчасну, повну, достовірну інформацію про комплекс туристичних послуг Туроператора, яку отримує за відповідним запитом та/або на офіційному сайті Туроператора, у тому числі про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там, оформлення віз, страхування, харчування, розміщення в готельній установі, правила перебування на території іншої держави, про те, що розміщення в номері готелю країни перебування та звільнення номеру проводиться з урахуванням розрахункової години, передбаченої готелем за місцевим часом, про перелік країн ендемічних з малярії, про перелік країн, де існує стійкість збудників малярії до хлорохіну та інших препаратів згідно зі ст. 29, 30, 40 Закону України «Про забезпечення санітарного та епідермічного благополуччя населення», ст. 28 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб» (Турагент зобов'язаний видавати туристу пам'ятку «Профілактика малярії» (пам'ятку можна отримати в районній СЕС), порядок і розмір відшкодування збитків, порядок розгляду Туроператором претензій та іншу, передбачену чинним законодавством інформацію. До укладення Договору на туристичне обслуговування Турагент зобов'язаний надати туристам повну і

достовірну інформацію, передбачену ст. ст. 19-1, 20 Закону України «Про туризм». Турагент зобов'язується відшкодувати будь-які збитки Туроператора і Туриста, завдані наданням Туристу неповної або недостовірної інформації.

3.3.7. Повідомляти туристів про час та дату вильоту повітряного судна або відправлення наземного транспорту (у випадку, якщо транспортні послуги включені до туру). Турагент за 1 (одну) добу до вильоту повітряного судна зобов'язаний уточнювати час вильоту повітряного судна та доводити інформацію до Туриста. У разі невиконання даної умови, Турагент самостійно несе майнову відповідальність перед Туристом.

3.3.8. Одержувати у Туроператора та видавати туристам ваучери (путівки) та інші документи, оформлені Туроператором відповідно до вимог даного Договору, що посвідчують право Туриста на одержання послуги.

3.3.9. Забезпечувати страхування Туристів (якщо така послуга надається Турагентом) та оформляти інші необхідні для одержання комплексу туристичних послуг документи, крім документів, обов'язок із оформлення яких покладено на Туроператора.

3.3.10. Укладати з третіми особами (Туристами) договори про надання туристичних послуг від імені і в інтересах Туроператора за встановленою формою, що викладена в **Додатку № 1** до Договору.

3.3.11. Вчиняти інші дії, спрямовані на належне виконання умов цього Договору.

3.3.12. Не розголошувати конфіденційної інформації Туроператора, що стала відомою Турагенту у зв'язку з виконанням умов цього Договору.

3.3.13. негайно повідомляти Туристам та/або Туроператору, у тому числі на його вимогу, будь-які відомості, пов'язані з виконанням цього Договору, або зміною його умов, які стали відомі Турагенту з будь-яких джерел. Турагент усвідомлює, що через специфіку туристичної діяльності (різницю у часових поясах і т.д.) таке повідомлення може вимагатися у неробочий час, однак це не звільняє його від наслідків та відповідальності за невиконання обов'язку, передбаченого даним пунктом, а також пунктом 3.3.15 цього Договору.

3.3.14. Перевіряти у туристів наявність та правильність оформлення необхідних паспортних і візових документів на в'їзд і виїзд.

3.3.15. При ануляції або іншій зміні послуг, що входять до Турпродукту, Турагент зобов'язаний оформити відповідні зміни в Договір на туристичне обслуговування. У випадку порушення даної умови всю майнову відповідальність перед туристом Турагент несе самостійно.

3.3.16. Відшкодувати всі витрати Туроператора, які виникли внаслідок порушення законодавства України або країни тимчасового перебування Туристом, в тому числі і витрати, що пов'язані з поверненням Туристів до України, депортації.

3.3.17. Турагент не має права відступати від змісту даного Договору.

3.3.18. Сплатити Туроператору вартість замовленого туристичного продукту (туристичної послуги) в строк, встановлений згідно з п.5.1.1. Договору, та не залежно від факту отримання оплати від Туриста, розміру та строку фактичного одержання Турагентом оплати від Туриста, у тому числі у випадках пізньої ануляції туру.

3.3.19. Сплатити Туроператору штрафні санкції за відмову від замовленого та/чи придбаного у Туроператора туристичного продукту (туристичної послуги) або його частини, а також за скасування попередньої заявки на бронювання Турагента та подачу нової заявки на бронювання Турагента, що має відмінність від раніше поданого, у розмірі, вказаному у п. 6.2.3. Договору.

3.3.20. Беззаперечно здійснювати оплату всіх туристичних продуктів (туристичних послуг) заброньованих у системі он-лайн бронювання.

3.3.21. Мати діючу гарантію оформлену відповідно до вимог Закону України «Про туризм».

3.3.22. Турагент не має права публікувати на будь-яких ресурсах, в тому числі в мережі Інтернет, а також будь-яким іншим чином пропонувати до реалізації Турпродукт Туроператора за ціною, що відрізняється від Ціни туристичного продукту, СПО.

#### **3.4. Турагент має право:**

3.4.1. Отримувати інформацію про наявність Турпродукту, туристичні послуги, що включаються до туристичного продукту, який реалізується Турагентом в інтересах Туроператора: місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування, загальну характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їхній вид і категорію, характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їхнього розташування, категорії, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строки і порядок оплати готельного обслуговування, види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі, мінімальну кількість туристів у групі, ціну туристичних послуг та будь-яку іншу інформацію, необхідну Турагенту для виконання умов цього Договору.

3.4.2. Забезпечувати страхування Туриста без участі Туроператора. У даному випадку Турагент за таким зобов'язанням несе самостійну відповідальність перед Туристом згідно з чинним законодавством України.

3.4.3. У межах своїх можливостей добросовісно рекламувати послуги Туроператора.

3.4.4. Вимагати розірвання Договору у зв'язку із зміною істотних умов Договору та обставин, якими Сторони керувались під час укладання Договору.

3.4.5. Відмовитися від виконання договору щодо конкретного бронювання в разі, якщо ціна туристичного продукту після підтвердження замовлення Туроператором буде збільшена більш як на 5 відсотків від підтвердженої ціни туристичного продукту.

### **4. ПОРЯДОК ЗАМОВЛЕННЯ ПОСЛУГ**

4.1.1. До положення 4 цього договору застосовуються вимоги статей 641, 642 Цивільного Кодексу України, а саме: пропозиція укласти договір та прийняття зазначеної пропозиції.

4.1.2 Вчинення Сторонами дій, що передбачені в п. 4.5., 4.6. цього договору є окремою угодою в якій сторони дійшли всіх суттєвих умов відносно замовлення Турагентом у Туроператора туристичної послуги на користь третіх осіб Туристів. Зазначене створює обов'язок для Турагента здійснити оплату замовленої послуги повністю, при цьому не є обов'язковою умовою, споживання Туристом створеної послуги та/або укладання з туристом договору на туристичне обслуговування.

4.1.3. Інформація Туроператора про програми та розцінки на кожний туристичний продукт та/або додаткові послуги, а також інша інформація, що надається Туроператором відповідно до умов цього Договору та Закону України «Про туризм», є невід'ємною умовою для виконання цього Договору.

4.2. За умовами даного Договору, Турагент, після погодження із Туристом істотних умов Договору про туристичне обслуговування, заповнює Лист бронювання (встановленого Туроператором зразка) .

4.3. У Листі бронювання обов'язково заповнюється всі істотні умови замовлення;

4.4. Лист бронювання в даному випадку вважається офертою.

4.5. Після належного оформлення Листа бронювання, Турагент направляє його засобами електронного чи поштового зв'язку Туроператору або оформлює його в системі он-лайн бронювання на сайті Туроператора, таке оформлення прирівнюється до письмової форми.

4.6. У разі можливості задоволення всіх істотних умов замовлення Турагента, Туроператор (не пізніше ніж на п'ятий день від дати отримання Листа бронювання) здійснює Підтвердження замовлення шляхом його оформлення на сайті Туроператора в системі онлайн бронювання, з яким Турагент може ознайомитися та роздрукувати. В разі необхідності зазначені дії вважаються прийняттям пропозиції (акцепту) Туроператором надати послугу замовлену Турагентом (оферту). Туроператор направляє Турагенту за допомогою системи онлайн бронювання рахунок на оплату туристичного продукту. Всі рахунки на оплату, відправлені Туроператором електронною поштою або виставлені через систему онлайн-бронювання, мають чинність рахунків, оформлених письмово.

4.6.1. Сторони свідчать та підтверджують, що ваучер, авіаквитки та страховий поліс виписаний Туроператором на ім'я туристів, є матеріальною цінністю створеною Туроператором, відповідно свідчить про фактичне замовлення послуги та її виконання, що підлягає оплаті.

4.7. Підтвердження замовлення мусить містити всі істотні умови замовлення.

4.8. Після фактичного отримання Турагентом Підтвердження замовлення, Турагент наділяється повноваженнями на укладення Договору з Туристом на туристичне обслуговування, **лише встановленої форми згідно з Додатком № 1** до даного Договору. Направленням Листа бронювання Турагент гарантує подальше підписання Договору Туристом. У випадку відсутності факту підписання договору з Туристом, у тому числі відмови Туриста від укладення Договору до його підписання, у випадку отримання Підтвердження замовлення Турагент зобов'язаний негайно повідомити про це Туроператора.

4.9. Турагент має право на укладання Договору на туристичне обслуговування і до моменту фактичного отримання Підтвердження замовлення від Туроператора, однак в даному випадку даний Договір на туристичне обслуговування вступає в силу в частині виконання своїх зобов'язань Туроператором лише після отримання Турагентом Підтвердження замовлення.

4.10. Турагент несе самостійну відповідальність перед Туристом за збитки, заподіяні останньому внаслідок укладення між Туристом і Турагентом договору без акцептованого Туроператором замовлення. У такому випадку Турагент вважається таким, що діяв від свого імені.

4.11. Турагент зобов'язується відмовляти Туристу в укладенні Договору на туристичне обслуговування, якщо:

а) строк чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, є меншим за тривалість перебування Туриста у цій країні;

б) віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;

в) строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку, встановленого компетентними органами цієї країни та/або державними органами України;

г) не оформлені, неправильно оформлені документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України, а саме:

- відсутнє нотаріально засвідчене клопотання батьків або законних представників батьків чи дітей у разі потреби самостійного виїзду неповнолітнього за кордон;

- не вписані відомості про дітей, які їдуть за кордон разом з батьками (законними представниками) у паспорти батьків чи одного з батьків (законних представників);

- не вклеєні в паспорти батьків (законних представників) та не скріплені печаткою фотографії дітей.

4.12. Туроператор надає Турагенту договір на туристичне обслуговування, **зразок якого є Додатком № 1** до даного Договору (**Обов'язкова форма**) для укладення його з Туристом. У разі підписання договору на туристичне обслуговування одним із туристів в інтересах інших осіб обов'язок перевірки повноважень підписанта діяти в інтересах усіх Туристів покладається на Турагента. У разі недотримання цього обов'язку, а також якщо умови укладеного з Туристом договору на туристичне обслуговування будуть суперечити Обов'язковій формі та/або Підтвердженню замовлення або Турагент не підпише договір Обов'язкової форми в письмовому чи електронному вигляді, відповідальність перед Туристом несе Турагент в повному обсязі, а укладений договір з Туристом та/або його умови, які суперечать Обов'язковій формі або Підтвердженню замовлення, вважаються нікчемними.

4.13. Передача представникам Турагента виїзних документів туристів (проїзні документи, страхові поліси, ваучери), обов'язок з надання яких лежить на Туроператорі і які підтверджують надання туристу туристичних послуг, здійснюється в офісі Туроператора представнику Турагента або електронною поштою, або друкується Турагентом з он-лайн-системи бронювання.

4.14. Зміна ціни туристичного продукту після Підтвердження замовлення допускається лише у разі необхідності врахування зміни тарифів на транспортні послуги, запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена вартість туристичного продукту.

4.15. Зміна ціни туристичного продукту можлива не пізніше як за 20 днів до початку туристичної подорожі. При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати п'яти відсотків його початкової ціни. У разі, якщо ціна туристичного продукту вища за початкову ціну на п'ять відсотків, Турагент має право відмовитися від виконання Договору, а Туроператор зобов'язаний повернути йому раніше сплачену суму.

4.15.1. Сторони домовилися, що у разі збільшення курсу гривні до іноземної валюти, встановленого НБУ, вартість неоплаченого або неповністю оплаченого туристичного продукту (туристичної послуги) перераховується відповідно до встановленого НБУ курсу гривні до іноземної валюти, із застосуванням співвідношення курсу гривні до іноземної валюти, встановленого НБУ на дату оплати та курсу гривні до іноземної валюти, встановленого НБУ на дату Підтвердження Замовлення. Повернення коштів у випадку ануляції туру відбувається у гривні за курсом гривні до іноземної валюти, встановленого НБУ на дату надходження оплати за туристичний продукт на рахунок Туроператора.

4.16. Кожна зі Сторін даного Договору до початку туристичної подорожі Туриста може вимагати внесення змін щодо конкретного замовлення або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов Договору (замовлення) та обставин, якими вони керувалися під час укладення Договору, зокрема у разі:

- 1) погіршення умов туристичної подорожі, зміни її строків;
- 2) непередбаченого підвищення тарифів на транспортні послуги;
- 3) запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів, інших обов'язкових платежів;
- 4) істотної зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена ціна туристичного продукту більше ніж на 5%;
- 5) відмови партнера Туроператора в наданні заброньованого та оплаченого Турпродукту.

4.17. Туроператор вправі відмовитися від виконання Договору лише за умови повного відшкодування Туристу/Турагенту збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання Договору, крім випадку, якщо це відбулося з вини Турагента (Туриста).

4.18. Турагент/Турист вправі відмовитися від виконання Договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування Туроператору фактично здійснених ним документально підтверджених витрат і сплати штрафів згідно з розділом 6 даного Договору, пов'язаних із відмовою. Сторони погодили, що доказами фактично понесених витрат є будь-які документи, що містять інформацію про замовлення туристичних послуг, а також відповідні листи чи повідомлення суб'єктів, задіяних у наданні цих послуг, надіслані як у паперовому, так і у електронному вигляді.

4.19. Якщо під час виконання Договору на туристичне обслуговування Туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до Договору на туристичне обслуговування Сторони досягли згоди, Туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування, вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на Туриста, а в разі потреби відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані. У випадку вжиття альтернативних заходів, Туроператор направляє Турагенту повідомлення, вказавши, що саме змінено. Якщо Туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, з причин незалежних від Туроператора після початку туру, щодо якого відповідно до Договору на туристичне обслуговування Сторони досягли згоди, Туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування, вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на Туриста, у разі якщо Турист прийняв альтернативні заходи (тобто скористався послугою/частиною послуги), Туроператор вважається таким, що виконав у повному обсязі свій обов'язок перед Туристом, а послуга вважається наданою належним чином.

4.20. У разі неможливості здійснення таких заходів або відмови Турагента від них, Туроператор зобов'язаний надати Турагенту для Туриста без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився Турист, а також відшкодувати вартість ненаданих туристичних послуг і виплатити компенсацію у розмірі, визначеному в даному Договорі.

4.21. Туроператор несе перед Турагентом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, крім випадків, якщо:

- невиконання або неналежне виконання умов Договору сталося з вини Турагента (Туриста);
- невиконання або неналежне виконання умов Договору сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому Договорі, та жодна із Сторін про їхнє настання не знала і не могла знати заздалегідь;
- невиконання або неналежне виконання умов Договору сталося внаслідок настання форс-мажорних обставин, які зазначено в даному Договорі або є результатом подій, які Туроператор та інші суб'єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити.

4.22. Після отримання Підтвердження замовлення Туристом/Турагентом відмова останнім від фактичного отримання послуг не позбавляє Туроператора права на отримання оплати вартості туристичних послуг згідно з замовленням, у тому числі у випадках відсутності факту попереднього здійснення повної чи часткової оплати за Договором.

## 5. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

5.1. Турагент зобов'язаний забезпечити здійснення повної оплати замовленого Турагентом Турпродукту відповідно до виставленого Туроператором рахунку, який надається Турагенту шляхом направлення електронною поштою, або з використанням системи онлайн-бронювання «Join Up Online» в розмірі ціни Турпродукту, встановленої в наданих Турагенту прайсах (або в Прайсах, розміщених на сайті Туроператора) та у строки, встановлені у рахунку (строки

дії рахунку). Сторони дійшли згоди, що оплаті підлягає акцептована Туроператором оферта Турагента незалежно від направлення та/або ненаправлення Туроператором рахунку фактури, фактичного отримання/неотримання оплати Турагентом від Туриста.

5.1.1. Турагент зобов'язаний здійснити оплату рахунку впродовж одного банківського дня з моменту отримання рахунку, у випадку замовлення Турпродукту менше, ніж за п'ять днів до початку Туру, оплата здійснюється на наступний робочий день після підтвердження замовлення та виставлення рахунку але, в будь-якому випадку, не пізніше, ніж за один день до початку Туру.

Туроператор має право перевиставляти рахунки у випадку збільшення курсу гривні до іноземної валюти, встановленого НБУ, а Турагент зобов'язаний проводити оплату впродовж одного банківського дня з моменту отримання рахунку. Строк дії рахунку виставленого Туроператором встановлюється в самому рахунку і є строком, протягом якого такий рахунок підлягає оплаті, оплата рахунку після спливу строку його дії є порушенням строку оплати та не може вважатись повною оплатою замовлених послуг.

Туроператор розраховує вартість Турпродукту, що зазначається в рахунку Туроператора, в залежності від маркетингових програм Туроператора по кожному замовленню окремо, що зазначається в Підтвердженні бронювання.

5.1.2. У разі, якщо заброньований Турпродукт підпадає під дію програми Раннього бронювання або інших акційних програм, оголошених на офіційному сайті Туроператора та/або шляхом електронного повідомлення, та/або іншими засобами комунікації, то розрахунок за заброньований тур відбувається відповідно до умов акції, але в будь-якому випадку остаточний розрахунок має бути здійснений не пізніше, ніж за один день до початку Туру.

5.1.3. Датою виконання зобов'язань з оплати є дата зарахування коштів на поточний рахунок Туроператора. У призначенні платежу Турагент вказує реквізити рахунку, відповідно до якого здійснюється оплата.

5.1.4. Туроператор може розглянути відтермінування оплати Турпродукту та прийняти гарантію оплати у формі повідомлення, зміст якого затверджений в Додатку №2 до Договору, відправленого через особистий кабінет у системі онлайн-бронювання «Join Up Online» або гарантійного листа у паперовій формі, підписаного Турагентом. У разі не дотримання Турагентом встановленої форми гарантійного повідомлення або листа, Туроператор не розглядає гарантію оплати, а Турагент зобов'язаний сплатити рахунок у строк, що визначений п.5.1.1. Договору. Сторони визнають юридичну силу гарантійного повідомлення відправленого через особистий кабінет у системі онлайн-бронювання «Join Up Online» як оригіналу документу.

5.2. Турагент реалізовує Турпродукт за рекомендованою ціною, зазначеною на сайті Туроператора [www.joinup.ua](http://www.joinup.ua).

5.3. Усі види платежів по Договору провадяться в гривнях. Сторони погодили можливість здійснення взаєморозрахунків шляхом взаємозаліків між собою, у тому числі у розрізі одного або декількох договорів на туристичне обслуговування, та/або зарахування грошових коштів в рахунок погашення заборгованості Турагента, що надійшли від нього на оплату (в тому числі повністю або частково) будь-якого іншого туристичного продукту (туристичної послуги). У такому випадку взаємозалік відбувається шляхом звернення Турагента із відповідною заявою, що у подальшому відображається у відповідних розділах онлайн-системи бронювання по таких договорах та бухгалтерському обліку. У випадку оформлення повернення коштів Туристу шляхом проведення взаємозаліку відповідно до цього пункту належним доказом проведення такого взаємозаліку є відповідна заява Турагента.

5.4. Кошти, отримані Турагентом від туристів, не є власністю Турагента, а є транзитними коштами та підлягають перерахуванню Туроператору, за винятком плати за інформаційно-консультаційні послуги з підбору та бронювання Турпродукту Турагентом, передбаченої п. 5.7. даного Договору.

5.5. У випадку бронювання Турагентом транспортних послуг (авіаквитків) окремо від основного туристичного продукту, Туроператор може надавати на прохання Турагента такі послуги на умовах цін і тарифів, що не містять в собі винагороди для Турагента.

5.6. Несвоєчасна чи неповна оплата Турагентом виставленого Туроператором рахунку, так само як і невідшкодування витрат згідно з п. 6.2.3 цього Договору знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за Договором. У цьому випадку Туроператор залишає за собою право анулювати Замовлення Турагента із застосуванням штрафних санкцій.

5.7. У разі належного виконання своїх обов'язків за дійсним Договором, Турагент має право на отримання винагороди. Агентська винагорода за дійсним Договором складає 1 (одну) гривню за кожне замовлене та підтверджене бронювання та включає в себе ПДВ, якщо Турагент є платником ПДВ на загальних підставах. Туроператор не заперечує, що Турагент може отримати від туриста плату за інформаційно-консультаційні послуги з підбору та бронювання Турпродукту Туроператора.

5.9. Турагент і Туроператор щомісячно підписують Звіт агента про виконання доручення на загальну суму агентської винагороди Турагента. Звіт за попередній місяць надається Турагентом в наступному місяці не пізніше 20 днів поточного місяця. Звіт Агента може бути сформований та направлений Туроператором, попри те, що обов'язок з направлення Звіту покладено на Турагента. Акт та Звіт може формуватися та направлятися Туроператором у формі одного письмового документа.

5.10. Винагорода Турагента є повною компенсацією будь-яких витрат Турагента, що можуть виникнути у останнього у зв'язку з наданням послуг за даним Договором.

5.11. У разі наявності заборгованості Турагента (в тому числі і по несплаті штрафних санкцій), Туроператор має право зарахувати грошові кошти в рахунок погашення цієї заборгованості, який надійшов від Турагента, на оплату (в тому числі повністю або частково) будь-якого іншого туристичного продукту (туристичної послуги). При цьому відповідальність перед Туристами, за замовленням яких було перераховано оплату на погашення заборгованості, несе в повному обсязі Турагент. Турагент не має права на замовлення або отримання туристичного продукту (туристичної послуги), навіть оплаченого, у разі наявності у Турагента заборгованості перед Туроператором.

5.12 До 15 числа кожного місяця, Туроператор складає та направляє Турагенту акт виконаних послуг у двох ідентичних примірниках або за допомогою онлайн-сервісу електронного документообігу, Турагент впродовж 5 днів після отримання вказаного акту повинен підписати його та направити його Туроператору, відсутність вказаних дій з боку Турагента та/або відсутність направлення письмових зауважень до акту свідчить про згоду Турагента щодо отримання третіми особами (Туристами) послуг, вартістю та обсягом замовлених послуг.

5.13. виключено.

5.14. Сторонами визначено, що оплата проводиться в будь-якому випадку незалежно від того, чи було спожито Туристичний продукт кінцевим споживачем.

5.15. У разі наявності заборгованості Турагента перед Туроператором, Туроператор має право стягнути з поточних платежів, здійснених Турагентом, суму наявної заборгованості. У цьому випадку, незалежно від тексту призначення платежу в платіжному дорученні, погашає вимоги Туроператора у такій послідовності: а) у першу чергу – неустойка (штраф, пеня), в разі її нарахування на підставі Договору; б) у другу чергу – прострочена (несвоєчасно сплачена), та/або частково несплачена, та/або несплачена основна сума заборгованості; в) у третю чергу – поточна основна сума заборгованості.

5.16. При ануляції замовленого та/або підтвердженого Турпродукту Туроператором, повернення грошових коштів здійснюється виключно на розрахунковий рахунок платника, який здійснював платіж, та лише при наявності оригіналу Листа на повернення коштів від Турагента, форма якого опублікована на офіційному веб-сайті Туроператора. Лист на повернення коштів надсилається Турагентом на юридичну адресу Туроператора. Лист на повернення коштів надсилається разом із копією паспорта Туриста, копією ваучера та копією підписаного Туристом і Турагентом договору на туристичне обслуговування.

## 6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

6.1. У випадку порушення (невиконання чи неналежного виконання) своїх зобов'язань за Договором однією із Сторін, Сторона, що порушила свої зобов'язання, несе відповідальність відповідно до чинного законодавства України, а також виплачує іншій Стороні неустойку та збитки згідно з умовами даного Договору.

6.2. Під невиконанням чи неналежним виконанням зобов'язань за Договором розуміється:

### 6.2.1. Для Турагента:

- надання неповного пакета документів, необхідного для оформлення Туру;
- несвоєчасне надання пакета документів, необхідного для оформлення Туру;
- неправильне оформлення документів або надання документів, що містять невірну інформацію;
- несвоєчасна чи неповна оплата рахунків Туроператора;
- несвоєчасне анулювання, внесення змін у Лист бронювання;
- ненадання своїм Туристам інформації у відповідності із нормами Закону України «Про туризм»;
- інше невиконання або неналежне виконання умов Договору.

6.2.2. У випадку прострочення зобов'язання по оплаті Турпродукта, Турагент зобов'язаний перерахувати Туроператору пеню в розмірі 0,5 % від вартості туристичного продукту, за кожен день прострочки. Пеня обчислюється від суми несвоєчасно виконаного грошового зобов'язання.

Нарахування пені не припиняється через шість місяців від дня, коли зобов'язання мало бути виконано, а триває до повного погашення Турагентом своєї заборгованості.

Окрім того, основна сума заборгованості розраховується в наступному порядку:

**Сума що підлягає оплаті UAH = (частина суми боргу, яка підлягає сплаті)/Курс НБУ UAH/USD/EUR на момент виникнення заборгованості) × Курс НБУ UAH/USD/EUR на момент оплати + 5% від суми платежу, який підлягає сплаті.**

6.2.3. В разі відмови Турагента та/або Туриста від одержання туристичних послуг з будь-яких причин та/або неможливості їх одержання внаслідок відмови посольства країни відвідування у видачі візи Туристу (надалі по тексту – відмова) Турагент зобов'язується відшкодувати Туроператору здійснені ним витрати у зв'язку із відмовою, зокрема, але не виключно: вартість відповідних послуг, що не підлягають поверненню, суми штрафних санкцій, які підлягають сплаті Туроператором приймаючій стороні та іншим контрагентам у зв'язку відмовою Туриста від одержання туристичних послуг та ін. Розмір відшкодування встановлюється у залежності від кількості днів до початку надання туристичних послуг та складає:

- при відмові за 30–21 днів до початку надання туристичних послуг – 25% від вартості туристичних послуг;
- при відмові за 20–15 днів до початку надання туристичних послуг – 50% від вартості туристичних послуг;
- при відмові за 14–8 днів до початку надання туристичних послуг – 85% від вартості туристичних послуг;
- при відмові за 7–1 днів до початку надання туристичних послуг – 100% вартості туристичних послуг;
- при відмові від замовлення, що припадає на високий сезон, – 100% вартості туристичних послуг;
- при відмові від замовлення за акцією «раннє бронювання» або за іншими акціями, якщо таке положення було зазначене в умовах проведення акції – 100% вартості туристичних послуг;

Сторони погодили та встановили, що строк та термін високого сезону встановлюється Туроператором самостійно, інформація про зазначений сезон доноситься Туроператором до Турагента у зручній для Туроператора формі, зокрема на сайті <http://joinup.ua/>.

Турагент зобов'язаний сплатити Туроператору всі фактичні витрати, які зазнав Туроператор на момент відмови (ануляції) або має зазнати пізніше відповідно до умов укладених договорів Туроператором з приймаючою стороною.

\* Туроператор виставляє Агенту рахунок на суму відшкодування витрат, який Турагент повинен сплатити впродовж двох банківських днів з моменту виставлення такого рахунку Туроператором.



\* У випадку відмови Посольства в наданні візи, Туроператор вживає всі можливі дії для повернення платежів за винятком фактичних витрат за послуги, надані Туроператором, та штрафних санкцій.

\* Візовий збір сплачений в Посольство (Консульство, Візовий центр, Міграційну службу, тощо) за розгляд питання про видачу візи, не повертаються незалежно від результатів розгляду документів або строків відмови.

Вже оплачена вартість туристичного замовлення може бути зарахована першочергово в погашення штрафних санкцій, залишок суми зараховується в погашення основного боргу.

6.2.4. У випадку, якщо Турагентом авіаквитки заброньовані або виписані за спеціальним (блочним/ чартерним/ турпакетним/ туроператорським) тарифом авіакомпанії, кошти за вказані квитки поверненню не підлягають незалежно від строків відмови. При цьому слід мати на увазі, що тариф авіаквитків на чартерні рейси, а також авіаквитки на регулярні рейси, які продані за тарифами, згідно з правилами перевізника, є таким, що не повертається.

6.2.5. В разі запровадження (або збільшення діючого) паливного збору Авіакомпанією-перевізником після направлення Туроператором Турагенту підтвердження Замовлення, Туроператор надає Турагенту рахунок на доплату суми паливного збору, розмір якого підлягає перерахуванню Турагентом на рахунок Туроператора впродовж одного банківського дня. В разі неналежного виконання Турагентом обов'язку з оплати паливного збору, відповідне замовлення може бути анульоване Туроператором з повідомленням Турагента. В такому разі виникають правові наслідки, передбачені пунктом 6.2.3. даного Договору.

6.2.6. У випадку порушення Туристами, що користуються туристичними послугами Туроператора, діючих правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, завдання збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі, порушення правил перетину кордону та неповернення в країну постійного місце проживання після закінчення надання Туроператором туристичного обслуговування або недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з Турагента в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування та іншими уповноваженими органами.

6.2.7. У випадку ануляції або внесення змін до Листа бронювання Турагент зобов'язаний оформити відповідні зміни в Договір на туристичне обслуговування. За невиконання цього положення Турагент несе повну фінансову матеріальну відповідальність перед Туроператором та Туристом, а також державними органами, за претензіями від Туристів щодо розірвання, невиконання або неналежного виконання договору у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими Турист керувався під час укладання договору. При цьому Турагент зобов'язується відшкодувати Туристу збитки у повному обсязі, заподіяні внаслідок розірвання (зміни) договору.

6.2.8. У випадку настання однієї із таких обставин:

- відсутність Ануляції за наявності порушення зобов'язань згідно з п. 6.2.1;
- відсутність оплати Турагентом Турпродукта згідно з розділі 5 цього Договору;
- неявка туриста на рейс з будь-яких причин;

на Турагента накладається штраф у розмірі 100 (сто) відсотків від загальної вартості Турпродукта.

### **6.3. Для Туроператора настає відповідальність за наступних обставин:**

- відмова від надання туристам вчасно замовленого та оплаченого Турагентом/Туристом і підтвердженого Турпродукту;

- неправильне оформлення документів, необхідних для здійснення подорожі, якщо зобов'язання по оформленню таких документів взяв на себе Туроператор;

- інше невиконання або неналежне виконання умов даного Договору.

Туроператор несе відповідальність за несвоєчасне повідомлення Турагента про зміну обставин, яким вони керувалися під час бронювання туристичного продукту.

6.4. Туроператор несе відповідальність перед Туристом, у розмірі, який не перевищує вартості Туристичного продукту (туристичні послуги), за збитки, що виникли з вини Туроператора та за наявності прямого причинного-наслідкового зв'язку між завданими збитками та діями Туроператора.

Розмір відшкодування збитків, завданих Туристу з вини Туроператора, не може перевищувати розміру фактично завданих та документально підтверджених збитків.

6.5. Відповідальність за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів і пов'язані із цим зміни обсягу і строків Туру несе перевізник відповідно до Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу та/або Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту.

Туроператор не несе відповідальності за збитки, завдані Туристу у випадку відміни рейсу перевізником, зміни часу відправлення/прибуття транспортних засобів перевізника, а також пов'язані з цим зміни програми туру.

Всі претензії, позови, пов'язані з неналежним наданням транспортних послуг пред'являються безпосередньо перевізникам відповідно до Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу та/або Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту.

6.5.1. Туроператор не несе відповідальності за запізнення осіб, яким реалізований Турпродукт до призначеного часу для проходження митного контролю, реєстрації або на посадку в літак, а також до моменту від'їзду екскурсійного автобуса, до часу призначеного для надання харчування тощо.

6.5.2. Туроператор не несе відповідальності за додаткові витрати Туристів, що виникли внаслідок змін у відправленні або прибутті авіарейсів, такі як витрати на харчування, таксі, мобільні переговори, витрати за проїзними документами, додаткове проживання та інші витрати.

6.6. Туроператор не несе відповідальності за збереження багажу, цінностей та документів Туристів Турагента впродовж усього періоду Туру.

6.7. Туроператор не несе відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідальних осіб Туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або інших причин або якщо внаслідок будь-яких інших причин, незалежних від Туроператора, Турист не скористався Турпродуктом.

6.8. Туроператор не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат Туриста за оплачені послуги, якщо Турист у період обслуговування на власний розсуд або у зв'язку із своїми інтересами не скористався всіма чи частиною наданих за допомогою Туроператора послуг та не відшкодовують Турагенту та/або Туристу витрат, що виходять за межі послуг, обумовлених у Замовленні Турагента.

6.9. Туроператор не володіє інформацією про плани проведення на території готелю або прилеглої до готелю території в країні перебування будівельних та ремонтних робіт, що здійснюються за рішенням адміністрації готелю або з відома місцевих влад будь-якими державними або приватними особами відповідно та не несе відповідальності за будь-які незручності, що завдані Туристу в зв'язку з цим.

6.10. Надаючи інформацію про категорію готелю, Туроператор керується лише класифікацією готелів, яка подається адміністрацією готелю.

6.11. Туроператор не несе відповідальності за анулювання авіакомпанією заброньованого для Туриста місця у випадку «подвійного бронювання», тобто у випадку коли має місце помилкове/навмисне подання Турагентом заявки на бронювання квитків на одну й ту саму особу два або більше разів.

6.12. Туроператор не несе відповідальності за відмову відповідних державних органів (посольств, консульств, митної, прикордонної служби тощо), зокрема і іноземної держави, видати візу туристу (дозволити в'їзд/виїзд до/з країни подорожі), навіть якщо Туроператор здійснює за Туриста фактичні дії з передачі його документів до відповідного представництва(служби/органу) іноземної держави в Україні. У випадку неможливості для особи, що придбала тур, здійснити подорож у зв'язку з рішенням держорганів (посольства/консульства, митниці, прикордонної служби/міграційної служби тощо) зокрема і іноземної держави, особі не повертаються (не відшкодовуються) фактично понесені у зв'язку з її замовленням витрати до числа яких входять, але не обмежуються зазначеним, консульський збір, авіаквитки тощо.

6.13. Туроператор не несе відповідальності за дії посольств і консульств, пов'язані із вчасною видачею документів, необхідних туристам для отримання туристичних послуг.

6.14. Турагент зобов'язаний забезпечити явку особи, що скористалася турпродуктом за його посередництвом, до представництва держави, яке надало такій особі туристичну візу з умовою явки упродовж 15 днів після повернення в Україну. За невиконання зазначеного обов'язку Турагент сплачує Туроператору штраф у розмірі, еквівалентному 1000 євро.

6.15. У випадку перевищення повноваження Турагентом та вчинення дій, що суперечать інтересам Туроператора вважається, що Турагент набув зобов'язань за перевищенням повноваженням для себе особисто та несе самостійно відповідальність за всі негативні наслідки за перевищеними повноваженнями.

6.16. Невикористані туристичні послуги що є наслідком вини Туроператора, відшкодовуються виходячи із вартості цієї послуги. У випадку втрати частини послуги з проживання у готелях або інших засобах розміщення внаслідок затримки рейсу, така втрата відшкодовується виходячи із фактичної тривалості затримки: від 4 до 12 годин – у розмірі 50% вартості доби проживання, від 12 до 24 годин – у розмірі 100% вартості доби проживання. Можливість відшкодування моральної шкоди стосовно всіх правовідносин, що виникають згідно з даним Договором, виключається.

6.17. У випадку надання Туроператору Турагентом завідомо неправдивих та/або сфальсифікованих документів для отримання візи Туристом, Турагент зобов'язується сплатити Туроператору штраф у розмірі вартості туристичного продукту для такого Туриста.

6.18. У випадку підроблення Турагентом гарантії своїх фінансових зобов'язань перед туристом, Турагент сплачує Туроператору штраф у гривні у розмірі еквівалентному 1000 євро.

6.19. У випадку надання Туроператору/Туристам Турагентом завідомо неправдивих та/або сфальсифікованих документів, Турагент зобов'язується сплатити Туроператору штраф у розмірі подвійної вартості туристичного продукту для такого Туриста.

6.20. У випадку укладення Турагентом з Туристом, договору у формі та за змістом іншій ніж встановлена Туроператором, Турагент сплачує Туроператору штраф у гривні у розмірі еквівалентному 1000 євро.

6.21. У випадку зміни прізвища туриста у авіаквитках по вині/ініціативі Турагента, Туроператор має право на власний розсуд застосувати штраф 10% від вартості турпродукту або в розмірі, встановленому авіаперевізником.

6.22. Туроператор має право на притримання виконання взятих на себе за даним Договором зобов'язань, у випадку якщо Турагент/Турист оплатив туристичний продукт не в повному розмірі або порушив інші зобов'язання по даному Договору.

6.23. У випадку самостійного бронювання та замовлення квитків на повітряне чи інше перевезення (якщо авіапереліт не входить до складу Турпродукту), Турагент несе відповідальність за придбання квитків згідно з тарифом перевізника, які виключають можливість повернення суми при ануляції бронювання, а також за надання Туристу всієї необхідної інформації щодо вимог прибуття та перебування на території країни призначення (правила перетину кордону, необхідність отримання віз тощо).

6.24. У випадку наявності будь-якої заборгованості у Турагента перед Туроператором, останній звільняється від обов'язку вчинення дій, передбачених п. 4.5, 4.6 цього Договору до моменту повного погашення такої заборгованості.

6.25. Туроператор не несе відповідальності за якість наданих послуг у випадку їх замовлення Туристами у країні перебування послуг у третіх осіб (наприклад придбання екскурсійного обслуговування у сторонніх осіб, тощо).

6.26. У випадку порушення Турагентом п.1.3. Договору та у разі укладання субагентом договору на туристичне обслуговування із Туристом, згода на діяльність якого не була надана Туроператором Турагенту у письмовому вигляді – у такому випадку Турагент сплачує Туроператору штраф у гривні у розмірі еквівалентному 1000 євро.

6.27. У випадку порушення Турагентом вимог п. 3.3.22 Договору, Турагент сплачує Туроператору штраф у гривні у розмірі еквівалентному 1000 євро за кожен документально підтверджений випадок такого порушення.

## 7. РЕКЛАМАЦІЇ

7.1. Усі пред'явлені Турагентом обґрунтовані рекламації повинні бути оформлені письмово та містити ім'я, адресу для листування, дату, місце перебування Туриста, підпис, а також супроводжуватися складеним на місці актом, підписаним Туристом і представником Туроператора (або представником готелю/партнерами з організації туру). Рекламації повинні бути отримані Туроператором у строк до 14 календарних днів після закінчення Туру. Рекламації мають бути направлені Турагентом поштою рекомендованим листом з описом вкладень. Допускається направлення рекламацій на офіційну електронну адресу Туроператора зі скріпленням їх електронним підписом. Разом із рекламацією Туроператору надається копія Договору Турагента з Туристом, інші документи, що стосуються інциденту.

Рекламація може стосуватися виплати коштів, однак сама по собі не є достатньою підставою для повернення коштів за туристичні послуги. Сторони погодили, що грошовою вимогою є Лист на повернення коштів, який повинен відповідати вимогам пункту 5.16 цього Договору.

Рішення щодо розмірів, строків і порядку виплати компенсації приймаються за результатами спільного розгляду представниками Сторін.

7.2. Туроператор розглядає отримані від Турагента рекламаційні документи протягом 30 днів, починаючи з моменту їхнього одержання. У випадку, якщо претензія стосується виплати грошової компенсації, даний строк може бути продовжений до моменту отримання всіх необхідних документів для здійснення виплати.

7.3. Рекламації, подані чи заявлені Турагентом з порушенням п.7.1 даного Договору, Туроператором до розгляду не приймаються, і Турагент несе за них самостійну відповідальність без права пред'явлення вимог до Туроператора та без права задоволення таких вимог за рахунок Туроператора.

7.4. Туроператор не приймає претензій та не несе відповідальності за претензіями, які пов'язані з деякими відхиленнями щодо обслуговування, яке надають готелі, мотелі, пансіонати (несмачна їжа, висока вартість додаткових послуг, ненадійне підключення до мережі Інтернет, відключення води та електропостачання, прибирання кімнат і території тощо) та негативними наслідками споживчих послуг, самостійно придбаних туристом у будь-яких суб'єктах ринку туристичних послуг у країні перебування/відпочинку Туриста. Туроператор не володіє інформацією про можливі плани адміністрації готелів щодо проведення будівельних і ремонтних робіт у курортній зоні та щодо дій/бездіяльності місцевих органів влади.

## 8. ONLINE ЗАМОВЛЕННЯ

8.1. Система онлайн-бронювання «Join Up Online» забезпечує резервування туристичних послуг, що входять в Турпродукт, за допомогою мережі Інтернет. Система онлайн-бронювання представлена на офіційному сайті Туроператора [www.joinup.ua](http://www.joinup.ua) та є приватною власністю Туроператора.

Для повноцінного користування системою «Join Up Online», у тому числі і бронювання туристичних послуг, Туроператор надає Турагенту пароль і логін доступу до сайту після здійснення Турагентом належної його реєстрації.

8.2. Пароль і логін є конфіденційною інформацією і не підлягають розголошенню та/або передачі третім особам. Пароль і логін надаються Туроператором після отримання Заявки Турагента на їхнє отримання, форма якої знаходиться на сайті Туроператора.

8.3. Турагент гарантує відшкодування Туроператору збитків у повному обсязі, завданих внаслідок несанкціонованого (неналежного) використання системи онлайн-бронювання «Join Up Online», якщо такі збитки виникли з вини Турагента або осіб, яким Турагент повідомив пароль та логін. Турагент оплачує всі витрати Туроператора, здійснені останнім внаслідок бронювання туристичних послуг в системі онлайн-бронювання «Join Up Online» під паролем і логіном Турагента.

8.4. Турагент гарантує, що система онлайн-бронювання «Join Up Online» буде використовуватися належним чином, а також гарантує, що вона буде експлуатуватися лише уповноваженими відповідним письмовим розпорядженням керівника Турагента працівниками Турагента, компетентними в питаннях експлуатації системи, а також такими, що мають доступ, наданий згідно з п. 8.2. даного Договору.

8.5. Турагент зобов'язується своєчасно та письмово (впродовж 10 хвилин з моменту настання обставини, що зумовлює анулювання) інформувати Туроператора про необхідність анулювати раніше надані пароль і логін, якщо в цьому виникає необхідність.

8.6. Туроператор здійснює інформаційну підтримку за використанням та роботою з системою онлайн-бронювання «Join Up Online».

8.7. Турагент має право в односторонньому порядку здійснювати бронювання турів або інших супровідних послуг тільки за наявності відповідного письмового замовлення туриста (замовника).

8.8. Туроператор має право змінити форму надання інформації і правила формування та здійснення бронювань.

Оформлення замовлень (заявок) з використанням системи онлайн-бронювання «Join Up Online» не є обов'язковою умовою. Замовлення на бронювання послуг можуть подаватися в загальному порядку, визначеному Агентським договором.

8.9. На правовідносини з оформлення замовлень з використанням системи онлайн-бронювання «Join Up Online» поширюються положення Агентського договору щодо подачі Листа бронювання в загальному порядку.

8.10. Підтвердження Туроператором бронювання через систему онлайн-бронювання «Join Up Online» та виставлення відповідного рахунку є підставою для оплати туристичних послуг, вказаних у заявці Турагентом. Оплата здійснюється відповідно до умов Договору. Всі рахунки, виставлені за допомогою системи онлайн-бронювання «Join Up Online», вважаються такими, що виставлені в оригіналі, письмово. Повідомлення в системі онлайн-бронювання «Join Up Online» використовуються для оперативного обміну інформацією, однак не є офіційними рекламаціями чи грошовими вимогами у розумінні даного Договору та чинного законодавства.

8.11. Всі замовлення (заявки на бронювання), відправлені від імені Турагента з використанням системи онлайн-бронювання «Join Up Online», мають силу замовлень, оформлених письмово, і тягнуть за собою відповідальність згідно з умовами даного Договору та чинного законодавства.

8.12. Відповідальність Турагента за відмову від акцептованого Туроператором замовлення (заявки на бронювання), здійсненого в системі онлайн-бронювання «Join Up Online», встановлюється згідно з пунктом 6.2.3. Договору.

8.13. Туроператор має право від'єднати Турагента від системи онлайн-бронювання «Join Up Online» у випадку неналежного її використання, порушення Турагентом умов Договору або чинного законодавства.

## 9. ФОРС-МАЖОР

9.1. Сторони звільняються від майнової відповідальності за невиконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме:

- повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні лиха, що віднесені в даній місцевості до розряду стихійних; лісові пожежі, вибухи, виходи з ладу чи пошкодження транспортних засобів; страйк, саботаж, локаут, війна, революція, масові заворушення, терористичні акти, аварії та інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору; несприятливі погодні умови, що не є стихійними явищами, але які призводять до неможливості надання послуг в повному обсязі та належної якості, прийняття державними органами нормативних актів, що призвели до неможливості належного виконання сторонами зобов'язань, які вони взяли на себе відповідно до умов даного Договору; інших подій в країні перебування чи регіоні, що несуть в собі загрозу життю, здоров'ю та особистій безпеці туристів, а також інших обставин, які не залежать від волі сторін та волі партнерів з організації подорожі.

9.2. Сторона, для якої виникла неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі повідомити іншу Сторону про час настання, можливу тривалість та вірогідну дату припинення дії даних обставин, підтвердивши на вимогу іншої Сторони наявність дії форс-мажорних обставин відповідними документами (довідками торгово-промислової палати тощо).

9.3. При настанні будь-якої вищезазначеної форс-мажорної обставини, за згодою Сторін, дія чинного Договору або подовжується, або переноситься, або припиняється.

## 10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

10.1. Договір складається з двох частин: Публічна оферта з укладання договору на реалізацію турпродукту, підписана Туроператором, скріплена печаткою та розміщена на офіційному сайті Туроператора та Акцепт публічної оферти у формі заяви Турагента на отримання доступу до системи онлайн-бронювання «Join UP Online», підписана Турагентом та скріплена печаткою (за наявності).

10.1.1. Даний Договір набуває чинності з моменту подачі Турагентом Туроператору оригіналу заяви на отримання доступу до системи онлайн-бронювання «Join UP Online», діє до повідомлення Туроператором інформації про його припинення, шляхом розміщення такої інформації на офіційному сайті та/або шляхом письмового повідомлення Турагента будь-яким чином.

10.1.2. Туроператор самостійно має право змінити умови Договору з обов'язковим повідомленням про це Турагента шляхом розміщення відповідних змін на офіційному сайті Туроператора. У разі незгоди Турагента зі змінами, внесеними до Договору, Турагент має право розірвати Договір, письмово повідомивши про це Туроператора протягом 7 (семи) календарних днів з дня, коли він дізнався чи міг дізнатися про внесені зміни до Договору. Неповідомлення Турагентом про розірвання Договору у вказаний строк та продовження взаємодії з Туроператором за цим Договором свідчить про згоду Турагента зі змінами, внесеними до Договору. При внесенні змін до цього Договору, Туроператор розміщує оновлений Договір з урахуванням внесених змін на офіційному сайті Туроператора. У разі зміни умов оферти зміни вступають в силу з моменту їх внесення (оновлення редакції Договору на сайті Туроператора), якщо інший строк не визначений Туроператором. При цьому Туроператор гарантує та підтверджує, що розміщена на офіційному сайті поточна редакція тексту цього Договору є дійсною.

10.1.3. Сторони погодили, що при виконанні Договору, Додатків до нього, Додаткових Угод/Договорів Сторонами можуть використовуватися факсимільні відтворення підписів за допомогою механічного копіювання.

Зразком аналога власноручного підпису Генерального директора ТОВ «ДЖОІН-АП!»»

Сероухова Д.Ф. є 

10.1.4. Будь-які документи, складені та передані Сторонами одна одній, які стосуються надсилання Договору електронною поштою у форматі PDF або інші електронні копії цих документів, мають таку ж юридичну силу, що й оригінали цих документів, якщо ці документи надсилаються на електронну адресу, вказану в Договорі. При цьому Сторони

погоджуються, що такі документи, надіслані електронною поштою, мають таку ж юридичну силу, що й оригінали, до обміну оригіналами цих документів.

10.1.5. Сторони домовились, що електронний документообіг між Сторонами може здійснюватися за допомогою онлайн-сервісу електронного документообігу «Вчасно» за посиланням <https://vchasno.ua>.

10.2. Приєднуючись до умов даного договору Турагент, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує та надає Туроператору згоду на обробку його персональних даних і персональних даних фізичних осіб Туристів, які були або будуть передані Туроператору у зв'язку з або на виконання даного договору та замовлення туру. Турагент засвідчує та гарантує, що будь-які персональні дані, які були або будуть передані Туроператору були отримані та знаходяться у користуванні Турагента правомірно відповідно до вимог чинного законодавства України.

Турагент засвідчує, що він має всі необхідні правові підстави для передачі вищезгаданих персональних даних Туроператору для їхньої подальшої обробки з метою організації та надання Турагенту та Туристу будь-яких послуг, у т.ч. для їхнього використання і поширення, зміни, передачі чи надання доступу до них третім особам у випадках, передбачених чинним законодавством України, а також для передачі Туроператором персональних даних для обробки третім особам.

10.3. Всі документи в електронному вигляді в тому числі листування, повідомлення в системі онлайн-бронювання «Join Up Online» можуть бути доказом в суді.

10.4. У випадках, не передбачених даним договором та договором про надання туристичних послуг, сторони керуються положеннями чинного законодавства України, зокрема – Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України, Законом України «Про захист прав споживачів» та Законом України «Про туризм».

10.5. Туроператор має право переуступити свої права і обов'язки за цим Договором, повідомивши Турагента листом на електронну пошту або повідомленням у особистому кабінеті Турагента системи онлайн-бронювання.

10.6. Укладаючи цей договір, Сторони узгодили всі істотні умови, в тому числі, які передбачені ст. 20 Закону України «Про туризм», та не мають будь-яких зауважень.

**Туроператор:**  
**ТОВ «ДЖОІН-АП!»**  
**Код ЄДРПОУ: 43051357**

**Генеральний директор Сероухов Д.Г.**



ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ № \_\_\_\_\_

Цей договір укладений \_\_\_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_ р.

В місті \_\_\_\_\_

**МІЖ:**

Турагентом \_\_\_\_\_

що діє на підставі Агентського договору на реалізацію турпродукту № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ р. від імені та за дорученням Туроператора **Товариство з обмеженою відповідальністю «ДЖОІН-АП!»**, (надалі – **Туроператор**) (ліцензія № 274 видана Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України 28.10.2019 року, діє безстроково, розмір фінансового забезпечення ТУРОПЕРАТОРА складає 20 000 (двадцять тисяч) ЄВРО), що знаходиться за адресою: 02121, м. Київ, вул. Харківське шосе, буд. 201-203, літ. 2 А, код ЄДРПОУ 43051357), в особі Генерального директора Сероухова Д.Г, який діє на підставі Статуту, і  
Громадянин (ка)

(паспорт, серія, номер, ким виданий, коли, адреса реєстрації, ідентифікаційний номер, також дані всіх повнолітніх та неповнолітніх осіб, які приймають участь у турі, в т.ч. й самого замовника, якщо він також є Туристом), який діє за усним дорученням від імені інших туристів

надалі Турист, з другого боку, названі в подальшому «Сторони», керуючись ст. ст. 901-907 ЦК України, ст. ст. 295-305 ГК України, ст. ст. 18-24 Закону України «Про туризм», іншими нормативними актами, що регулюють відносини у сфері туристичної діяльності, уклали даний Договір про наступне:

### 1. Визначення термінів

Терміни, що використовуються у цьому Договорі, означають:

**Агент (турагент) ,Туроператор, Турпродукт, Турист** в даному договорі розуміються у значенні, викладеному в Законі України «Про туризм».

**Ваучер** – форма письмового договору на туристичне або на екскурсійне обслуговування, що містить погоджені сторонами істотні умови договору на туристичне обслуговування.

**Візова підтримка** - консультації та послуги з підготовки документів до посольства/консульства/міграційної служби (не входить до складу турпродукту).

**Лист бронювання** –письмовий запит про надання Турпродукту, отриманий в оригіналі чи в електронному вигляді за підписом Турагента та Туриста і який містить перелік необхідних для оформлення Турпродукту послуг. В даному Договорі Лист бронювання вважається офертою, тобто пропозицією на укладення Договору на туристичне обслуговування, в тому числі і оформлений в системі онлайн бронювання..

**Ціна туристичного продукту (вартість)** – спеціальні пропозиції Туроператора зазначені на сайті, в каталогах та інших в тому числі і рекламних матеріалах туроператора, відомості щодо максимально можливої вартості послуг яку може сплатити Турист при придбанні Туропродукту. До цієї суми можуть бути включені вартість послуг, які надає туроператор, транспортні компанії, страхові компанії та інші суб'єкти туристичної діяльності, а також консультаційні-інформаційні послуги з підбору Туру які Туристу надає безпосередньо Турагент.

**Транзитні кошти** – такі грошові кошти, що сплачені Туристом Туроператору через Турагента, які не є доходом та власністю Турагента.

**Підтвердження Замовлення (акцепт)** – підтвердження Туроператора по електронних, факсимільних, поштових засобах зв'язку можливості надання туристичних послуг, зазначених у Листі бронювання Туриста через Турагента, у якому міститься згода Туроператора на надання Турпродукта. Така відповідь Туроператора може бути надана у вигляді рахунку, виписаного на ім'я Турагента відповідно до бронювання Туриста через Турагента.

Підтвердження Замовлення в даному Договорі вважається акцептом Туроператора, тобто підтвердженням бажання укласти Договір на туристичне обслуговування з Туристом.

**Ануляція** – зроблена Туристом через Турагента письмова відмова від замовленого та/чи придбаного в Туроператора Турпродукта чи його частини.

**Зміна Листа бронювання Турагента** – скасування попереднього Замовлення та подання нового Замовлення, що має відмінність від раніше поданого.

**Вид транспортного засобу** – погоджений сторонами тип транспортного засобу, призначений для пасажирських перевезень, що здійснюється автомобільним, залізничним, морським, річковим, авіаційним та іншим транспортом.

**Категорія транспортного засобу (клас)** – віднесення до одного чи іншого класу транспортного засобу визначається рівнем комфорту, вартістю даного транспортного засобу, виробником та рівнем оздоблення (економ-клас, бізнес-клас, представницький клас).

**Вид і спосіб забезпечення харчування під час туристичної подорожі** – система обслуговування туристів в готельно-ресторанній сфері, що позначається в цьому Договорі та інших необхідних для подорожі Туриста документах наступним чином: RO – відсутнє харчування; BB – тільки сніданок; NB – напівпансіон (сніданок, вечеря), FB – повний пансіон (сніданок, обід, вечеря), AI – все включено, UAL- ультра все включено.

**Рекламація** – це претензія, яка пред'являється Туристом через Турагента Туроператору в зв'язку з невідповідністю якості послуг умовам Договору, оформлена у порядку, передбаченому даним Договором.

**Прайс (прайс-лист)** – документ, що надається Туроператором Турагенту і містить описання Турпродукту, право на реалізацію якого надається Агенту, його вартість, перелік послуг, що входять до нього. Прайс також може містити розмір винагороди, що надається Агенту при реалізації останнім вказаного у Прайсі Турпродукту.

**Високий сезон** - це період найбільшої діяльної активності в туризмі, період найбільш високих тарифів на туристичні послуги, визначається по кожному з напрямків туристичних подорожей окремо. Інформація про умови продажу туристичного продукту та терміни високого сезону по кожному з напрямків викладена на офіційному сайті компанії <http://joinup.ua/>.

**Акції** – спеціальні пропозиції, найбільш вигідні для Туристів (в т.ч. акція «раннє бронювання»), інформація про умови продажу туристичного продукту, терміни бронювання та ануляції викладені на офіційному сайті компанії <http://joinup.ua/>, дані положення викладені на сайті мають силу договору.

**Документи на отримання Турпродукту** – матеріальна цінність створена туроператором на користь туристів на їх замовлення через Турагента, має встановлену Туроператором ціну. До зазначених документів належить (ваучер, страховий поліс, авіаквитки та/або інші проїзні документи).

**Система онлайн-бронювання «Join Up Online»** – програмне забезпечення, призначене для взаємодії Туроператора та Турагента під час замовлення та анулювання Турпродукту, а також оперативної комунікації між Сторонами під час надання туристичних послуг.

**Лист на повернення коштів** – письмова грошова вимога на повернення коштів за туристичний продукт або його частину, оформлена та направлена у порядку, передбаченому даним Договором.

## 2. Предмет Договору

**2.1. Туроператор через Турагента** зобов'язується відповідно до заявки Туриста на бронювання (надалі – **Лист бронювання**) забезпечити надання комплексу туристичних послуг (туристичний продукт), а Турист зобов'язується на умовах даного Договору прийняти та оплатити їх.

### Істотні умови договору

- 1) строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування \_\_\_\_\_;
- 2) характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту) \_\_\_\_\_;
- 3) готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорія, а також відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строк і порядок оплати готельного обслуговування \_\_\_\_\_;
- 4) види і способи забезпечення харчування \_\_\_\_\_;
- 5) мінімальна кількість туристів у групі (у разі потреби) та у зв'язку з цим триденний строк інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи \_\_\_\_\_;
- 6) програма туристичного обслуговування \_\_\_\_\_;
- 7) види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту \_\_\_\_\_;
- 8) інші суб'єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту \_\_\_\_\_;

- 9) страховик, що здійснює обов'язкове та/або добровільне страхування туристів за бажанням туриста, інших ризиків, пов'язаних з наданням туристичних послуг \_\_\_\_\_;
- 10) необхідність оформлення візи \_\_\_\_\_;
- 11) вартість туристичного обслуговування \_\_\_\_\_ (гривня),  
Інформаційно-консультаційні послуги з підбору Турпродукту \_\_\_\_\_ (гривня).

### **3. Права та обов'язки сторін.**

#### **3.1. Туроператор через Турагента зобов'язується:**

- 3.1.1.** Надати Туристу всю інформацію, що передбачена чинним законодавством України.
- 3.1.2.** Забезпечити бронювання туристичних послуг відповідно до Листа бронювання Туриста.
- 3.1.3.** Забезпечити Туриста необхідними документами відповідно до кількості Туристів: ваучер, страховий поліс, авіаквитки на авіарейсах згідно з графіком відправлення за маршрутом, вказаним в Листі бронювання.
- 3.1.4.** Надати документ, що підтверджує оплату Туристом вартості туристичних послуг, згідно із Листом бронювання та на умовах даного Договору (корінець прибуткового ордеру, квитанція, касовий чек тощо).

#### **3.2. Туроператор через Турагента має право:**

- 3.2.1** На отримання від Туриста необхідної персональної інформації, з метою реалізації бронювання та забезпечення надання туристичних послуг;
- 3.2.2** На відшкодування Туристом збитків Туроператора/Турагента, завданих його неправомірними діями, в тому числі і порушенням умов цього Договору;
- 3.2.3** Відмовитися від виконання Договору у випадках передбачених даним Договором та Законом України «Про туризм»;
- 3.2.4** На будь-які зміни тривалості, маршруту та інших параметрів туристичних послуг, що входять до складу Туристичного продукту за погодженням з Туристом. В разі якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки Туриста Туроператор через Турагента має право в односторонньому порядку змінювати тривалість, маршрут та інші параметри туристичних послуг. Туроператор також може ініціювати внесення змін до складу Туристичного продукту до початку туристичного обслуговування щодо графіку та/чи маршрут руху, перевізника (авіаперевізника), дату та часу вильоту, аеропорту, типу повітряного судна, типу засобу розміщення (у т.ч. у іншій місцевості) тощо. У випадку заміни авіаперевізника туристу видаються нові квитки на рейс іншого авіаперевізника, а попередні вважаються такими, що втратили чинність. Якщо турист скористався запропонованими йому послугами, він вважається таким, що погодився на альтернативу, а послуги за Договором вважаються наданими належним чином.
- 3.2.5.** На зміну ціни туристичного продукту після укладення договору на туристичне обслуговування у випадках передбачених Законом України «Про туризм»;
- 3.2.6.** На внесення змін до умов цього договору або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими Сторони керувались під час укладання договору.

#### **3.3. Турист зобов'язується:**

- 3.3.1.** Надати інформацію Туроператору через Турагента про бажаний туристичний маршрут і повідомити свої вимоги до нього при оформленні Листа бронювання.
- 3.3.2.** Своєчасно подати Туроператору через Турагента належно оформлені документи, необхідні для виконання зобов'язань (оформлення поїздки (туру) Туроператора. Оплатити, у встановлений цим Договором термін, вартість Туристичного продукту.
- 3.3.3.** Дотримуватись правил перебування в країні тимчасового перебування та тих, що встановлені у готелях та засобах розміщення, звичаїв, традицій місцевого населення, а також митних правил та правила в'їзду (виїзду) до країни тимчасового перебування; не порушування суспільного порядку та вимоги законів, чинних на території країни тимчасового перебування; дотримування правил внутрішнього розпорядку та протипожежної безпеки в місцях розміщення та перебування.
- 3.3.4.** Прибути не пізніше ніж за 2 години до часу виїзду (вильоту) на вказане місце збору групи.
- 3.3.5.** Оплатити фактично понесені Туроператором/Турагентом витрати, у тому числі і штрафні санкції, у випадку відмови від даного Договору до початку поїздки.
- 3.3.6.** Відшкодувати збитки, заподіяні Турагенту/Туроператору своїми неправомірними діями.
- 3.3.7.** При відмові від виконання цього Договору повернути Туроператору через Турагента Ваучер, страховий поліс та інші документи, що надають право Туристу на отримання туристичних послуг.
- 3.3.8.** Своєчасно та в повному обсязі здійснити оплату за використання додаткових послуг в місцях проживання та перебування.
- 3.3.9.** Оплатити вартість в'їзної візи, послуг з візової підтримки, а також місцеві податки/збори, пов'язані з проживанням/перебуванням в разі такої необхідності.

#### **3.4. Турист має право на:**

- 3.4.1.** Необхідну і достовірну інформацію, що передує укладенню цього Договору, передбаченої ст.ст. 19-1, 20 Закону України «Про туризм», ЗУ «Про захист прав споживачів» та іншу інформацію, необхідну Туристу для безпечного використання туристичного продукту.
- 3.4.2.** Вільне обрання туристичних послуг при замовленні Турпродукту;
- 3.4.3.** Отримання комплексу туристичних послуг відповідно до прийнятого та оформленого Листа бронювання;



**3.4.4.** Відшкодування збитків, заподіяних внаслідок невиконання або неналежного виконання умов Договору іншою Стороною при дотриманні вимог, передбачених п. 8 цього Договору;

**3.4.5.** Відмовитися від замовленого Турпродукту у порядку, визначеному даним Договором та з урахуванням передбачених у ньому наслідків.

#### **4. Порядок виконання договору**

**4.1.** Інформація Туроператора про програми та розцінки на кожний туристичний продукт, що надається через Турагента Туристу, а також інша інформація, що надається відповідно до умов цього Договору та Закону України «Про туризм», є невід'ємною умовою для виконання цього Договору та міститься на офіційному сайті компанії <http://joinup.ua/>.

**4.2.** За умовами даного Договору, Туроператор через Турагента погоджує із Туристом істотні умови Договору про туристичне обслуговування та заповнює Лист бронювання (встановленого Туроператором) у двох екземплярах або з використанням системи онлайн-бронювання «Join UP Online». Перед направленням Листа бронювання Турист зобов'язаний попередньо ознайомитися з умовами цього Договору та прийняти їх.

**4.3.** Лист бронювання заповнюється в обов'язковому порядку повністю.

**4.4.** Лист бронювання або онлайн бронювання в даному випадку вважається безвідкличною офертою Туриста, тобто пропозицією укладення договору.

**4.5.** Після належного оформлення Листа бронювання Турагент здійснює замовлення в системі он-лайн, направляє його засобами електронного, факсимільного чи поштового зв'язку Туроператору.

**4.6.** У разі можливості задоволення всіх істотних умов замовлення Турагента, Туроператор (не пізніше ніж на п'ятий день від дати отримання Листа бронювання) здійснює Підтвердження замовлення шляхом його оформлення на сайті Туроператора в системі онлайн бронювання «Join UP Online», з яким Турагент може ознайомитися та роздрукувати. В разі необхідності зазначені дії вважаються прийняттям пропозиції (акцепту) Туроператором надати послугу замовлену Турагентом (оферту). **4.7.** Підтвердження замовлення має містити інформацію про можливість надання всіх істотних умов даного Договору.

**4.8.** Після фактичного отримання Турагентом Підтвердження замовлення Турист зобов'язаний укласти договір з Турагентом на туристичне обслуговування.

**4.9.** Турагент має право на укладення Договору на туристичне обслуговування і до моменту фактичного отримання Підтвердження замовлення від Туроператора, однак в даному випадку даний Договір на туристичне обслуговування вступає в силу в частині виконання своїх зобов'язань Туроператором тільки після отримання Турагентом Підтвердження замовлення від Туроператора.

**4.10.** Турист усвідомлює, що Турагент несе самостійну відповідальність перед Туристом за збитки, заподіяні останньому внаслідок укладення між туристом і Турагентом договору без акцептованого Туроператором замовлення. В такому випадку Турагент вважається таким, що діяв від свого імені. Турист несе відповідальність за наслідки відмови від підписання договору після отримання Підтвердження замовлення. У такому випадку підтвердження наявності договірних відносин між сторонами є Ваучер, а відмова від підписання договору є відмовою від договору у розумінні статті 20 Закону України «Про туризм».

**4.11.** Туроператор через Турагента відмовляє Туристу в укладенні договору на туристичне обслуговування, якщо:

а) строк чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, є меншим тривалості перебування Туриста у цій країні;

б) віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;

в) строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни;

г) не оформлені, не правильно оформлені документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України, а саме:

- відсутнє нотаріально засвідчене клопотання батьків або законних представників батьків чи дітей у разі потреби самостійного виїзду неповнолітнього за кордон;

- не вписані відомості про дітей, які їдуть за кордон разом з батьками (законними представниками) в паспорти батьків чи одного з батьків (законних представників);

- не вклеєні в паспорти батьків (законних представників) та не скріплені печаткою фотографії дітей віком від 5 до 18 років.

**4.12.** Передача Туристу виїзних документів туристів (проїзні документи, страхові поліси, ваучери, закордонні паспорти туристів, в разі тимчасового їх зберігання Турагентом), здійснюються в офісі Турагента, електронною поштою або в системі он-лайн бронювання не пізніше, ніж за 24 години до початку туру. Чинними вважаються останні видані Туристу документи.

**4.13.** Зміна ціни туристичного продукту після Підтвердження бронювання допускається лише у разі необхідності врахування зміни тарифів на транспортні послуги, запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена вартість туристичного продукту.

**4.14.** Зміна ціни туристичного продукту можлива не пізніш як за 20 днів до початку туристичної подорожі. При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати п'яти відсотків його початкової ціни.

У разі якщо ціна туристичного продукту вища за початкову ціну на п'ять відсотків, Турист має право відмовитися від виконання договору, а Туроператор через Турагента зобов'язаний повернути йому раніше сплачену суму.

**4.14.1.** Сторони домовилися, що у разі збільшення курсу гривні до іноземної валюти, встановленого НБУ вартість неоплаченого або неповністю оплаченого туристичного продукту (туристичної послуги) перераховується відповідно до встановленого НБУ курсу гривні до іноземної валюти, із застосуванням співвідношення курсу гривні до іноземної валюти, встановленого НБУ на дату оплати та курсу гривні до іноземної валюти, встановленого НБУ на дату Підтвердження Замовлення. Повернення коштів у випадку ануляції туру відбувається у гривні за курсом гривні до іноземної валюти, встановленого НБУ на дату надходження оплати за туристичний продукт на рахунок Туроператора.

**4.15.** Кожна із Сторін даного Договору до початку туристичної подорожі Туриста може вимагати внесення змін до цього Договору або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими вони керувалися під час укладення договору, зокрема у разі:

- 1) погіршення умов туристичної подорожі, зміни її строків;
- 2) непередбаченого підвищення тарифів на транспортні послуги;
- 3) запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів, інших обов'язкових платежів;
- 4) істотної зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена ціна туристичного продукту;
- 5) відмови партнера Туроператора в наданні заброньованого та оплаченого Турпродукту;
- 6) в разі відмови посольства (консульства) в наданні Туристу візи;

**4.16.** Туроператор через Турагента вправі відмовитися від виконання договору лише за умови повного відшкодування Туристу збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання договору, крім випадку, якщо це відбулося з вини Туриста.

**4.17.** Турист вправі відмовитися від виконання договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування Туроператору фактично здійснених ним документально підтверджених витрат, пов'язаних із відмовою. Сторони погодили, що доказами фактично понесених витрат є будь-які документи, що містять інформацію про замовлення туристичних послуг, а також відповідні листи чи повідомлення суб'єктів, задіяних у наданні цих послуг, надіслані як у паперовому, так і у електронному вигляді.

**4.18.** Якщо під час виконання договору на туристичне обслуговування Туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до договору на туристичне обслуговування сторони досягли згоди, Туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на туриста, а в разі потреби відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані.

**4.19.** У випадку вжиття альтернативних заходів до дати початку Туру Туроператор через Турагента надає Туристу відповідне повідомлення, вказавши, що саме змінено.

**4.20.** У випадку, якщо Турист скористався запропонованою йому альтернативною послугою, претензії щодо ненадання послуг, що обумовлені в Листі бронювання та Договорі на туристичне обслуговування вважаються необґрунтованими, а послуги за Договором наданими належним чином і в повному обсязі. Туроператор вважається таким, що виконав в повному обсязі свій обов'язок перед Туристом.

**4.21.** У разі неможливості здійснення альтернативних заходів або відмови Туриста від них Туроператор зобов'язаний надати Туристу без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився Турист, а також відшкодувати вартість ненаданих туристичних послуг і виплатити компенсацію у розмірі, визначеному в даному договорі.

**4.22.** Туроператор несе перед Туристом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, крім випадків, якщо:

- невиконання або неналежне виконання умов договору сталося з вини Туриста;
- невиконання або неналежне виконання умов договору сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому договорі, та жодна із сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь;
- невиконання або неналежне виконання умов договору сталося внаслідок настання форс-мажорних обставин, які вказані в даному Договорі або є результатом подій, які Туроператор/Турагент та інші суб'єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити.

**4.23.** Після отримання підтвердження та всіх необхідних документів для здійснення подорожі Туристом відмова останнім від фактичного отримання послуг не позбавляє Туроператора права на отримання оплати вартості туристичних послуг згідно замовлення.

## 5. Порядок розрахунків

**5.1.** Під час заповнення Листа бронювання, Турист здійснює Туроператору через Турагента передплату в розмірі не менше 30 % від загальної вартості замовленого туристичного продукту та Супутніх послуг. Якщо Лист бронювання оформлюється менш ніж за 14 днів до початку замовленого Туру або дата початку якого припадає на Високий сезон/Акції Турист здійснює 100 (сто) % оплату вартості замовленого ним Туристичного продукту та Супутніх послуг. Турист усвідомлює, що у випадку ігнорування згаданого порядку оплати, він несе самостійну відповідальність за несприятливі фінансові та/або податкові наслідки (у випадку відмови від туру, оплати третіми особами тощо).

Кошти, що надійшли на оплату Підтвердженого замовлення, зараховуються як оплата за даним договором,

не залежно від особи-платника та підлягають поверненню у порядку, передбаченому даним договором.

**5.2.** Після отримання Підтвердження замовлення, Туроператор через Турагента запрошує Туриста для підписання Договору на туристичне обслуговування та здійснення остаточної оплати замовленого Турпродукту та Супутніх послуг. Турист повинен здійснити повну оплату вартості за замовлений Тур та Супутні послуги за вирахуванням передоплати Туроператору протягом 1-го банківського дня після підтвердження Туру. Датою виконання зобов'язань з оплати є дата зарахування коштів на поточний рахунок Турагента. За згодою Сторін допускається підтвердження оплати копією платіжного документа. У призначенні платежу Турист вказує реквізити рахунку, відповідно до якого здійснюється оплата. У разі нездійснення оплати в зазначений строк, підтвердження на Тур автоматично анулюється, збитки Туроператора/Турагента покладаються на Туриста.

**5.3.** Послуги Турагента за інформаційно-консультаційні послуги з підбору Турпродукту Турист оплачує окремо. Вартість таких послуг встановлюється Турагентом самостійно та становить суму грошових коштів яка є не більшою різниці вартості Туристичного продукту, що зазначено на сайті Туроператора та вартості Туристичного продукту, що зазначений в Підтвердженні замовлення або рахунку Туроператора.

**5.4.** У разі зміни вартості Туру та Супутніх послуг Туроператор через Турагента погоджує цю зміну з Туристом. Турист повинен здійснити повну оплату вартості за замовлений Тур та Супутні послуги протягом 1-го банківського дня після узгодження нової ціни за замовлений ним Тур та Супутні послуги.

**5.5.** У разі збільшення транспортних тарифів, курсу валют, введення нових або підвищення діючих ставок податків, зборів та інших обов'язкових платежів Туроператор через Турагента надає Туристу рахунок на оплату, розмір якої підлягає перерахуванню Туроператору протягом 1-го банківського дня. В разі неналежного виконання обов'язку з оплати рахунку, відповідне замовлення анулюється Туроператором через Турагента з повідомленням Туриста, та в такому разі застосовується відповідальність, передбачена пунктом 7.2 даного Договору.

## **6. Умови компенсації за ненадані послуги.**

**6.1.** У випадку невиконання умов даного Договору з боку Туроператора/Турагента, Турист має право вимагати повернення оплачених коштів за ненадані послуги, за умови дотримання вимог п. 3.3. даного Договору.

**6.2.** У випадку відмови Туроператора/Турагента від виконання даного Договору, Турист має право на відшкодування підтверджених документально збитків, крім випадку, коли це відбулося з вини Туриста.

**6.3.** У випадку невізду Туриста внаслідок неправильного оформлення паспорта та інших необхідних для виїзду за кордон документів, надання недостовірної інформації стосовно паспортних та інших даних Туриста, всі фінансові витрати по поїздці (ануляції) несе Турист.

**6.4.** У випадку настання страхового випадку, претензії по збитках Турист пред'являє в страхову компанію, вказану в страховому полісі.

**6.5.** У випадку дострокового припинення Туристом терміну перебування в поїздці, та (або) невикористання замовлених послуг, з будь-яких причин, Туроператор/Турагент не несе відповідальності за такі дії Туриста та не здійснює компенсації за не отримані послуги.

**6.6.** У випадку невідповідності умов туру умовам даного Договору, Турист зобов'язаний повідомити Туроператора через Турагента або представника приймаючої сторони у найкоротший термін, для надання можливості усунення вказаних невідповідностей. В разі якщо Турист не повідомив Туроператора через Турагента або представника приймаючої сторони про наявність зауважень до послуг або невідповідності послуг, заявленим в Договорі однак належним чином прийняв їх, тобто використав, претензії в даному випадку Туроператором/Турагентом не приймаються.

Для отримання компенсації за ненадані послуги у країні тимчасового перебування Туристу необхідно скласти Акт невідповідності послуг за власним підписом та підписом представника приймаючої сторони. В разі можливості пред'явити Туроператору через Турагента офіційний письмовий документ, виданий третьою особою, що надає послуги, які включені до Туристичного продукту, з підтвердженням факту неможливості надання послуг.

**6.7.** Відповідальність за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів та пов'язані із цим зміни обсягу і строків Туру несе перевізник, відповідно до Правил міжнародних пасажирських перевезень. Туроператор/ Турагент не несе відповідальності за збитки, спричинені туристу у випадку відміни рейсу перевізником, зміни часу відправлення/прибуття транспортних засобів перевізника, а також пов'язані з цим зміни програми туру. Всі претензії, позови, пов'язані з неналежним наданням транспортних послуг, ненаданням транспортних послуг або їх затримка, що призвело до збитків пред'являються безпосередньо перевізникам у відповідності з Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу.

**6.8.** Сторони цього договору усвідомлюють та погоджуються, що Туроператор діє, як агент від компаній перевізників та надавачів готельних послуг і виступає, як посередник між Туристом та вказаними надавачами послуг без набуття для себе зобов'язань виступати як надавач готельних та/або послуг з авіаперевезення. До зазначеного пункту не застосовується положення вимог п.2. статті 903 Цивільного Кодексу України.

**6.9.** При ануляції замовленого та/або підтверженого Турпродукту Туроператором, повернення грошових коштів здійснюється виключно на розрахунковий рахунок платника, який здійснював платіж, та лише при наявності оригіналу Листа на повернення коштів від Турагента, форма якого опублікована на офіційному веб-сайті Туроператора. Лист-на повернення коштів надсилається Турагентом на юридичну адресу Туроператора. Листа на повернення коштів надсилається разом із копією паспорта Туриста, копією ваучера та копією підписаного Туристом і Турагентом договору на туристичне обслуговування.

## 7. Відповідальність сторін.

**7.1.** Турист має право відмовитись від виконання даного Договору, за умови оплати Туроператору (безпосередньо або через Турагента) фактично понесених ним витрат за послуги, надані до цього повідомлення, не пізніше дати початку туру. Така відмова оформляється виключно у письмовій формі та повинна містити підпис туриста (у тому числі електронний підпис). Заява про відмову Туриста від надання туристичних послуг в письмовій формі приймається Туроператором через Турагента до виконання з дня отримання такої заяви.

**7.2.** В разі відмови Туриста від одержання туристичних послуг з будь-яких причин та/або неможливості їх одержання внаслідок відмови посольства країни відвідування у видачі візи Туристу (надалі по тексту – відмова) Турист зобов'язується відшкодувати Туроператору здійснені ним витрати у зв'язку із відмовою, зокрема, але не виключно: вартість відповідних послуг, що не підлягає поверненню, суми штрафних санкцій, які підлягають сплаті Туроператором приймаючій стороні та іншим контрагентам у зв'язку відмовою та ін. Розмір відшкодування встановлюється у залежності від кількості днів до початку надання туристичних послуг та складає:

- при відмові за 30–21 днів до початку надання туристичних послуг – 25% від вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміни 20-15 днів до початку подорожі - 50% загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміни 14-8 днів до початку подорожі – 85 % загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміни 7-1 день до початку подорожі – 100 % загальної вартості туристичних послуг;
- при відмові від поїздки, що припадає на високий сезон - 100% вартості туристичних послуг;
- при відмові від замовлення, по акції «раннє бронювання», або по інших акціях, якщо таке положення було зазначене в умовах проведення акції - 100% вартості туристичних послуг;

Сторони погодили та встановили, що строк та термін високого сезону встановлюється Туроператором самостійно, інформація про зазначений сезон доноситься Туроператором через Турагента до Туриста у зручній для Туроператора формі, зокрема на сайті <http://joinup.ua/>.

Наведений розмір витрат може бути змінено. Розмір виплат, що зобов'язаний сплатити Турист, залежить від домовленостей Туроператора з партнером по організації туру. Якщо партнером Туроператора встановлений інший розмір витрат, ніж передбачений умовами даного договору, Турист зобов'язаний сплатити вказані витрати, визначені партнером, з урахуванням інших положень даного договору. Для з'ясування розміру можливих витрат Турист має право здійснювати запити до Турагента, який в свою чергу зобов'язаний повідомити Туриста про можливі витрати, кожного із партнерів Туроператора по туру.

\* Туроператор через Турагента виставляє Туристу на суму витрат рахунок, який Турист повинен сплатити впродовж двох банківських днів з моменту виставлення такого рахунку Туроператором через Турагента.

\* У випадку відмови Посольства в наданні візи, Туроператор через Турагента здійснює всі можливі дії для повернення платежів за винятком фактично понесених витрат за послуги, надані Турагентом (Туроператором).

\* Візовий збір сплачений в Посольство (Консульство) за розгляд питання про видачу візи не повертаються незалежно від результатів розгляду документів або строків ануляції.

\* Турист зобов'язаний з'явитися до представництва держави, яке надало йому туристичну візу з умовою явки упродовж 15 днів після повернення в Україну. За невиконання зазначеного обов'язку Турист сплачує Турагенту штраф у розмірі, еквівалентному 1000 євро.

\* У випадку надання Туристом завідомо неправдивих та/або сфальсифікованих документів для отримання візи, Турист зобов'язується сплатити Туроператору (безпосередньо або через Турагента) штраф у розмірі вартості туристичного продукту для такого Туриста.

**7.3.** Турист несе відповідальність за агресивну поведінку, пошкодження ним майна або здійснення протиправних дій під час поїздки, згідно з чинним законодавством країни тимчасового перебування. Турист усвідомлює, що у випадку неналежної поведінки йому може бути відмовлено у наданні туристичних послуг безпосередніми їх надавачами. У такому випадку вартість таких послуг не повертається.

**7.4.** При анулюванні турів що припадають на Високий сезон, акційні пропозиції, державні свята, у періоди виставок, ярмарок, а також при зміні прізвищ в документах, Турист зобов'язаний відшкодувати збитки Туроператора/Турагента у розмірі 100% вартості туру, незалежно від строків відмови.

**7.5.** У випадку, якщо Туроператором/Турагентом авіаквитки заброньовані або виписані по спеціальному (блочному/тур пакетному/туроператорському) тарифу авіакомпанії, 100% штраф від вартості квитків незалежно від строків відмови. При цьому слід мати на увазі, що вартість авіаквитків на чартерні рейси, а також вартість авіаквитків на регулярні рейси, які продані по тарифам перевізника є таким, що не повертаються.

**7.6.** У випадку порушення Туристом, який використовує туристичні послуги Туроператора, діючих правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі, порушення правил перетину кордону та неповернення в країну постійного місце проживання, після закінчення надання Туроператором туристичного обслуговування або недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з Туриста в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування та іншими уповноваженими органами. Туроператор в даному випадку відповідальності не несе.

**7.7.** Турист несе відповідальність за використання Ваучера, страхового поліса та інших документів.

**7.8.** Туроператор/Турагент не несе відповідальності за схоронність багажу, цінностей та документів Туристів протягом усього періоду перебування у подорожі.

**7.9.** Туроператор/Турагент не несе відповідальності перед Туристом у випадках: виникнення форс - мажорних обставин, визначених Договором, а також таких обставин, при яких виконання замовлення виявиться неможливим; відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд/виїзд (про що Турагент невідкладно інформує Туриста, але не пізніше ніж за 48 годин з моменту, коли про це стало відомо Туроператору та Турагенту); в разі невчасного та/або неповного подання Туристом Турагенту для подальшого надання Туроператору необхідних для оформлення Туристичного продукту документів; в разі подання Туристом іншій Стороні неправдивих та/або завідомо неправдивих даних та інформації щодо себе, та/або підроблених чи не чинних документів; в разі, якщо Турагенту чи Туроператору стане відомо про придбання Туристом Туристичного продукту з метою, відмінною від туризму (тобто з метою влаштування на оплачувану роботу за кордоном, метою прохання про політичний притулок, тощо), і Турагент та Туроператор зможуть мотивувати і довести це шляхами, не забороненими чинним законодавством;

**7.10.** Туроператор/Турагент не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат Туриста за оплачені послуги, якщо Турист у період обслуговування за своїм розсудом чи в зв'язку із своїми інтересами не скористався всіма чи частиною запропонованих та сплачених послуг та не відшкодовує витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених цим Договором.

**7.11.** У випадку одночасного настання таких обставин:

- відсутність Ануляції при наявності порушення зобов'язань згідно цього Договору;
- відсутність оплати Туристом Турпродукта згідно пункту 5.1. цього Договору;
- неявка туриста на рейс;

на Туриста накладається штраф у розмірі 100 (сто) відсотків від загальної вартості Турпродукта.

**7.12.** Туроператор не володіє інформацією про плани проведення на території готелю або прилеглої до готелю території в країні перебування будівельних та ремонтних робіт, що здійснюються за рішенням адміністрації готелю або з відома місцевих влад будь-якими державними або приватними особами відповідно та не несе відповідальності за будь-які незручності, що завдані Туристу в зв'язку з цим.

**7.13.** Туроператор не несе відповідальність в разі, якщо Турист не скористався туристичним продуктом або спожив його не повністю з причин, що не залежать від Туроператора, а саме: відмову консульської установи у видачі візи або, якщо візу було отримано пізніше ніж дата вильоту, також відповідальність для Туроператора відсутня в разі скасування, заміни, перенесення, затримка авіарейсу та/або наземного трансферу в зв'язку із чим Турист не скористався турпродуктом та/або отримав його неповністю. Будь які причини, обставини в наслідок яких Туристом послуга спожита та/або спожита не повно не створює зобов'язання для Туроператора, якщо ці причини/обставини не залежали від останнього.

**7.14.** В разі настання обставин передбачених в п.7.13. кошти за отриманий туристичний продукт поверненню не підлягають.

**7.15.** Туроператор/Турагент має право на притримання виконання взятих на себе за даним Договором зобов'язань, у випадку якщо Турист оплатив туристичний продукт не в повному розмірі або порушив інші зобов'язання по даному Договору.

**7.16.** Туроператор не несе відповідальності за якість наданих послуг у випадку їх замовлення Туристами у країні перебування послуг у третіх осіб (наприклад придбання екскурсійного обслуговування у сторонніх осіб, тощо).

**7.17.** Можливість відшкодування моральної шкоди стосовно всіх правовідносин, що виникають згідно з даним Договором, виключається.

## **8. Порядок вирішення спорів**

**8.1.** Всі рекламації Туриста з питань обслуговування за кордоном або на території України приймаються до розгляду в письмовому вигляді, за наявності Акту, підписаного представником приймаючої сторони в країні перебування Туриста протягом 14 днів з моменту закінчення туру. Рекламація повинна бути оформлена в письмовому вигляді, містити ім'я, адресу для листування, дату, місце перебування Туриста, підпис, а також документальне підтвердження обставин, викладених у претензії. Разом із рекламацією Туроператору надається копія Договору Турагента з Туристом.

Рекламації мають бути направлені поштою рекомендованим листом з описом вкладень. Допускається направлення рекламацій на офіційну електронну адресу Туроператора зі скріпленням їх електронним підписом.

Рекламація може стосуватися виплати коштів, однак сама по собі не є достатньою підставою для повернення коштів за туристичні послуги. Сторони погодили, що грошовою вимогою є надісланий на юридичну адресу Туроператора Лист на повернення коштів, форма якого опублікована на офіційному веб-сайті Туроператора та який повинен відповідати вимогам пункту 5.16 Договору публічної оферти на реалізацію туристичного продукту.

Рішення щодо розмірів, строків і порядку виплати компенсації приймаються за результатами спільного розгляду представниками Сторін.

**8.2.** Претензії, подані чи заявлені Туристом з порушенням п. 8.1. даного Договору, Туроператором до розгляду не приймаються.

**8.3.** Туроператор/Турагент не приймає претензії та не несе відповідальності по претензіям, що пов'язані з деякими відхиленнями щодо обслуговування, яке надають готелі, мотелі, пансіонати (несмачна їжа, несправності

в роботі кондиціонера, висока вартість додаткових послуг, відключення води та електропостачання, прибирання кімнат та території, ненадійне підключення до мережі Інтернет т. і.). Туроператор не володіє інформацією про можливі плани адміністрації готелів щодо проведення будівельних та ремонтних робіт в курортній зоні.

**8.4.** Усі спори, що виникають з цього Договору або пов'язані з ним, включаючи розгляд претензій, вирішуються відповідно до положень цієї статті, і перш за все - шляхом переговорів між Сторонами. У разі якщо розбіжності не можуть бути вирішені шляхом переговорів, спірне питання передається до суду згідно із підсудністю і підвідомчістю такого спору, що передбачено чинним законодавством України.

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

## **9. Форс мажорні обставини**

**9.1.** Сторони звільняються від майнової відповідальності за невиконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме: повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи, що віднесені в даній місцевості до розряду стихійних; лісові пожежі, вибухи, виходи з ладу чи ушкодження транспортних засобів; страйк, саботаж, локаут, оголошена чи неоголошена війна, революція, масові безладдя, терористичних актів, аварій і інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору; несприятливі погодні умови, що не є стихійними явищами, але які приводять до неможливості надання послуг в повному обсязі та належної якості, прийняття державними органами нормативних актів, що призвели до неможливості належного виконання сторонами зобов'язань, які вони взяли на себе відповідно до умов даного Договору; інших подій в країні перебування чи регіоні, що несуть в собі загрозу життю, здоров'ю та особистій безпеці туристам, а також інших обставин, які не залежать від волі сторін.

**9.2.** Сторона, для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі повідомити іншу Сторону про час настання, можливу тривалість та вірогідну дату припинення дії даних обставин, підтвердивши, на вимогу іншої Сторони, наявність дії форс-мажорних обставин відповідними документами (довідками торгово-промислової палати і т.д.).

**9.3.** При настанні будь-якої вищевказаної форс-мажорної обставини, за згодою сторін, дія чинного Договору або продовжується, або переноситься, або припиняється.

## **10. Термін дії Договору**

**10.1.** Договір вступає в силу з моменту його підписання і діє до закінчення терміну Туру. В частині фінансових взаємовідносин діє до моменту повного розрахунку Сторін.

**10.2.** Договір може бути розірваний достроково, з ініціативи однієї із Сторін, але не раніше дати проведення усіх взаєморозрахунків.

**10.3.** Дія даного Договору припиняється в такому разі:

- а) достроково за взаємною згодою Сторін;
- б) достроково з ініціативи однієї із Сторін в порядку, передбаченому цим Договором;
- в) в інших випадках, передбачених чинним законодавством України.

**10.4. Внесення змін та доповнень до договору:**

**10.4.1.** Зміни до цього договору вносяться за згодою сторін, водночас Сторони погодили спрощений порядок зміни істотних умов договору, зокрема дати здійснення авіаперевезення, зміну готелю, тощо. Погодження з боку Туриста зміни умов договору свідчить споживання Туристом іншої та/або заміненої послуги.

## **11. Заключні положення**

**11.1.** Цей Договір складений українською мовою в двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із Сторін.

**11.2.** Відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», а також мети обробки персональних даних, яка виходить з положень установчих документів Туроператора і Турагента, Закону України «Про туризм» - надання туристичних послуг, Турист надає свою добровільну згоду на збір та використання його персональних даних Туроператором і Турагентом для виконання умов даного Договору.

**11.3.** Сторонам, що підписали цей Договір, зрозумілі умови Договору.

**11.4.** Підписанням цього договору Турист підтверджує факт надання йому всієї необхідної інформації для здійснення туристичної подорожі.

**11.5.** З моменту підписання цього Договору, всі попередні 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.

**11.6.** У випадках, не передбачених даним Договором про надання туристичних послуг, сторони керуються положеннями чинного законодавства України, зокрема – Цивільним кодексом України, Законом України «Про захист прав споживачів» та Законом України «Про туризм».

Я \_\_\_\_\_ (ПІП Туриста) цим засвідчую, що підписуючи даний Договір в інтересах зазначених у ньому осіб – туристів, маю відповідні повноваження діяти від їх імені та несу повну відповідальність за виконання ними цього Договору.

\_\_\_\_\_  
(підпис Туриста)

Я \_\_\_\_\_ (ПІП Туриста) ознайомлений з умовами Страхування фінансових збитків внаслідок відміни подорожі за кордон або зміни строків перебування за кордоном та підтверджую, що відмовляюсь від будь-яких претензій до Туроператора у разі настання страхового випадку, що передбачаються умовами даного страхування.

\_\_\_\_\_  
(підпис Туриста)

Я \_\_\_\_\_ (ПІП Туриста) отримав від Турагента всю інформацію та перелік необхідних документів для перетину кордону, в тому числі для осіб від імені яких дію (включаючи малолітніх/неповнолітніх) за усним дорученням, з метою здійснення туристичної подорожі.

Дана інформація донесена Агентом доступно та зрозуміло.

Наявність даних документів, до початку здійснення туристичної подорожі, підтверджую.

Відмовляюсь від будь-яких претензій до Туроператора, у разі відмови в перетині кордону у зв'язку з відсутністю необхідних документів.

\_\_\_\_\_  
(підпис Туриста)

## 12. Реквізити та підписи сторін

Турагент:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Турист:

Ф.І.О. \_\_\_\_\_

Адреса реєстрації: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

**Додаток 2. Обов'язкова форма для Турагента,  
який прийняв умови договору публічної оферти  
на реалізацію турпродукту**

**ГАРАНТІЙНЕ ПОВІДОМЛЕННЯ**

(Підприємство-платник) \_\_\_\_\_ в особі (ПІБ керівника) \_\_\_\_\_ гарантує повну оплату вартості туру по рахунку № \_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р., згідно із заявкою № \_\_\_\_\_, в сумі \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп. до/не пізніше «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

*У разі несвоєчасної оплати по рахунку з штрафними санкціями та можливим відшкодуванням витрат згодні. У випадку зміни курсу валют згодні та зобов'язуємося сплатити курсову різницю.*

*У випадку, якщо оплата за заявкою у гарантовані строки не надійде на р/р ТОВ «ДЖОІН-АП!», останнє матиме право, відповідно до вимог Агентського договору анулювати замовлення, як неоплачене і наше підприємство буде повинно сплатити ТОВ «ДЖОІН-АП!» всі передбачені цим договором штрафи та/або збитки. Від дати прострочки платежу за замовлення, наше підприємство бере на себе всю відповідальність перед туристами, в тому числі за подальше перебування, обслуговування та повернення туриста (ів) будь-яким сервісом, включеним у замовлення (трансфер, проживання, страхування, переліт) в країні прибування.*

ПОСАДА ПІБ  
ДАТА