

**Агентський договір № 2018/\_\_\_\_\_**  
**на реалізацію туристичних продуктів/послуг**

м. Київ

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 року

**Туристичний оператор** - товариство з обмеженою відповідальністю «Оазіс Тревел Україна» в особі директора Каїсі Рафіка бен Махмуда, що діє на підставі Статуту, іменоване в подальшому **Туроператор**, з одного боку, та \_\_\_\_\_ в особі \_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_, іменованій в подальшому **Турагент**, з іншого боку, що разом іменуються **Сторони**, уклали цей договір про наступне.

**1. Предмет Договору**

1.1. Туроператор доручає, а Турагент приймає на себе зобов'язання від імені, під контролем та в інтересах Туроператора укладати договори із споживачами туристичних послуг (надалі – туристами), а також виконувати інші дії, пов'язані з реалізацією туристичного продукту та передбачені умовами цього Договору.

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

1.2. Під *туристами (споживачами туристичних послуг)* слід розуміти фізичних осіб, які виявили бажання придбати туристичний продукт Туроператора та його іноземних контрагентів і уклали з Турагентом договір про надання туристичних послуг безпосередньо або через свого представника - *замовника*.

1.3. Під *договором на туристичне обслуговування* слід розуміти письмову угоду між Турагентом та замовником, предметом якої є надання Туроператором та його контрагентами комплексу туристичних послуг як на території України, так і за її межами.

1.4. Туроператор діє на підставі ліцензії Державної служби туризму та курортів АЕ № 185717 від 15 березня 2013 р. та має гарантію фінансового забезпечення № № 1174/15Г від 29.12.2015 року на суму 20`000 євро, підтверджену ПАТ «Банк інвестицій та заощаджень».

Турагент діє на підставі ліцензії Державної служби туризму та курортів № \_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. та/або має гарантію фінансового забезпечення № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_.20\_\_ р. на суму \_\_\_\_\_`000 євро, підтверджену \_\_\_\_\_.

1.5. Сторони домовляються, що до умов цього Договору застосовуються положення чинного законодавства, що стосуються комерційного посередництва (агентські відносини), Закону України «Про туризм» та інших нормативно-правових актів, які регулюють відносини у сфері туристичної діяльності.

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

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

1.8. Від імені Турагента дії по виконанню умов цього Договору здійснюють посадові особи Турагента, через яких Турагент за законом або відповідно до установчих документів набуває юридичних прав (обов'язків) та виконує їх.

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

1.10. Агентські відносини за цим Договором є монополюсними.

1.11. Турагент, за письмовим погодженням з Туроператором, може укладати субагентські договори, пов'язані з реалізацією туристичного продукту Туроператора, що не суперечать умовам цього Договору. При цьому Турагент несе відповідальність перед Туроператором за дії субагента в повному обсязі.

1.12. Змістом доручення що надається Туроператором Турагенту відповідно до цього Договору, є укладення Турагентом від імені, в інтересах, під контролем Туроператора договорів на туристичне обслуговування (п.1.1 Договору) з фізичними або юридичними особами за формою, що додається до Договору (додаток № 1), на підставі підтверджених (акцептованих) Туроператором заявок.

Турагент не має права відступати від змісту доручення Туроператора.

1.13. *Заявка на бронювання* - форма письмового запиту (замовлення) на надання туристичних послуг із зазначенням повного переліку послуг, необхідних для формування туристичного продукту, терміну подорожі та точної інформації про всіх споживачів туристичних послуг, яка складається Турагентом за формою додатку № 2 до цього Договору та направляється Туроператору електронною поштою, засобами факсимільного зв'язку або в режимі реального часу при on-line бронюванні через мережу Інтернет.

1.14. *Підтвердженням заявки* є письмова відповідь Туроператора про прийняття до виконання заявки на бронювання, в якій міститься повний та вичерпний перелік замовлених туристичних послуг, дати туру та інформація про всіх учасників подорожі, що надсилається з використанням мережі Інтернет, електронною поштою або факсимільним повідомленням. Така відповідь може бути надана у вигляді рахунку-фактури.

1.15. *Ануляцією заявки* є письмова відмова Турагента від замовлення повністю або частково, а також зміна будь яких раніше погоджених та підтверджених Туроператором умов бронювання, а саме: зменшення кількості туристів, зміна дати, тривалості туру, готелю, умов авіаперельоту, розміщення, харчування, трансферу, екскурсійного та іншого туристичного обслуговування, внесення виправлень в імена та прізвища туристів, тощо.

1.16. При виконанні умов цього Договору сторони застосовують ваучери за формою, що встановлена Державною туристичною адміністрацією, тільки у випадку досягнення про це окремої домовленості.

**2. Зобов'язання та порядок взаємодії сторін****2.1. Туроператор зобов'язується:**

2.1.1. У порядку, передбаченому цим Договором, оформлювати та видавати Турагенту документи (ваучери (путівки), страхові поліси, проїзні документи, інформаційні листи) на кожну групу туристів (туриста) - на паперових носіях, завірені печаткою Туроператора або його контрагентів, або в електронній формі.

2.1.2. Надавати Турагенту інформацію про туристичні послуги, що включаються до туристичного продукту, який реалізується Турагентом в інтересах Туроператора: про умови перетинання державного кордону, розміщення, харчування, страхування, правила поведінки фізичних осіб на території місця надання туристичної послуги, ризик та засоби його запобігання щодо кожної конкретної туристичної послуги, правила одержання віз, порядок відшкодування збитків, розгляду претензій та будь-яку іншу інформацію, необхідну Турагенту для виконання умов цього Договору.

Підписанням Договору Турагент підтверджує, що до укладення цього договору Туроператор надав Турагенту всю необхідну згідно законодавства інформацію про тури, країни відвідування, вартість туристичних послуг, розмір та застосування штрафних санкцій. Зазначений інформаційний матеріал розміщується на офіційному сайті Туроператора [www.oasis.com.ua](http://www.oasis.com.ua) та може доповнювати умови Договору. Туроператор має право вносити зміни в інформаційний матеріал. Датою вступу змін або доповнень вважається дата розміщення інформації на сайті або дата направлення Турагенту відповідного повідомлення. Обов'язок по своєчасному ознайомленню зі змінами після укладення Договору покладається на Турагента. Каталоги, інформаційні листи, прайс-листи, інша інформаційна поліграфічна продукція зберігається в офісі Туроператора та надається за запитом Турагента.

Туроператор не забезпечує Турагента засобами, необхідними для виконання умов Договору, крім засобів прямо в ньому вказаних.

2.1.3. Здійснювати бронювання усіх туристичних послуг відповідно до наданої Турагентом заявки за наявності у Туроператора можливості забезпечити надання таких послуг.

2.1.4. Своєчасно, у порядку, передбаченому п.2.2.2 цього Договору акцептувати (підтверджувати) заявки Турагента.

2.1.5. На підставі акцептованої заявки протягом 3 (трьох) робочих днів надавати Турагенту фінансовий рахунок – підтвердження виконання заявки.

2.1.6. Надавати Турагенту інформацію про ціни на туристичний продукт та своєчасно оновлювати її.

**2.2. Турагент зобов'язаний:**

2.2.1. Здійснювати продаж туристичного продукту, наданого Туроператором, відповідно до вимог чинного законодавства України, на підставі наданих Туроператором цін на туристичний продукт, на умовах повної фінансової самостійності.

2.2.2. Направляти Туроператору *заявки на бронювання туристичних послуг* за формою додатку № 2 відповідно до порядку, викладеному в цьому пункті Договору.

На кожен тур Турагентом подається окрема заявка. Заявка повинна містити прізвище, ім'я, дату народження, номер і термін дії закордонного паспорту кожного туриста, країну відвідування, дати туру, необхідність оформлення в'їздної візи, обраний туристами готель (або декілька готелів на вибір), вимоги до харчування, транспортного обслуговування, перелік та терміни надання екскурсійних послуг, іншу інформацію, що є необхідною для надання туристам якісних послуг у відповідності з їх побажаннями. Заявка формується виключно на підставі наданих Туроператором цін на туристичний продукт, доведених до Турагента у будь-якій формі.

Заявка вважається акцептованою, якщо Туроператор письмово, засобами будь-якого зв'язку, підтвердив можливість надання послуг, визначених в заявці Турагента із зазначенням повної вартості туру, комісії Турагента та суми, що належить до сплати.

У випадку, якщо після отримання підтвердження Туроператора Турагент вносить в заявку зміни щодо дати подорожі, кількості та/або прізвищ туристів, категорії готелю, тощо, внесені зміни вважаються ануляцією попереднього замовлення із застосуванням санкцій, передбачених цим Договором, та наданням нової заявки, яка розглядається Туроператором в загальному порядку.

У випадку, якщо Туроператор не може організувати надання повного переліку послуг, замовлених туристом, він будь-якими засобами зв'язку повідомляє про це Турагента та пропонує альтернативний варіант для погодження з туристом, після чого, засобами факсимільного зв'язку направляє Турагенту узгоджений варіант заявки, яка для цілей цього Договору вважається акцептованою Туроператором та Турагентом.

Відсутність у Турагента підтвердження заявки свідчить про те, що заявка не була акцептована Туроператором.

2.2.3. Укладати з третіми особами договори на туристичне обслуговування від імені та в інтересах Туроператора за формою додатку № 1 до цього Договору виключно на підставі акцептованих Туроператором заявок.

Турагент не має повноважень на укладення з туристами договорів від імені Туроператора без одержання підтвердження заявки або за іншою формою.

В такому випадку Турагент вважається таким, що діяв від свого імені та несе самостійну відповідальність перед Туристом за збитки, заподіяні останньому внаслідок укладення договору про надання туристичних послуг.

2.2.4. В 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 послугу з оформлення відповідних документів надає Туроператор, а також забезпечувати їх прихід у посольство країни відвідування в день і час, призначений Туроператором.

2.2.5. До укладення договору на туристичне обслуговування Турагент зобов'язаний надати туристам повну і достовірну інформацію, передбачену ст.20 Закону України «Про туризм», про комплекс туристичних послуг Туроператора, в тому числі про порядок перетинання державного кордону України, оформлення віз, страхування, перевезення, харчування, розміщення в готельній установі, правила перебування на території іншої держави, порядок та розмір відшкодування збитків, порядок розгляду Туроператором претензій та іншу, передбачену чинним законодавством інформацію, включаючи особливі **умови надання туристичних послуг**, викладені нижче в цьому пункті Договору, а саме:

- при анулюванні авіаквитків на чартерний рейс, тариф за авіаперевезення не повертається;
- відповідальність за перевезення, обслуговування в аеропорту, готельне обслуговування, страхування несуть, відповідно, перевізник (договір перевезення - квиток), готель (договір про готельне обслуговування - ваучер), страхова компанія (договір страхування - страховий поліс);
- Туроператор не несе відповідальності у разі скасування або зміни часу відправлення/прибуття транспортного засобу та пов'язані з ним зміни програми подорожі, термінів та обсягів надання туристичних послуг. Згідно з міжнародними правилами пасажирських перевезень, у таких випадках відповідальність перед Турагентом та туристами несе авіакомпанія або інша транспортна компанія, що є власником проїзних документів, реалізованих через Туроператора;
- Туроператор не несе відповідальності, якщо надання транспортних послуг не відбулося у зв'язку з неприбуттям або несвоєчасним прибуттям туриста до місця відправлення транспортного засобу та не відшкодує будь-яких пов'язаних з цим додаткових витрат туриста. В той же час Туроператор всіма доступними засобами сприяє вирішенню пов'язаних з цим питань;
- Туроператор не несе відповідальності щодо компенсації грошових витрат туриста за оплачені туристичні послуги, якщо Турист у період обслуговування на власний розсуд не скористався усіма або частиною послуг, обумовлених у заявці;
- розміщення в номері готелю та звільнення номеру відбувається з урахуванням розрахункової години, передбаченої готелем, за місцевим часом країни перебування. Туроператор та Турагент не несуть відповідальності за порушення розрахункової години готелю туристом (особами, на користь яких юридичною особою укладено договір). Турист самостійно сплачує всі витрати, що виникли внаслідок порушення ним розрахункової години;
- категорія готелю визначається нормативними актами та стандартами країни його знаходження або адміністрацією готелю;
- у випадку неможливості розміщення туристів у попередньо заброньованих готелях або інших об'єктах розміщення, що виникає під час перебування туристів у країні подорожі, Туроператор без додаткової доплати розміщує туристів в готелі аналогічної або вищої категорії, сервісного чи цінового обслуговування;
- Туроператор та Турагент не несуть відповідальності за збереження багажу, цінностей та документів туристів протягом всього часу надання туристичних та/або транспортних послуг, за будь-які дії державних органів країни тимчасового перебування або країни транзиту, в тому числі посольства/консульства, митної, прикордонної служб, тощо, а також за неналежним чином оформлений закордонний паспорт туриста;
- за вимогами країни відвідування, керуючись ч.2 ст.546 Цивільного Кодексу України, Турагент приймає від туриста та перераховує Туроператору на підставі наданого рахунку, суму грошового закладу, що є гарантією виконання зобов'язань туриста, які випливають з умов надання візи, а саме особистий візит у посольство країни відвідування після повернення в Україну. Гарантійна сума підлягає поверненню протягом двох днів після виконання туристом своїх зобов'язань та не повертається у разі порушення зазначених умов;
- застосування штрафних санкцій при відмові від туру, що припадає на період підвищеного попиту на туристичні послуги, був замовлений на умовах «раннього бронювання» або інших акційних умовах;
- перелік країн, епідемічних з малярії, різних видів грипу, тощо. Турагент зобов'язаний ознайомити туриста з санітарно-епідеміологічними правилами запобігання зараженню малярією, грипом, іншими епідеміологічними захворюваннями;
- перелік країн, де розповсюджена стійкість збудників малярії до хлорохіну та інших препаратів згідно ст.29, 30, 40 Закону України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», ст.28 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб». Турагент зобов'язаний видавати туристу пам'ятку «Профілактика малярії», яку необхідно отримати в районній СЕС.

Турагент зобов'язується відшкодувати будь-які збитки Туроператора і туриста, завдані наданням туристу неповної інформації.

2.2.6. Повідомляти туристів про час та дату вильоту повітряного судна або відправлення наземного транспорту (у випадку, якщо транспортні послуги включені до туру). Турагент за 1 добу до вильоту повітряного судна зобов'язаний уточнювати час вильоту, номер рейсу повітряного судна та доводити інформацію до туриста чи юридичної особи. У разі невиконання даної умови Турагент самостійно несе відповідальність перед туристом.

2.2.7. Одержувати у Туроператора та вчасно передавати туристам документи, необхідні для подорожі, що посвідчують право туриста на одержання послуг.

Видача документів здійснюється за умови повної оплати вартості туру будь-яким з перелічених способів:

- передача представнику Турагента в офісі Туроператора при пред'явленні підтвердження заявки;
- пересилання засобами кур'єрського зв'язку при надсиланні належним чином оформленого письмового запиту Турагента та за його рахунок;
- безпосередньо туристу в аеропорту вильоту представником Туроператора.

У випадку, якщо документи не були одержані представником Турагента, за два дні до початку туру Туроператор надсилає Турагенту засобами факсимільного зв'язку офіційне повідомлення, що містить інформацію про напрямок туру, дату, час вильоту, номер рейсу, а також місце, час зустрічі, ім'я та номер телефону представника Туроператора для передачі інформації туристам, що отримують документи в аеропорту.

2.2.8. Забезпечувати страхування туристів, якщо така послуга надається Турагентом, та оформляти інші документи, необхідні для одержання комплексу туристичних послуг, крім документів, обов'язок з оформлення яких покладено на Туроператора.

2.2.9. При укладенні договорів на туристичне обслуговування **по напрямку Туніс**, Турагент (його субагенти) зобов'язаний першочергово рекламувати, просувати на ринку туристичних послуг та реалізовувати продукт, що пропонується Туроператором.

2.2.10. Вчиняти інші дії, спрямовані на належне виконання умов цього договору з додержанням чинного законодавства у сфері туризму.

2.2.11. Не розголошувати конфіденційну інформацію Туроператора, що стала відомою Турагенту у зв'язку з виконанням умов Договору, в тому числі і умови цього Договору.

2.2.12. Повідомляти Туроператору на його вимогу будь-які відомості, в тому числі відповідні документи Турагента, пов'язані з виконанням умов цього Договору та надавати звіти про виконання Договору.

2.2.13. Турагент зобов'язується перевіряти у туристів наявність та правильність оформлення необхідних паспортних документів і відмовляти Туристу в укладенні договору на туристичне обслуговування у випадку, якщо:

- термін чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує турист, є меншим від строку, встановленого компетентними органами цієї країни;  
- не оформлені або 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 виїзду неповнолітнього за кордон самостійного або з одним із батьків;  
не вписані відомості про дітей, які їдуть за кордон разом з батьками (законними представниками) в паспорти батьків чи одного з батьків (законних представників);  
на момент перетину державного кордону України відсутній оригінал свідоцтва про народження дитини, що подорожує з одним із батьків;  
не вклеєні в паспорти батьків (законних представників) та не скріплені печаткою фотографії дітей віком від 5 до 18 років, що не мають власних проїзних документів.

2.2.14. Турагент гарантує, що всі споживачі, з якими або на користь яких Турагент укладає договори на туристичне обслуговування, є фізичними особами, які не підпадають під перелік, встановлений абзацем другим п.1.1 Договору. Турагент несе повну майнову відповідальність за будь-які збитки, заподіяні Туроператору внаслідок невиконання або неналежного виконання умов цього пункту.

2.2.15. Турагент зобов'язується відшкодувати всі та будь-які збитки Туроператора, що виникли внаслідок оплати останнім збитків його контрагентів та/або штрафних санкцій у зв'язку з порушення туристами, яким Турагентом був проданий турпродукт Туроператора: правил проживання в готелі, законодавства країни перебування, порушення загальнообов'язкових норм моралі, а також внаслідок заподіяння туристом збитків, вчинення злочину, депортації з країни перебування.

### **2.3. «On-Line» бронювання:**

2.3.1. Після укладання цього договору і надання документів, що підтверджують статус суб'єкта туристичної діяльності, Турагенту надається можливість резервування туристичних послуг Туроператора в режимі реального часу за допомогою Інтернет через систему «on-line» бронювання, представлену на офіційному сайті [www.oasis.com.ua](http://www.oasis.com.ua).

2.3.2. Для користування системою «on-line» бронювання Туроператор присвоює Турагенту індивідуальний код доступу до системи «on-line» замовлень, за допомогою якого Турагент здійснює реєстрацію через веб-інтерфейс із зазначенням особистого логіну та пароля для кожного користувача. Кількість користувачів не обмежується. Інформація про код доступу, паролі і логіни є конфіденційною та не підлягає розголошенню та/або передачі третім особам.

2.3.3. Кожне замовлення Турагента підтверджує укладання, беззастережне погодження з умовами цього Договору та продовження терміну його дії до виконання Сторонами своїх зобов'язань, що пов'язані з таким замовленням.

2.3.4. Туроператор надає Турагенту інформаційну підтримку по використанню системи «on-line» бронювання, на його вимогу змінює або анулює раніше надані логіни та паролі.

2.3.5. Турагент зобов'язується терміново анулювати заявку, що була сформована та відправлена помилково, до надання заявці статусу підтвердженого замовлення.

2.3.6. Оформлення заявок з використанням системи «on-line» бронювання не є обов'язковим, може здійснюватись у загальному порядку та повністю регулюється умовами цього Договору.

### **2.4. Вартість та порядок оплати туристичних послуг:**

2.4.1. Вартість туристичних послуг для бронювання формується в умовних одиницях (доларах США або євро) і зазначається в цінових пропозиціях, каталогах, розсилках та спеціальних пропозиціях Туроператора.

2.4.2. Всі розрахунки за Договором здійснюються в національній валюті України шляхом безготівкового перерахування на поточний банківський рахунок або внесення готівкових грошових коштів в касу Туроператора.

2.4.3. Перерахунок вартості туристичних послуг в українській гривні здійснюється за внутрішнім курсом Туроператора, який щоденно розміщується на офіційному сайті [www.oasis.com.ua](http://www.oasis.com.ua).

2.4.4. На підставі заявки на бронювання туристичних послуг, отриманої від Турагента, протягом 2 (двох) банківських днів з моменту її підтвердження, Туроператор виставляє рахунок на оплату туристичних послуг на паперовому носії або, за бажанням Турагента, в електронній формі.

2.4.5. Вартість туристичних послуг у рахунку Туроператора зазначається за вирахуванням винагороди Турагента та підлягає оплаті у повному обсязі.

2.4.6. Якщо інші строки та умови не зазначені в рахунку Туроператора, Турагент зобов'язаний сплатити повну вартість туристичного продукту або проконтролювати оплату рахунку особою, що придбала тур за посередництвом Турагента, протягом 3 (трьох) банківських днів від дня виставлення рахунку, але не пізніше, ніж за один банківський день до початку подорожі. У випадку виставлення рахунку за одну добу до початку або у день подорожі, строк оплати становить один банківський день.

У виняткових випадках, за погодженням з Туроператором, Турагент може підтвердити зобов'язання по оплаті рахунку гарантійним листом із зазначенням повної суми та точної дати оплати.

Несвоєчасна або неповна оплата вартості туру є підставою для анулювання замовлення та відмови у наданні послуг, навіть коли подорож було розпочато.

Платіж має здійснюватись за банківськими реквізитами, зазначеними у рахунку, що виставлений для оплати.

2.4.7. Датою оплати рахунку визнається дата зарахування коштів на банківський рахунок або в касу Туроператора.

2.4.8. Туроператор має право збільшувати вартість туристичних послуг у зв'язку зі зміною транспортних, страхових тарифів, введенням нових або підвищенням діючих податків, зборів, обов'язкових платежів та іншими об'єктивними обставинами.

При зміні курсу національної валюти:

- вартість туристичних послуг за підтвердженими замовленнями, що були оплачені своєчасно та в повному обсязі, не переглядається;

- вартість туристичних послуг за підтвердженими замовленнями, що були сплачені частково або з порушенням термінів, у разі збільшення курсу національної валюти перераховується за внутрішнім курсом Туроператора на дату остаточного розрахунку, а у разі зменшення курсу – не переглядається.

### **3. Винагорода Турагента**

3.1. Винагорода Турагента за цим Договором складає різницю між вартістю туристичних послуг, зазначених в акцептованій Туроператором заявці, та фактичною реалізаційною вартістю проданого Турагентом турпродукту.

До сум винагороди Турагента включається ПДВ та інші передбачені чинним законодавством податки і збори, що нараховуються на вартість послуг.

3.2. Розмір винагороди Турагента визначається Туроператором самостійно, надається у формі знижки від повної вартості туристичних послуг та фіксується у підтвердженні заявки.

Інформація про розмір винагороди розміщується на офіційному сайті Туроператора, може змінюватись відповідно до умов бонусної програми та зазначатись у будь-яких письмових документах, включаючи рахунки на оплату, листи, спеціальні умови, тощо.

В усіх випадках за кожним замовленням винагорода Турагента вираховується та отримується ним самостійно із суми коштів, фактично сплачених третьою особою у вигляді плати за надання Туроператором або його контрагентами туристичних послуг.

3.3. Грошові кошти, отримані Турагентом від туристів (замовників), не є власністю Турагента, за винятком агенської винагороди, є транзитними та ввірені йому у тимчасове зберігання до здійснення взаєморозрахунків між Сторонами.

3.4. Будь-які витрати Турагента, що прямо чи опосередковано пов'язані з виконанням умов цього Договору, Туроператором не відшкодовуються.

3.5. Факт надання туристичних послуг засвідчується Актом прийому-передачі наданих послуг, що підписується Турагентом та Туроператором. Датою надання туристичних послуг визнається дата початку туру, визначена в туристичному ваучері або міжнародному перевізному документі та застосовується для визначення дати отримання доходу з метою оподаткування, якщо інше не зазначено в належним чином оформлених письмових документах.

### **4. Відповідальність сторін**

#### **4.1. Гарантії Туроператора:**

4.1.1. Туроператор, в межах своєї компетенції, гарантує надання туристам Турагента замовлених, підтверджених та своєчасно оплачених в повному обсязі туристичних послуг відповідної якості, що визначається за нормами і стандартами країни тимчасового перебування туриста та/або правилами міжнародних перевезень, протягом всього терміну туру.

Туроператор компенсує вартість таких туристичних послуг у випадку ненадання або надання у неповному обсязі з вини Туроператора.

Розмір відшкодування збитків за цим пунктом Договору обмежується фактичними витратами Турагента на придбання ненаданих туристичних послуг.

4.1.2. Претензії Турагента та/або туриста чи замовника щодо обсягу та якості наданих туристичних послуг приймаються Туроператором протягом 14 днів з часу завершення туру за умови документального підтвердження обґрунтованості таких претензій, в тому числі копії акту, складеного в місці надання послуг та засвідченого підписом уповноваженого представника і печаткою фірми, що приймала туриста.

Туроператор розглядає тільки рекламачії, що відповідають вимогам Закону України № 393/96-вр від 02.10.96 р. «Про звернення громадян» (із змінами і доповненнями) та постанови Кабінету Міністрів України № 348 від 14.04.97 р.

Рекламачії, що пред'являються Турагенту, передаються Туроператору не пізніше 14 днів із дня завершення туру з додаванням наступних документів:

- супровідний лист Турагента з повним переліком документів, що додаються;
- копія договору Турагента з туристом;
- копія акту, складеного в місці виникнення конфлікту та засвідченого приймаючою стороною, з детальним описом характеру претензії туриста;
- копії інших документів, що мають відношення до інциденту.

Рекламачії розглядаються і вирішуються у термін не більше 30 днів від дня їх надходження, а такі, що потребують отримання додаткової інформації – до 45 днів.

4.1.3. Туроператор не несе відповідальності за негативні наслідки і не відшкодовує збитки, які виникли в результаті подій і обставин, що знаходяться поза сферою його компетенції, а також за дії або бездіяльність третіх осіб, а саме:

- за дії перевізників – зміна, перенесення, затримка відправлення авіарейсів, поїздів та інших транспортних засобів;
- за зберігання, крадіжку, втрату або пошкодження багажу, вантажу, цінностей та документів туристів протягом усього терміну подорожі;
- за дії страхових організацій;
- за відмову посольства/консульства країни відвідування в видачі візи з незалежних від Туроператора причин;
- за дії прикордонних, митних та іміграційних органів;
- за неявку або запізнення туриста в аеропорт, порт відправлення, залізничний вокзал, до місця збору групи;
- за відсутність у туристів до моменту початку подорожі оформлених паспортів та документів, що регулюють питання вивозу дітей;
- за відсутність у туриста проїзних документів, виданих йому Туроператором або Турагентом;
- за наслідки порушення туристами прикордонних формальностей, митних правил проїзду і провезення багажу;
- за недотримання встановлених авіакомпанією правил поведінки на борту літаків;
- за порушення особливих правил поведінки в країні тимчасового перебування;
- за неможливість виїзду туристів у зв'язку з наявністю у них невиконаних зобов'язань з оплати аліментів, штрафів, податків, кредитів, тощо.

4.1.4. У разі, якщо ануляція подорожі відбулася в результаті нещасного випадку, який стався з туристом та підтверджений документально, або при відмові консульської служби у відкритті в'їзних віз до країни відвідування, Туроператор повертає кошти, сплачені Турагентом, за виключенням фактично понесених Туроператором витрат. При цьому Туроператор вживає всі можливі заходи для мінімізації таких витрат.

4.1.5. Туроператор відповідає за виконання прийнятих на себе зобов'язань тільки за умови виконання Турагентом вимог Договору та чинного законодавства України.

#### **4.2. Відповідальність Турагента:**

4.2.1. Турагент самостійно несе відповідальність за достовірність змісту рекламних матеріалів щодо послуг Туроператора, розміщених ним у будь-якому засобі масової інформації, а також за інформацію про послуги, повідомлену туристам. Турагент також несе самостійну відповідальність за порушення права туристів на інформацію про послуги, що реалізуються Турагентом.

4.2.2. Турагент несе самостійну відповідальність за неповне одержання коштів від туристів та зобов'язується виконати платіжні зобов'язання за укладеними від імені Туроператора договорами в повному обсязі, незалежно від виконання таких зобов'язань туристами.

4.2.3. Турагент несе повну відповідальність за наявність у туриста належним чином оформлених паспортів, інших документів на в'їзд і виїзд та відшкодовує всі витрати Туроператора, що виникають у зв'язку з їхньою відсутністю або неправильним оформленням.

4.2.4. Турагент має право у будь-який час до моменту початку подорожі відмовитись від підтвердженого Туроператором замовлення на бронювання туристичних послуг шляхом його ануляції або внесення змін до попереднього замовлення, за умови повного відшкодування Туроператору витрат, понесених у зв'язку із виконанням підтвердженого замовлення та сплати штрафних санкцій, що передбачені п.4.3 Договору.

#### **4.3. Штрафні санкції та відшкодування збитків:**

4.3.1. У випадку, якщо одна сторона заподіє іншій стороні збитки, вона зобов'язується відшкодувати їх в повному обсязі, при чому до збитків включається і не одержаний іншою стороною дохід.

4.3.2. При відмові Турагента або туриста від одержання туристичних послуг або неможливості їх одержання з будь-яких причин, за виключенням викладених в пп.4.1.4, Турагент зобов'язується сплатити на користь Туроператора штрафні санкції у наступному порядку:

- при відмові більше ніж за 14 днів до початку надання туристичних послуг – 10% від вартості туристичних послуг;
- при відмові за 14 - 8 днів до початку надання туристичних послуг – 25% від вартості туристичних послуг;
- при відмові за 7-4 дні до початку надання туристичних послуг – 50% вартості туристичних послуг;
- при відмові за 3-2 дні до початку надання туристичних послуг – 75% вартості туристичних послуг;
- при відмові менше ніж за 48 годин до початку надання туристичних послуг – 100% вартості туристичних послуг.

При відмові від турів, на які діють акційні, інші спеціальні умови бронювання та ануляції, а також турів, терміни яких припадають на період новорічних, різдвяних, травневих свят, виставок, ярмарків, фестивалів, національних свят у країні відвідування, тури по акції «Раннє бронювання», терміни відмови і розміри штрафних санкцій визначаються на підставі домовленостей з партнерами по організації туру. Відповідна інформація розміщується на офіційному сайті Туроператора, у спеціальних електронних листах та повідомляється Турагенту при бронюванні туру.

4.3.3. Не виключаючи умов, викладених у пп.4.3.2, Сторони досягли домовленості, що будуть докладати усіх можливих зусиль для зменшення розмірів штрафних санкцій.

#### **4.4. Форс-мажорні обставини:**

4.4.1. Сторони звільняються від будь-якої відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні обставин форс-мажору, тобто непередбачених та непереборних подій, що відбулися поза волею Сторін, а саме:

- стихійні лиха (повені, виверження вулканів, землетруси, погодні явища тощо), страйки, революції, військові дії, оголошена та неоголошена війна, терористичні акти, масові безладдя, блокада, тощо;
- дії, бездіяльність, прийняття компетентних рішень органами державної влади України та/або країни відвідування туриста, що потягли за собою заборону експорту (імпорту) товарів, робіт, послуг, валютні або інші обмеження та призвели до перешкод у виконанні Сторонами умов Договору;
- відмова посольства країни відвідування в наданні візи, заборона перетину туристом державного кордону України та/або країни відвідування, крім випадків, якщо така відмова викликана виною Туроператора;
- протиправні дії, невиконання договору третіми особами, тощо.

4.4.2. Сторона, що підпала під дію форс-мажорних обставин, протягом семи календарних днів з моменту їх виявлення, зобов'язана письмово повідомити про це іншу сторону. При порушенні цієї умови, Сторона втрачає право посилатися на форс-мажор як підставу для звільнення від відповідальності.

4.4.3. У випадку настання обставин форс-мажору, зобов'язання Туроператора припиняються у зв'язку з неможливістю їх виконання.

#### **4.5. Вирішення спорів:**

4.5.1. Усі спори та розбіжності, що виникають з даного Договору чи у зв'язку з ним, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

4.5.2. У випадку неможливості досягнення згоди шляхом переговорів, спірні питання та розбіжності вирішуються у судовому порядку, передбаченому чинним законодавством України.



### 5. Інші умови

5.1. Договір набуває чинності з моменту підписання і діє протягом календарного року. У випадку, якщо жодна із сторін за один місяць до завершення терміну дії Договору письмово не заявить про свій намір припинити агентські відносини, Договір вважається продовженим на наступний календарний рік. Кількість таких пролонгацій не обмежується.

5.2. Договір може бути припинений у будь-який час за письмовою заявою однієї з сторін, яка подається іншій стороні не пізніше, ніж за 30 днів до дати припинення дії Договору. В частині взаємовідносин за раніше наданими замовленнями та фінансових розрахунків, Договір зберігає силу до повного завершення Сторонами своїх зобов'язань.

5.3. Сторони засвідчують свій статус платників податків на момент укладання Договору:

- Туроператор – платник податку на прибуток на загальних підставах, платник ПДВ;

- Турагент - платник податку на прибуток на загальних підставах/єдиного податку, платник/неплатник ПДВ (**зайве закреслити**).

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

5.5. Даний Договір може бути укладений шляхом обміну факсограмами. Сторони домовились, що надсилання по факсу екземпляру Договору, підписаного відповідальною особою та скріпленого печаткою Сторони, свідчить про повну і безумовну згоду на укладання даного Договору.

5.6. З моменту підписання даного Договору будь-які раніше укладені агентські угоди втрачають силу.

5.7. Якщо у будь-який час будь-яке положення цього Договору є або стає незаконним, недійсним або неможливим для виконання, інші положення Договору залишаються чинними.

### 6. Реквізити та підписи сторін

#### Туроператор

Скорочена назва: **ТОВ «Оазіс Тревел Україна»**

Юридична адреса: 04071, м.Київ, вул. Почайнинська, 25/49  
 Поштова адреса: 04071, м.Київ, вул. Почайнинська, 25/49  
 Телефон: /044/ 425-96-36  
 Факс: /044/ 425-96-33  
 E-mail: [info@oasis.com.ua](mailto:info@oasis.com.ua)  
 Офіційний сайт: [www.oasis.com.ua](http://www.oasis.com.ua)  
 Рахунок: 26005010045796  
 Банк: АБ «Південний» в м. Одесі  
 МФО: 328209  
 Код: 35735699  
 ІПН: 357356926543  
 Свідоцтво платника ПДВ: 100265646  
 Податок на прибуток: платник на загальних підставах

Ліцензія: АЕ № 185717 з 15.03.2013  
 Керівник: Директор Каїсі Рафік бен Махмуд

#### Турагент

Скорочена назва: \_\_\_\_\_

Юридична адреса: \_\_\_\_\_  
 Поштова адреса: \_\_\_\_\_  
 Телефон: \_\_\_\_\_  
 Факс: \_\_\_\_\_  
 E-mail: \_\_\_\_\_  
 Офіційний сайт: \_\_\_\_\_  
 Рахунок: \_\_\_\_\_  
 Банк: \_\_\_\_\_  
 МФО: \_\_\_\_\_  
 Код: \_\_\_\_\_  
 ІПН: \_\_\_\_\_  
 Свідоцтво платника ПДВ: \_\_\_\_\_  
 Податок на прибуток: \_\_\_\_\_

Ставка	%	Св-во №
	№	з

Єдиний податок: \_\_\_\_\_  
 Ліцензія: \_\_\_\_\_  
 Керівник: \_\_\_\_\_

Директор

Каїсі Р.Б.М.

Директор