

АГЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР № ПО РЕАЛІЗАЦІЇ ТУРИСТИЧНИХ ПРОДУКТІВ

м. Київ

" _____ " _____ 2017 р.

Товариство з обмеженою відповідальністю "ДРІМ ТРЕВЕЛ" в особі директора Михайличенко Ольги Сергіївни, що діє на підставі Статуту, надалі - **ТУРОПЕРАТОР** (ліцензія Державної служби туризму і курортів на туроператорську діяльність - АЕ №272668 від 06 лютого 2014 року, платник єдиного податку), з одного боку, і _____ в особі _____, що діє на підставі _____ надалі (**ТУРАГЕНТ** (платник податків _____)), з іншого боку, далі разом - «Сторони» і кожна окремо - «Сторона», уклали цей ДОГОВІР про наступне:

1. Визначення термінів

1.1. **ТУРОПЕРАТОР** - юридична особа, визначена у Преамбулі цього ДОГОВОРУ та відповідає вимогам ст. 5 Закону України «Про туризм».

1.2. **ТУРАГЕНТ** - юридична особа або фізична особа - суб'єкт підприємницької діяльності, визначена у Преамбулі цього ДОГОВОРУ та відповідає вимогам ст. 5 Закону України «Про туризм».

1.3. **ДОГОВІР** - цей ДОГОВІР.

1.4. **ДОДАТКИ** - належним чином оформлені, підписані уповноваженими **СТОРОНАМИ** додатки, доповнення, додаткові угоди, які є невід'ємною частиною цього ДОГОВОРУ.

1.5. **ТУРИСТ (ЗАМОВНИК)** - фізична або юридична особа, яка здійснює подорож до іншої країни, з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 години до одного року, без здійснення будь - якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін.

1.6. **ТУРИСТИЧНИЙ ПРОДУКТ (ТУРПРОДУКТ)** - комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше, ніж дві послуги. Такими послугами в складі **ТУРПРОДУКТУ** можуть бути: послуги з авіаперевезення та/або послуги з трансферу автомобілем чи автобусом з аеропорту до готелю та у зворотному напрямку, та/або готельні послуги, та/або екскурсійні послуги, та/або страхові послуги, та/або додаткові послуги (оренда автомобіля та/або послуги **VIP**-залів аеропортів, та/або додаткові екскурсійні послуги, та/або послуги гідів-перекладачів, та/або послуги спортивних інструкторів, та/або послуги провідників, та/або інші послуги) та інші супутні туристичні послуги або товари. Склад **ТУРПРОДУКТУ** визначається **ТУРАГЕНТОМ** в **ЗАМОВЛЕННІ** та підтверджується **ТУРОПЕРАТОРОМ** в **ПІДТВЕРДЖЕННІ ЗАМОВЛЕННЯ**.

1.7. **ТУР** - туристична подорож (поїздка) за визначеними маршрутом та строками, забезпечена комплексом туристичних послуг, які замовлялися **ТУРИСТОМ (ЗАМОВНИКОМ)**, такі як бронювання, розміщення, харчування, транспортні послуги, рекреація, екскурсії та інші супутні туристичні послуги та товари.

1.8. **ДОКУМЕНТИ НА ТУР** - **ТУРИСТИЧНИЙ (інформаційний) ваучер** (документ, встановленої **ТУРОПЕРАТОРОМ** форми, який надає право **ТУРИСТУ** на розміщення в зазначеному готелі з певним типом харчування та типом номера у визначений строк), проїзні документи, рекомендації **ТУРИСТАМ** з поведінки у країні перебування, страховий поліс (медичне та від нещасних випадків), умови страхування і правила поведінки туриста при виникненні страхових випадків.

1.9. **СИСТЕМА БРОНЮВАННЯ** - спеціально розроблена система, яка забезпечує можливість бронювання **ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ** (туристичних послуг), що надається **ТУРОПЕРАТОРОМ** в режимі реального часу, з використанням мережі Інтернет. За допомогою системи бронювання здійснюється передача інформації щодо **ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ** (туристичних послуг), а саме: подача **ЗАЯВКИ НА БРОНЮВАННЯ**, отримання **ПІДТВЕРДЖЕННЯ** бронювання, виставлення рахунку на оплату, отримання оперативної інформації про стан замовленого **ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ** та документів на тур в електронному вигляді. Система бронювання представлена на офіційному сайті **ТУРОПЕРАТОРА**.

1.10. **ЗАЯВКА НА БРОНЮВАННЯ/ЗАМОВЛЕННЯ (оферта)** - документ, що підтверджує **ЗАМОВЛЕННЯ** **ТУРАГЕНТОМ** туристичного **ПРОДУКТУ** (туристичної послуги), що направляється **ТУРАГЕНТОМ** з допомогою системи бронювання, та означає згоду **ТУРАГЕНТА** перед **ТУРОПЕРАТОРОМ** за відшкодування збитків, яких зазнав **ТУРОПЕРАТОР** внаслідок її відкликання **ТУРАГЕНТОМ** або туристом після її отримання **ТУРОПЕРАТОРОМ**.

1.11. **ПІДТВЕРДЖЕННЯ ЗАМОВЛЕННЯ (акцепт)** - відповідь **ТУРОПЕРАТОРА**, в тому числі за допомогою електронних чи факсимільних засобів зв'язку, на **ЗАМОВЛЕННЯ**, в якому міститься згода

ТУРОПЕРАТОРА на надання ТУРПРОДУКТУ. Така відповідь ТУРОПЕРАТОРА може бути надана і шляхом виписування на ім'я ТУРАГЕНТА рахунку-фактури ТУРОПЕРАТОРА за підписом його менеджера або уповноваженої особи.

1.12. ВІДМОВА ВІД ЗАМОВЛЕННЯ або АНУЛЯЦІЯ ЗАМОВЛЕННЯ - несвоєчасна, в тому числі неповна, сплата ЗАМОВЛЕННЯ, або відмова ТУРАГЕНТА від замовленого у ТУРОПЕРАТОРА ТУРПРОДУКТУ чи його частини, в тому числі: відмова від усього ТУРПРОДУКТУ або зменшення кількості днів, на яку замовляється готель та/або зменшення числа осіб в ЗАМОВЛЕННІ, та/або відмова від однієї чи кількох замовлених в складі ТУРПРОДУКТУ послуг. Ануляція проводиться шляхом надіслання ТУРАГЕНТОМ ТУРОПЕРАТОРУ або ТУРОПЕРАТОРОМ ТУРАГЕНТУ письмового повідомлення, або через засоби електронного чи факсимільного зв'язку та повинна бути завірена підписом уповноваженої особи та печаткою ТУРАГЕНТА.

1.13. СПЕЦІАЛЬНІ ТУРИ - це тури які визначені ТУРОПЕРАТОРОМ, як тури зі спеціальними умовами бронювання та оплати туру, про що ТУРОПЕРАТОР інформує ТУРАГЕНТА в підтвердженні на тур через систему бронювання.

1.14. ГРОШОВІ КОШТИ - кошти, що не є власністю і доходом ТУРАГЕНТА (транзитні кошти), отримані ТУРАГЕНТОМ від ТУРИСТА за реалізацію ТУРУ, які в повному обсязі підлягають сплаті ТУРОПЕРАТОРУ.

1.15. ПОСТАЧАЛЬНИКИ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ (ПАРТНЕРИ ТУРОПЕРАТОРА) - компанії, що надають конкретні послуги, які є складовою ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ (туристичних послуг), а саме: послуги з тимчасового розміщення (проживання), перевезення, страхування, екскурсійне та розважальне обслуговування та інше.

1.16. ОФІЦІЙНИЙ САЙТ ТУРОПЕРАТОРА - офіційна веб-сторінка ТУРОПЕРАТОРА, за адресою dreamtravel.com.ua, на якій розміщується різноманітна оперативна інформація про ТУРИСТИЧНИЙ ПРОДУКТ (туристичні послуги), що надається ТУРОПЕРАТОРОМ. Інформація, опублікована на офіційному сайті ТУРОПЕРАТОРА може змінювати та доповнювати умови цього ДОГОВОРУ. Датою вступу змін або доповнень в інформаційний матеріал ТУРОПЕРАТОРА є дата розміщення інформації на офіційному сайті ТУРОПЕРАТОРА.

1.17. КОМЕРЦІЙНИЙ КУРС ТУРОПЕРАТОРА - курс однієї гривні до одного долара США чи одного ЄВРО, який встановлюється ТУРОПЕРАТОРОМ та оприлюднюється на офіційному сайті ТУРОПЕРАТОРА, та застосовується ТУРОПЕРАТОРОМ при визначенні вартості ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ (туристичної послуги).

1.18. ІНДИВІДУАЛЬНА ЗАЯВКА НА БРОНЮВАННЯ - це ТУРИСТИЧНИЙ ПРОДУКТ (туристична послуга) сформований за індивідуальним запитом ТУРАГЕНТА, відрізняється від опублікованої пакетної ціни, яка розміщена на офіційному сайті ТУРОПЕРАТОРА та ПІДТВЕРДЖЕННЯ БРОНЮВАННЯ якої потребує додаткового звернення до ПОСТАЧАЛЬНИКІВ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ.

1.19. ПЕРІОД ВИСОКОГО СЕЗОНУ - це період підвищеного попиту на ТУРИСТИЧНИЙ ПРОДУКТ, такі як періоди з 25 квітня по 13 травня, 1 липня по 31 серпня, 25 грудня по 15 січня, акції раннього бронювання, національні та релігійні свята, проведення різного роду заходів, як-то конференції, концерти, спортивні змагання тощо, в країні перебування, які визначаються постачальниками ТУРИСТИЧНИХ ПРОДУКТІВ (туристичних послуг).

2. Предмет ДОГОВОРУ

2.1. ТУРАГЕНТ зобов'язується діяти від імені та за дорученням ТУРОПЕРАТОРА та за винагороду здійснювати посередницьку діяльність з реалізації ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ ТУРОПЕРАТОРА, укладаючи договори на туристичне обслуговування з третіми особами (ТУРИСТАМИ (ЗАМОВНИКАМИ) та вчиняти інші правочини умовами цього ДОГОВОРУ.

2.2. Цей ДОГОВІР є формою ПІДТВЕРДЖЕННЯ повноважень ТУРАГЕНТА.

2.3. Відносини, що виникають з цього ДОГОВОРУ не є монопольними агентськими відносинами.

2.4. Сторони за цим ДОГОВОРОМ набувають прав та обов'язків виключно у випадку, коли ТУРАГЕНТ одночасно із укладенням ДОГОВОРУ на туристичне обслуговування із ТУРИСТОМ від імені ТУРОПЕРАТОРА, здійснив фактичне бронювання ТУРПРОДУКТУ у ТУРОПЕРАТОРА. В будь-яких інших випадках, за відсутності такого бронювання вважається, що ТУРАГЕНТ діє від власного імені та наслідки укладення ДОГОВОРУ на туристичне обслуговування із ТУРИСТОМ можуть бути застосовані тільки до ТУРАГЕНТА.

2.5. ТУРОПЕРАТОР погоджується, що ТУРАГЕНТ може надавати ТУРИСТАМ супутні туристичні послуги від власного імені та на власний розсуд, зокрема консультаційні, інформаційні тощо. Вартість та умови надання таких супутніх туристичних послуг мають бути погоджені ТУРИСТОМ з ТУРАГЕНТОМ та повинні бути в межах загальної вартості ТУРПРОДУКТУ.

2.6. Цей ДОГОВІР за своїм змістом є змішаним у відповідності до ст. 628 Цивільного Кодексу України.

3.Обов'язки Сторін

3.1. ТУРОПЕРАТОР зобов'язаний:

3.1.1. Забезпечити ТУРАГЕНТА інформацією необхідною для виконання цього ДОГОВОРУ шляхом надання доступу до роботи у системі "Dream Travel online" на сайті dreamtravel.com.ua. Інформація, опублікована на сайті ТУРОПЕРАТОРА може змінювати та доповнювати умови цього ДОГОВОРУ. Датою вступу змін або доповнень в інформаційний матеріал ТУРОПЕРАТОРА є дата розміщення інформації на сайті ТУРОПЕРАТОРА.

3.1.2. Для здійснення бронювань в системі "Dream Travel online" ТУРОПЕРАТОР надає ТУРАГЕНТУ ім'я користувача (логін) і пароль, що є конфіденційною інформацією, яка не може бути передана ТУРАГЕНТОМ третім особам без погодження з ТУРОПЕРАТОРОМ. ТУРАГЕНТ зобов'язаний не допускати несанкціоноване використання індивідуальних кодів доступу до електронної системи бронювання отриманих від ТУРОПЕРАТОРА (логін/пароль) ТУРИСТИЧНИХ ПРОДУКТІВ. У разі заволодіння цією інформацією третіми особами, ТУРАГЕНТ зобов'язується негайно письмово повідомити про це ТУРОПЕРАТОРА. ТУРАГЕНТ несе повну відповідальність у разі недотримання цього положення ДОГОВОРУ.

3.1.3. У разі неможливості підтвердити або забезпечити надання підтверджених послуг ТУРОПЕРАТОР повідомляє ТУРАГЕНТА усно по телефону та/або шляхом надіслання електронного повідомлення, пропонує зробити заміну ЗАМОВЛЕННЯ (за новою ціною) або ануляцію з відшкодуванням його оплаченої вартості.

3.1.4. ТУРОПЕРАТОР зобов'язаний в інтересах ТУРАГЕНТА оформити документи (ваучер, страховий поліс, авіаквитки тощо), які підтверджують право ТУРИСТА на придбаний ним ТУРИСТИЧНИЙ ПРОДУКТ згідно з його ЗАЯВКОЮ, поданою через ТУРАГЕНТА за умови повної оплати ТУРПРОДУКТУ ТУРАГЕНТОМ. ТУРОПЕРАТОР зобов'язаний забезпечити ТУРАГЕНТА документами ТУРИСТІВ, необхідних для здійснення подорожі, надіслати такі документи в електронному вигляді, надати представникам ТУРАГЕНТА або видати їх безпосередньо ТУРИСТАМ не пізніше, ніж за 5 годин до початку ТУРУ або безпосередньо в місці початку подорожі представником ТУРОПЕРАТОРА.

3.1.5. Забезпечити договорами страхування (медичного та від нещасних випадків) ТУРИСТІВ на підставі договорів з страховиками та відповідно до умов, визначених конкретними страховими компаніями, окрім ТУРИСТІВ віком до 1 року та понад 65 років.

3.1.6. Інформувати ТУРАГЕНТА за допомогою електронної системи бронювання або сайту про зміни у порядку обслуговування, в т.ч. про зміни вартості ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ (ТУРИСТИЧНОЇ ПОСЛУГИ), зміни ціни на авіаквитки перевізника, дати, з якої діють нові ціни на ТУРИСТИЧНІ ПРОДУКТИ чи його складові. Про що ТУРАГЕНТ повідомляє ТУРИСТА. Якщо ТУРАГЕНТ не передає відповідну інформацію ТУРИСТУ, то ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за претензії, що виникли у ТУРИСТА в результаті цього.

3.1.7. Забезпечення прав та законних інтересів громадян – споживачів туристичних послуг здійснюється на основі фінансового забезпечення цивільної відповідальності ТУРОПЕРАТОРА перед ТУРИСТАМИ (ЗАМОВНИКАМИ) видане ПАТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ» від 25.11.2016 № 891/15-Г на суму 20000 ЄВРО.

3.1.8. Своєчасно та якісно виконувати свої обов'язки за укладеними ТУРАГЕНТОМ договорами на туристичне обслуговування.

3.1.9. Надавати ТУРАГЕНТУ, на його письмову вимогу, інформацію про розрахунки Сторін за певний період дії Договору – станом на перше число відповідного місяця.

3.1.10. У випадку зміни реквізитів ТУРОПЕРАТОРА (банківські реквізити, юридичної та/або фактичної адреси фірми, даних уповноваженої особи та ін.), ТУРОПЕРАТОР зобов'язаний у термін до кінця місяця у якому сталися ці зміни інформувати про них ТУРАГЕНТА.

3.2. ТУРОПЕРАТОР має право:

- повідомляти дату дії нових цін на тури, шляхом їх публікації на сайті та/або електронною поштою, факсом, по телефону;

- інформувати ТУРАГЕНТА про зміни умов туру, його тривалості та програми шляхом повідомлення електронною поштою, телефоном або відповідним оголошенням на сайті;

- уточнювати наслідки ануляції туру, штрафні санкції відповідно до договорів з партнерами ТУРОПЕРАТОРА по організації туру, та інформувати ТУРАГЕНТА шляхом повідомлення електронною поштою, телефоном або відповідним оголошенням на сайті ТУРОПЕРАТОРА. Така інформація, що розміщена на офіційному сайті ТУРОПЕРАТОРА є невід'ємною частиною цього ДОГОВОРУ;

- встановлювати та змінювати розмір винагороди ТУРАГЕНТА залежно від обсягів співпраці не частіше ніж 1 раз на місяць. Розмір зміненої винагороди повідомляється шляхом електронної розсилки або шляхом публікації на сайті ТУРОПЕРАТОРА згідно з умовами комісійної програми;
- розірвати або призупинити дію цього ДОГОВІРУ в односторонньому порядку шляхом позбавлення ТУРАГЕНТА кодів доступу до системи бронювання, відмови у прийнятті замовлень в онлайн системі від ТУРАГЕНТА, який порушує свої зобов'язання за цим ДОГОВОРОМ або за ДОГОВОРОМ на туристичне обслуговування з ТУРИСТОМ;
- відмовити ТУРАГЕНТУ у видачі документів на тур у випадку неповної чи несвоєчасної оплати туру;
- отримувати від ТУРАГЕНТА під запит ДОГОВОРИ укладені від імені та за дорученням ТУРОПЕРАТОРА;
- встановлювати інший порядок бронювання, оплати та анулювання ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ (ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ), шляхом розміщення такої інформації на офіційному сайті ТУРОПЕРАТОРА, або в системі бронювання чи підтвердженні на тур. Вищезазначена інформація є невід'ємною частиною цього ДОГОВОРУ;
- у виключних випадках змінювати передбачені ЗАЯВКОЮ НА БРОНЮВАННЯ готелі на готелі тієї ж або вищої категорії в разі неможливості надання послуг у засобах розміщення обумовленої якості та класу (з причин аварії мереж водопостачання, систем опалення, пожежі, виходу з ладу систем вентиляції та кондиціонування повітря, тощо), про що ТУРИСТ (ЗАМОВНИК) має бути проінформованим;
- оперативно змінювати порядок проведення екскурсійних, та/або культурних, та/або пізнавальних заходів, передбачених ЗАЯВКОЮ НА БРОНЮВАННЯ;
- на будь-які зміни тривалості, маршруту та інших параметрів туристичних послуг, що входять до складу ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ, якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки ТУРИСТА;
- подати документи на анулювання виданих ТУРИСТУ туристичних віз/дозволів на в'їзд до іноземної держави в разі, якщо реалізація ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ не відбудеться, через відмову ТУРИСТА від подорожі, або з інших об'єктивних причин;
- не видавати ТУРИСТУ паспорт громадянина України для виїзду за кордон з оформленою в'їздною візою іноземної держави до моменту фактичної повної сплати вартості ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ ТУРОПЕРАТОРУ, з метою подання документів до посольства на анулювання віз.

3.4. ТУРАГЕНТ зобов'язаний:

3.4.1. Оплатити замовлені послуги на підставі рахунків ТУРОПЕРАТОРА на його р/р або забезпечити оплату вартості реалізованих туристичних ПРОДУКТІВ ТУРОПЕРАТОРА шляхом здійснення оплати за дорученням і від імені ТУРИСТА.

3.4.2. Здійснювати переказ ТУРОПЕРАТОРУ вартості ТУРПРОДУКТУ в порядку, визначеному в розділі 5 цього ДОГОВОРУ, незалежно від розміру або строку фактичного одержання ТУРАГЕНТОМ такої вартості від ЗАМОВНИКА туристичних послуг.

3.4.3. Реалізовувати ТУРПРОДУКТ тільки після отримання від ТУРОПЕРАТОРА ПІДТВЕРДЖЕННЯ ЗАМОВЛЕННЯ такого ТУРПРОДУКТУ.

3.4.4. Сповідати ТУРОПЕРАТОРА про ЗМІНУ ЗАМОВЛЕННЯ чи ВІДМОВУ ВІД ЗАМОВЛЕННЯ у письмовій формі чи по факсу безпосередньо в день прийняття рішення про зміну чи відмову.

3.4.5. Надавати ТУРОПЕРАТОРУ необхідну інформацію та відомості для бронювання туристичних послуг для ТУРИСТІВ у повному обсязі. Здійснювати бронювання туристичних послуг у системі "Dream Travel online". По узгодженню з ТУРОПЕРАТОРОМ здійснювати бронювання або вносити зміни електронною поштою або факсом, надавати списки ТУРИСТІВ із зазначенням: прізвищ та імен у латинській транслітерації, номеру паспорта громадянина України для виїзду за кордон, дати народження згідно з паспорта громадянина України для виїзду за кордон, іншими документами осіб, що подорожують, дат перебування в країні, назвою готелю, типу розміщення, харчування, номеру спецпропозиції, вартості туру, що фактично є бронюванням туру і мають чинність заявок оформлених письмово.

3.4.6. Ознайомлюватись зі змінами в інформаційних матеріалах ТУРОПЕРАТОРА щоденно протягом строку дії цього ДОГОВОРУ, приймати умови надання туристичних послуг, вказані на сайті ТУРОПЕРАТОРА та в разі необхідності вносити зміни у ДОГОВІР на туристичне обслуговування туриста.

3.4.7. Після одержання попередньої інформації від ТУРОПЕРАТОРА про наявність місць у готелях і авіаквитків, укладати з ТУРИСТОМ в двох екземплярах ДОГОВІР на туристичне обслуговування з туристом, у формі, яка включає умови, передбачені на сайті ТУРОПЕРАТОРА

(ДОДАТОК № 1 «Форма-1), не суперечить умовам цього ДОГОВОРУ та Закону України "Про туризм".

3.4.8. Укласти ДОГОВОРИ на туристичне обслуговування з третіми особами ЗАМОВНИКАМИ (ТУРИСТАМИ) від імені ТУРОПЕРАТОРА. Отримувати від ЗАМОВНИКІВ туристичних послуг (ТУРИСТІВ) згоду на збір та обробку персональних даних, оформлених з вимогами чинного законодавства, зокрема, Закону України «Про захист персональних даних», та повідомляти суб'єктів персональних даних виключно в письмовій формі про їх права, що визначені ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних», мету збору даних та осіб, яким будуть передаватися персональні дані. У випадку недотримання вимог цього пункту ТУРАГЕНТ несе відповідальність, передбачену чинним законодавством, самостійно.

3.4.9. Здійснити доплату за реалізований ТУРИСТИЧНИЙ ПРОДУКТ при збільшенні його вартості, пов'язаної зі зміною курсу національної валюти, збільшенням транспортних тарифів, підвищенням ставок податків, зборів, обов'язкових платежів або іншими чинниками у межах діючого законодавства.

3.4.10. До укладення ДОГОВОРУ на туристичне обслуговування (видачі ваучера) надати ТУРИСТУ повну і достовірну інформацію про ТУРИСТИЧНІ ПОСЛУГИ, що вказуються в договорі на туристичне обслуговування, у відповідності до статті 19, 19¹, 20 Закону України "Про Туризм", а саме:

- основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення;
- медичні застереження стосовно здійснення ТУРИСТОМ туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, вік, або особливості фізичного стану (фізичні недоліки) ТУРИСТІВ, а також умови безпеки ТУРИСТІВ у країні (місці) тимчасового перебування;
- ТУРОПЕРАТОРА (ТУРАГЕНТА), його місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;
- керівника групи та засоби зв'язку з ним у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з нею;
- час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке споживач займатиме певному виді транспортного засобу;
- розклад авіарейсів, місце і час збору групи, строки туру;
- характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорія, стикування (сполучення) рейсів, а також інша обов'язкова інформація, передбачена кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);
- характеристики готелів, інших місць розміщення ТУРИСТІВ, у тому числі їх місце розташування, класифікація за законодавством країни (місця) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування, а також інша обов'язкова інформація, передбачена Законом України «Про туризм» та ЗУ «Про захист прав споживачів»;
- порядок забезпечення ТУРОПЕРАТОРОМ обов'язкового та добровільного страхування ТУРИСТІВ;
- порядок забезпечення ТУРОПЕРАТОРОМ обов'язкового та/або добровільного страхування ТУРИСТІВ, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою ТУРИСТА, страхування майна;
- умови і наслідки скасування ТУРУ ТУРИСТОМ;
- про можливості страхування додаткових ризиків, в т.ч. на випадок відміни туру;
- правила звернення до представників страхової компанії в країні відпочинку;
- назву, адресу та контактний телефон представництв ТУРОПЕРАТОРА або організації (організації), уповноваженої ТУРОПЕРАТОРОМ на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;
- про ціну, правила бронювання та анулювання, порядок здійснення оплати ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ (туристичних послуг);
- про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку;

- про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проводів, супроводу ТУРИСТІВ, про дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість - санітарно-епідеміологічні правила перебування в країні (місці) подорожі та можливості запобігання зараженню малярією та ін.

3.4.11. Перевіряти у ТУРИСТА (ТУРИСТІВ) наявність всіх необхідних належно оформлених документів, для в'їзду/виїзду до/з країни подорожування, перетину кордонів малолітніми та неповнолітніми особами, інформувати про дотримання прикордонних, митних, візових та інших правил України та країни подорожування (транзитної країни). ТУРАГЕНТ несе повну відповідальність у розмірі завданих ТУРОПЕРАТОРУ збитків і сплачує всі витрати, які виникають чи можуть виникнути у ТУРОПЕРАТОРА у зв'язку з недотриманням умов цього пункту ДОГОВОРУ.

3.4.12. Своєчасно надавати ТУРОПЕРАТОРУ інформацію і документи, необхідні для оформлення туристичних ваучерів, проїзних документів, віз, страхових полісів для ТУРИСТІВ. Зокрема, списки ТУРИСТІВ із зазначенням прізвища, імені (в латинській транскрипції), громадянства, дат перебування в країні, до якої подорожує ТУРИСТ, вибраного ТУРИСТОМ готелю та розміщення в номерах, номер паспорта громадянина України для виїзду за кордон, строк його дії та орган, який видав закордонний паспорт, рік і дату народження ТУРИСТА, номер телефону ТУРИСТА. Сторони домовляються про те, що ТУРАГЕНТ до підписання цього ДОГОВОРУ був повністю ознайомлений з порядком надання документів ТУРОПЕРАТОРУ, а також з вимогами до їх складу, змісту та термінів надання.

3.4.13. Якщо у ТУРИСТА є відповідна в'їзна віза, ТУРАГЕНТ зобов'язаний підтвердити її наявність шляхом заповнення відповідного поля у заявці на бронювання та надати копію візи ТУРОПЕРАТОРУ. При цьому відповідальність за дійсність такої інформації покладається на ТУРАГЕНТА і прирівнюється до відповідальності за відмову від заброньованих послуг відповідно до п. 6.15 цього ДОГОВОРУ.

3.4.14. Інформувати ТУРОПЕРАТОРА про зміни у паспортних даних ТУРИСТА після здійснення ТУРОПЕРАТОРОМ бронювання туру. При цьому ТУРОПЕРАТОР не гарантує оформлення документів в т.ч. ваучер, страховий поліс, авіаквитки з урахуванням цих виправлень.

3.4.15. Повідомляти ТУРИСТАМ про фінансові наслідки у випадку надання туристом неналежним чином оформлених документів, неявки в аеропорт, або у разі виникнення інших перешкод у споживанні туристичного ПРОДУКТУ чи відмови від туру.

3.4.16. У разі відмови у видачі візи з будь-яких причин, консульський збір ТУРАГЕНТУ не повертається, а штрафні санкції застосовуються на умовах і у розмірах, визначених пунктом 6.15 цього ДОГОВОРУ.

3.4.17. Своєчасно передавати ТУРИСТАМ документи, що підтверджується відміткою ТУРИСТА про їх одержання в договорі на туристичне обслуговування.

3.4.18. Своєчасно передавати ТУРИСТАМ (ЗАМОВНИКАМ) оформлені ТУРОПЕРАТОРОМ туристичні ваучери, проїзні документи, візи, страхові поліси. Відповідальність за отримання ТУРИСТАМИ повного пакету документів, не пізніше, ніж за 2 (дві) години до початку надання туристичних послуг, покладається на ТУРАГЕНТА. В разі неотримання ТУРИСТАМИ пакету оформлених ТУРОПЕРАТОРОМ документів, яке спричинить зрив чи перенесення строків їх подорожі, ТУРАГЕНТ зобов'язаний відшкодувати за власний рахунок всі витрати, пов'язані з такою подією, тільки якщо він не доведе, що така подія виникла виключно з вини ТУРОПЕРАТОРА.

3.4.19. Відшкодувати документально підтверджені витрати ТУРОПЕРАТОРА, які виникли внаслідок невиконання або неналежного виконання умов цього ДОГОВОРУ, в т.ч., але не обмежуючись за зняття ТУРИСТІВ з рейсу, накладення штрафу, пов'язані з проблемами проходження прикордонного (паспортного), митного та інших видів контролю туристами в аеропорті відправлення та прибуття.

3.4.20. Звітувати перед ТУРОПЕРАТОРОМ про реалізовані туристичні послуги шляхом укладення та підписання акту-звіту ТУРАГЕНТА за формою, встановленою ТУРОПЕРАТОРОМ (Додаток №2 до цього ДОГОВОРУ). З моменту отримання від ТУРОПЕРАТОРА двох екземплярів Акту до агентського договору надіслати підписаний ТУРАГЕНТОМ один екземпляр цього акту на адресу ТУРОПЕРАТОРА не пізніше трьох днів з дня отримання. В разі не отримання ТУРОПЕРАТОРОМ підписаного ТУРАГЕНТОМ Акту в термін 5 днів, цей акт вважається підписаним.

3.4.21. Неухильно виконувати обов'язки покладені на ТУРАГЕНТА цим ДОГОВОРОМ та приймати умови надання ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ, вказані на сайті ТУРОПЕРАТОРА. В разі необхідності вносити зміни у ДОГОВІР на туристичне обслуговування ТУРИСТА за згодою ТУРОПЕРАТОРА.

3.4.22. Забезпечувати медичне та від нещасного випадку страхування ТУРИСТА, якому на момент бронювання туру або початок подорожі виповнюється 65 років.

3.4.23. Вчасно інформувати ТУРОПЕРАТОРА про потребу ануляції раніше наданих логіну/паролію.

3.4.24. Письмово повідомляти ТУРОПЕРАТОРА про зміни чи відмову (ануляцію) від заявки. Наслідки ануляції чи зміни в заявці ТУРАГЕНТА на бронювання туристичних послуг, здійснених будь-яким способом, передбачені у пункті 6.15 цього ДОГОВОРУ.

За не виконання вищевказаного ТУРАГЕНТ несе повну фінансову відповідальність перед ТУРОПЕРАТОРОМ та ТУРИСТОМ за претензіями від ТУРИСТІВ щодо розірвання ДОГОВОРУ у зв'язку із зміною істотних умов ДОГОВОРУ та обставин, якими ТУРИСТИ керувалися під час укладання ДОГОВОРУ. При цьому ТУРАГЕНТ зобов'язується відшкодувати ТУРИСТУ чи юридичній особі збитки, заподіяні в наслідок розірвання (зміни) ДОГОВОРУ.

3.4.25. При бронюванні послуг для іноземних громадян передавати (за допомогою факсу чи електронної пошти) копію багаторазової української візи та копію візи країни туру ТУРИСТІВ нерезидентів України. При цьому відповідальність за дійсність інформації, що стосується віз та інших документів туриста необхідних для перетину кордонів покладається на ТУРАГЕНТА та застосовується п. 3.4 цього ДОГОВОРУ.

3.4.26. Всебічно та добросовісно інформувати кожного ТУРИСТА про:

- правила тарифів ТУРОПЕРАТОРА;
- основні вимоги до оформлення виїзних / в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на виїзд / в'їзд в країну тимчасового перебування), в тому числі надавати інформацію стосовно термінів їхнього оформлення. Повідомити ТУРИСТА про те, що він несе особисту відповідальність за дійсність і повноту наданих документів і достовірність відомостей, які подаються в посольство і консульські установи та компетентні органи для отримання візи для в'їзду в країну та/чи виїзду з країни тимчасового перебування;
- перелік необхідних документів для отримання візи в посольстві/консульстві та про те, що посольство/консульство має право запросити додаткові документи на ТУРИСТІВ та/або призначити особисту співбесіду, або зобов'язати ТУРИСТА на особистий візит в зазначені строки з'явитися після повернення з туру до посольства/консульства;
- медичні застереження відносно виконання туристичної поїздки, в тому числі протипоказання відносно деяких захворювань, особливостей фізичного стану та віку ТУРИСТІВ для участі в подорожі;
- умови перебування за кордоном по вибраному ним маршруту, перелік всіх можливих туристичних послуг.

Крім того, повідомляти ТУРИСТІВ про діючі митні правила, правила перетинання державних кордонів, санітарно-епідеміологічних служб, а також інформувати про зміст інших правил, норм та відомостей, які мають бути доведені до туриста відповідно до Законів України „Про туризм“, „Про захист прав споживачів“, правил, інструкцій та інших нормативних документів в сфері туризму та авіап перевезень.

3.4.27. Здійснювати контроль та обов'язково повідомляти ТУРИСТІВ про зміну часу початку подорожі (зміну часу вильоту).

3.4.28. Перевіряти у ТУРИСТІВ наявність та правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд та надавати копії оформлених віз та паспортних документів ТУРОПЕРАТОРУ (в разі якщо такі документи не оформлювались ТУРОПЕРАТОРОМ).

При цьому ТУРАГЕНТ зобов'язується відмовляти ТУРИСТУ в укладенні ДОГОВОРУ на туристичне обслуговування якщо:

- 3.4.28.1. Строк чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, є меншим тривалості перебування ТУРИСТА у цій країні;
- 3.4.28.2. Віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;
- 3.4.28.3. Строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує ТУРИСТ, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни;
- 3.4.28.4. Неоформлені, 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) в паспорти батьків чи одного з батьків (законних представників), або
 - не вклені в паспорти батьків (законних представників) та не скріплені печаткою фотографії дітей віком від 5 до 18 років, або
 - відсутній паспорт громадянина України для виїзду за кордон.

В разі порушення ТУРАГЕНТОМ вимог пункту 3.4.11 цього ДОГОВОРУ відповідальність за негативні наслідки (спричинення збитків, не допуск туриста до країни подорожування, інше)

покладається на ТУРАГЕНТА. При цьому ТУРАГЕНТ зобов'язаний протягом двох банківських днів, з дня понесення ТУРОПЕРАТОРОМ витрат, відшкодувати ТУРОПЕРАТОРУ будь-які витрати пов'язані із депортацією ТУРИСТА з причин не відповідності паспортно-візових документів (в разі якщо такі документи не оформлювались ТУРОПЕРАТОРОМ) і контроль за відповідністю таких документів покладено цим ДОГОВОРОМ на ТУРАГЕНТА.

3.4.29. Укласти ДОГОВІР на туристичне обслуговування з кожним ЗАМОВНИКОМ, виключно, згідно з формою, яка затверджена ТУРОПЕРАТОРОМ (що є Додатком №1 до цього ДОГОВОРУ). Укладання із ЗАМОВНИКОМ іншого зразку ДОГОВОРУ надає ТУРОПЕРАТОРУ право застосувати до ТУРАГЕНТА штраф в розмірі вартості замовленого ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ.

3.4.30. На першу вимогу ТУРОПЕРАТОРА, надати ТУРОПЕРАТОРУ ДОГОВІР на туристичне обслуговування укладений із ЗАМОВНИКОМ (ТУРИСТОМ), не пізніше двох днів з дня отримання такої вимоги. Скан копія ДОГОВОРУ на туристичне обслуговування має бути надана негайно засобами електронного зв'язку.

3.4.31. Уточнювати номер рейсу і час вильоту ТУРИСТІВ за один день до виконання міжнародного перевезення та у випадку їх зміни вчасно, у будь-який спосіб, повідомляти про це ТУРИСТІВ.

3.4.32. Терміново, протягом 1 робочого дня, інформувати ТУРОПЕРАТОРА про факт отримання письмових звернень (заяв, претензій, скарг, і т.п.) від ЗАМОВНИКІВ (ТУРИСТІВ) щодо неналежного виконання наданих ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ за допомогою факсимільного, електронного повідомлення чи в інший спосіб з подальшою передачею оригіналів відповідних документів поштою в терміни, визначені в п. 8.4 цього ДОГОВОРУ. Копії актів, складених ТУРИСТАМИ та уповноваженим працівником організації, що надавала послуги ТУРИСТУ та завіреного підписом представника ТУРОПЕРАТОРА в країні перебування до розгляду ТУРОПЕРАТОРОМ не приймаються.

3.5. ТУРАГЕНТ має право:

- здійснювати діяльність по рекламуванню, консультуванню та пропозиції туристичних послуг ТУРОПЕРАТОРА;

- отримати доступ до он-лайн системи бронювання на умовах цього ДОГОВОРУ, отримати рекламні матеріали та іншу інформацію від ТУРОПЕРАТОРА, необхідну для здійснення реалізації туристичних ПРОДУКТІВ;

- отримати повну інформацію про взаєморозрахунки між сторонами, що здійснюються на виконання умов цього ДОГОВОРУ;

- отримувати комісійну винагороду відповідно до умов цього ДОГОВОРУ.

4. Порядок бронювання турів

4.1. ТУРАГЕНТ, на підставі узгоджених з ЗАМОВНИКОМ (ТУРИСТОМ) об'ємів і строків надання ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ, направляє ТУРОПЕРАТОРУ письмове (допускається засобами факсимільного чи електронного зв'язку) ЗАЯВКУ НА БРОНЮВАННЯ (Додаток №3 до цього ДОГОВОРУ), оформлене у відповідності з типовою формою ТУРОПЕРАТОРА, завірене печаткою та підписом відповідальної особи ТУРАГЕНТА. ТУРАГЕНТ при наданні ЗАЯВКИ НА БРОНЮВАННЯ має право скористатися послугою "Dream Travel Online", порядок використання якої визначений в Додатку № 3 до цього ДОГОВОРУ.

4.2. Всі ЗАМОВЛЕННЯ НА БРОНЮВАННЯ відправлені від імені ТУРАГЕНТА за допомогою системи "Dream Travel Online" мають силу ЗАМОВЛЕНЬ, оформлених письмово з усіма наслідками, передбаченими умовами цього ДОГОВОРУ.

5. Взаєморозрахунки Сторін

5.1. ТУРАГЕНТ сплачує ТУРОПЕРАТОРУ вартість замовленого ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ, в повному обсязі, на підставі рахунків виставлених (сформованих) в електронній/паперовій формі протягом 2-х (двох) банківських днів з моменту виставлення (формування) рахунку, але не пізніше термінів, встановлених правилами використаних тарифів.

У випадку, якщо ТУРАГЕНТ направляє ТУРОПЕРАТОРУ ЗАМОВЛЕННЯ менш, ніж за 3 (три) банківських дні до дати початку надання туристичних послуг за даним ЗАМОВЛЕННЯМ, ТУРАГЕНТ зобов'язаний повністю сплатити вартість ЗАМОВЛЕННЯ в день виставлення рахунку.

У випадку одержання ТУРАГЕНТОМ рахунку за одну, дві доби до початку подорожі, при цьому початок подорожі відбувається у неробочий для банківських установ день, ТУРАГЕНТ зобов'язаний сплатити повну вартість туру в перший робочий (банківський) день.

При несплаті повної суми туру в строки, визначені в цьому пункті, ТУРОПЕРАТОР анулює ЗАМОВЛЕННЯ, а ТУРАГЕНТ зобов'язаний сплатити ТУРОПЕРАТОРУ штраф у розмірі 100% (сто) відсотків від вартості ТУРПРОДУКТУ.

ТУРОПЕРАТОР може встановлювати інший строк оплати турів.

Всі гарантійні листи з підписом відповідальної особи та печаткою ТУРАГЕНТА передані факсом або в електронній формі мають юридичну силу однакову з оригіналом.

5.2. Після отримання відповідних повідомлень від Партнерів, ПІДТВЕРДЖЕННЯ ЗАМОВЛЕННЯ та рахунок-фактура на повну вартість ЗАМОВЛЕННЯ будуть розміщені в особистому кабінеті системи "Dream Travel Online". ТУРАГЕНТ зобов'язаний самостійно відстежувати статус поданої ним заявки в разі використання системи "Dream Travel Online" в особистому кабінеті системи. Всі повідомлення розміщені ТУРОПЕРАТОРОМ в такому кабінеті вважаються обов'язковими для ТУРАГЕНТА. У випадку неможливості прийняття до виконання ЗАМОВЛЕННЯ ТУРАГЕНТА, ТУРОПЕРАТОР може запропонувати внесення змін до ЗАМОВЛЕННЯ відносно якихось кількісних та/або якісних характеристик ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ. ТУРАГЕНТ, узгодивши вказані зміни із ТУРИСТОМ (ЗАМОВНИКОМ), направляє ТУРОПЕРАТОРУ відповідне нове ЗАМОВЛЕННЯ, яке повинно бути прийняте до виконання, якщо в момент отримання ТУРОПЕРАТОРОМ такого нового ЗАМОВЛЕННЯ останній матиме можливість його виконати.

5.3. У випадках застосування до ТУРАГЕНТА штрафних санкцій за цим ДОГОВОРОМ, ТУРОПЕРАТОР повинен письмово повідомити ТУРАГЕНТА про їх загальну суму та підстави нарахування і має право утримати їх із раніше перерахованих ТУРАГЕНТОМ за цим ЗАМОВЛЕННЯМ грошових коштів, з подальшим поверненням ТУРАГЕНТУ залишку грошових коштів (при його наявності), або виставляє ТУРАГЕНТУ рахунок на суму штрафних санкцій, який має бути сплачений ТУРАГЕНТОМ протягом 2 (двох) банківських днів

5.4. ТУРОПЕРАТОР має право, при здійсненні ТУРАГЕНТОМ бронювання послуг, вимагати передплату та у випадку ПІДТВЕРДЖЕННЯ бронювання передплата буде врахована в рахунок вартості туру. При не підтвердженні бронювання здійснена передплата буде повернута ТУРАГЕНТУ в повному об'ємі. Розмір передоплати формується виходячи з умов бронювання та визначається у кожному випадку окремо на розсуд ТУРОПЕРАТОРА.

5.5. Розрахунки між СТОРОНАМИ здійснюються шляхом перерахування грошових (транзитних) коштів у безготівковій формі на поточний рахунок ТУРОПЕРАТОРА. Всі розрахунки здійснюються в національній валюті України. Вартість ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ, яка визначена в положеннях цього ДОГОВОРУ, а також в цінових додатках, розсилках і т.п. ТУРОПЕРАТОРА, вказана в доларах США або ЄВРО, перераховується у гривні шляхом множення вартості в іноземній валюті на комерційний курс долара США (ЄВРО) до української гривні, що діє на день виставлення рахунку. Комерційний курс встановлюється ТУРОПЕРАТОРОМ і зазначається на його офіційному сайті: dreamtravel.com.ua. Час виконання ТУРАГЕНТОМ грошових зобов'язань за цим ДОГОВОРОМ визначається фактом зарахування грошових коштів в повному обсязі на рахунок ТУРОПЕРАТОРА. При цьому ризик затримки здійснення банківських операцій, а також ризик зміни валютних курсів відноситься на ТУРАГЕНТА. Витрати, пов'язані з проведенням банківських операцій, несе Сторона, що перераховує грошові кошти.

5.6. ТУРАГЕНТ не набуває право власності на грошові кошти (транзитні кошти), отримані ним від ЗАМОВНИКА, які мають бути передані ТУРОПЕРАТОРУ. Власністю (доходом) ТУРАГЕНТА є виключно суми агентської (комісійної) винагороди. Комісійна винагорода не нараховується на ЗАМОВЛЕННЯ в яких немає послуг з проживання.

5.7. За надання посередницьких послуг за цим ДОГОВОРОМ ТУРАГЕНТ отримує агентську винагороду, розмір та порядок нарахування якої визначається Додатком № 5 до цього ДОГОВОРУ.

5.8. ТУРОПЕРАТОР передає ТУРАГЕНТУ туристичні ваучери, проїзні документи, візи, страхові поліси ТУРИСТІВ тільки після сплати ТУРАГЕНТОМ повної вартості ЗАМОВЛЕННЯ. У випадках неналежного виконання ТУРАГЕНТОМ зобов'язань, передбачених п. 5.1 цього ДОГОВОРУ, ЗАМОВЛЕННЯ може бути анульоване ТУРОПЕРАТОРОМ без повідомлення ТУРАГЕНТА.

5.9. ТУРАГЕНТ має право зменшити вартість ТУРПРОДУКТУ, встановлену ТУРОПЕРАТОРОМ, виключно в межах і за рахунок своєї винагороди, передбаченої за виконання ЗАМОВЛЕННЯ туриста.

5.10 На вимогу будь-якої із Сторін, Сторони будуть складати акти звірок взаєморозрахунків між Сторонами за ДОГОВОРОМ.

6. Штрафні санкції та відповідальність Сторін

6.1. У випадку відмови ТУРАГЕНТА від заброньованих, в т.ч. за допомогою системи "Dream Travel Online", послуг з будь-яких причин або відмови посольства/консульства у видачі в'їзних віз для ТУРИСТА, ТУРАГЕНТ зобов'язується відшкодувати ТУРОПЕРАТОРУ витрати понесені у зв'язку з організацією конкретного туру. Збитки ТУРОПЕРАТОРА (неустойка) сплачуються на підставі рахунку ТУРОПЕРАТОРА протягом 3-х банківських днів з дати виставлення рахунку і встановлюється у розмірі, який не може перевищувати загальної вартості туру.

6.2. ТУРАГЕНТ зобов'язаний включати до п. 4.1.2 ДОГОВОРУ на туристичне обслуговування з ТУРИСТОМ інформацію про розміри штрафних санкцій при відмові від туру до країни, тур до якої замовляє ТУРИСТ.

6.3. У випадку невиконання ТУРАГЕНТОМ умов п. 3.4.8 ДОГОВОРУ відповідальність перед ТУРИСТАМИ і ТУРОПЕРАТОРОМ несе ТУРАГЕНТ.

6.4. У період "високого сезону" (15 грудня - 15 січня, 01 липня - 31 серпня, 25 квітня - 13 травня), у періоди національних та релігійних свят, виставок, ярмарок, акцій раннього бронювання незалежно від дати ануляції діють підвищені штрафні санкції (до 100% вартості туру) за ануляцію туру, якщо інше не буде визначено додатковою угодою Сторін.

6.5. У випадку неявки ТУРИСТА на рейс (No show) або інших перешкод здійснити подорож, що не залежать від ТУРОПЕРАТОРА, з ТУРАГЕНТА утримуються штрафні санкції у розмірі 100 %.

6.6. Розміри неустойки за відмову від авіаперевезень на регулярних рейсах встановлюються згідно з правилами застосовуваного тарифу авіакомпанії і можуть відрізнятися від розмірів неустойок, встановлених у цьому ДОГОВОРІ.

6.7. Прийняте до розгляду ЗАМОВЛЕННЯ може бути анульоване ТУРАГЕНТОМ за власної ініціативи або у зв'язку з отриманням відмови ЗАМОВНИКА. Ануляція оформлюється шляхом направлення ТУРОПЕРАТОРУ письмового повідомлення (допускається засобами факсимільного чи електронного зв'язку) про відмову ТУРАГЕНТА від цього ЗАМОВЛЕННЯ, завірене печаткою та підписом відповідальної особи ТУРАГЕНТА. Вказане повідомлення приймається ТУРОПЕРАТОРОМ до виконання в день його отримання. Усні заяви про відмову до розгляду не беруться. Надання ТУРАГЕНТОМ повідомлення про ануляцію ЗАМОВЛЕННЯ має супроводжуватись терміновим розірванням ДОГОВОРУ ТУРАГЕНТА з ТУРИСТОМ (ЗАМОВНИКОМ). Перебронювання ЗАМОВЛЕННЯ після ПІДТВЕРДЖЕННЯ (зміна подорожуючих осіб, зміна складу замовлених послуг, інші зміни без ануляції ЗАМОВЛЕННЯ) здійснюється ТУРОПЕРАТОРОМ за плату в розмірі п'ятдесят доларів США, за курсом ТУРОПЕРАТОРА на день оплати, якщо інше не передбачено постачальником ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ.

6.8. Будь-яка ануляція ЗАМОВЛЕННЯ з ініціативи ТУРАГЕНТА, а також ануляція ЗАМОВЛЕННЯ з ініціативи ТУРОПЕРАТОРА згідно п. 5.8, 6.11, 6.12 цього ДОГОВОРУ, тягне за собою наслідки, передбачені п. 6.15 цього ДОГОВОРУ, крім випадків ануляції, коли відповідальність ТУРАГЕНТА (або інші наслідки для нього) визначена в цьому Договорі окремо.

6.9. ТУРАГЕНТ може внести зміни в прийняте ТУРОПЕРАТОРОМ ЗАМОВЛЕННЯ тільки шляхом направлення нового ЗАМОВЛЕННЯ з одночасною ануляцією попереднього ЗАМОВЛЕННЯ.

6.10. У випадку, якщо після ПІДТВЕРДЖЕННЯ прийняття ЗАМОВЛЕННЯ до виконання, ТУРОПЕРАТОР не може виконати власних зобов'язань по наданню замовлених туристичних послуг, він в порядку, визначеному п. 5.2. цього ДОГОВОРУ повідомляє ТУРАГЕНТА:

- про неможливість виконання раніше прийнятого до виконання ЗАМОВЛЕННЯ;
- про можливі варіанти зміни кількісних, цінових (тарифних) та/або якісних характеристик туристичних послуг, включених у ЗАМОВЛЕННЯ.

В такому випадку ТУРАГЕНТ повинен протягом строку встановленого ТУРОПЕРАТОРОМ з моменту отримання такого повідомлення від ТУРОПЕРАТОРА, узгодити його з ТУРИСТОМ (ЗАМОВНИКОМ) та направити ТУРОПЕРАТОРУ нове ЗАМОВЛЕННЯ або ануляцію ЗАМОВЛЕННЯ.

У випадку, якщо протягом двох календарних днів після направлення ТУРОПЕРАТОРОМ вищевказаного повідомлення, нове ЗАМОВЛЕННЯ або ануляція не буде отримане ТУРОПЕРАТОРОМ, попереднє ЗАМОВЛЕННЯ анулюється ТУРОПЕРАТОРОМ без повідомлення.

Ануляція вважається поданою ТУРАГЕНТОМ, якщо вона направлена ТУРОПЕРАТОРУ з 10:00 години по 18:00 годину в робочі дні.

6.11. У випадках невідачі (відмові у видачі) посольством, консульською установою чи імміграційними службами візи ТУРИСТУ (ТУРИСТАМ), а також у випадках невиконання, неналежного виконання ТУРАГЕНТОМ зобов'язань, передбачених п. 3.4, 5.1, 5.3 цього ДОГОВОРУ, ТУРОПЕРАТОР анулює ЗАМОВЛЕННЯ, письмово (через систему "Dream Travel Online") повідомляючи про це ТУРАГЕНТА. Така ануляція ЗАМОВЛЕННЯ є еквівалентною до ануляції ЗАМОВЛЕННЯ з ініціативи ТУРАГЕНТА, відповідно, ТУРАГЕНТ несе відповідальність перед ТУРОПЕРАТОРОМ у відповідності до п.6.15 цього ДОГОВОРУ.

6.12. В разі порушення ТУРАГЕНТОМ будь-яких умов цього ДОГОВОРУ, в тому числі тих, що зазначені в п. 3.4, 5.1, 5.3, ТУРОПЕРАТОР отримує право зняти з себе всю відповідальність, пов'язану з виконанням ним власних зобов'язань за ДОГОВОРОМ. У цьому випадку ТУРОПЕРАТОР залишає за собою право самостійно скасувати ЗАМОВЛЕННЯ ТУРАГЕНТА та застосувати до ТУРАГЕНТА штрафні санкції відповідно до п.6.15 ДОГОВОРУ. Несвоєчасна, неповна оплата ТУРАГЕНТОМ вартості ТУРПРОДУКТА надає ТУРОПЕРАТОРУ право провести Ануляцію у будь-який час після закінчення строку на оплату ТУРПРОДУКТУ, визначену у п. 5.1 ДОГОВОРУ, із застосуванням

штрафних санкцій до ТУРАГЕНТА в розмірі, визначеному у п. 6.15 ДОГОВОРУ. Виставлений ТУРОПЕРАТОРОМ рахунок на оплату є відповідним попередженням ТУРАГЕНТА. Також, в разі порушення строків сплати ТУРАГЕНТОМ повної вартості замовлених послуг, ТУРОПЕРАТОР має право змінити суму рахунку відповідно до актуального комерційного курсу долару США (ЄВРО) до гривні.

При ануляції туру з причин, зазначених в цьому пункті, ТУРАГЕНТ несе відповідальність перед ТУРИСТОМ або юридичною особою за розірвання (відмову) від ДОГОВОРУ на туристичне обслуговування чи ДОГОВОРУ з юридичною особою і є співвідповідачем в суді за позовами, що можуть виникнути у зв'язку з розірваннями вказаних договорів.

6.13. У випадку невиконання зобов'язань по оплаті ТУРПРОДУКТУ, визначених в п. 5.1, 5.3, ТУРОПЕРАТОР має право розглядати затримку платежу як відмову від ЗАМОВЛЕННЯ, анулювати його та, згідно з правилами тарифу, застосувати штрафні санкції або продовжити термін сплати з нарахуванням пені. ТУРАГЕНТ зобов'язаний перерахувати ТУРОПЕРАТОРУ пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діяла протягом строку невиконання зобов'язань по оплаті, від суми боргу за кожний день прострочення платежу. Сплата ТУРАГЕНТОМ штрафу не звільняє його від сплати пені за дні прострочки платежу, які пройшли до дати скасування ЗАМОВЛЕННЯ ТУРОПЕРАТОРОМ.

6.14. Цим ДОГОВОРОМ передбачена відповідальність ТУРАГЕНТА за ануляцію ЗАМОВЛЕННЯ з власної ініціативи, а також при ануляції ЗАМОВЛЕННЯ ТУРОПЕРАТОРОМ в порядку, передбаченому в п.5.8, 6.11, 6.12, 6.13;

6.15. В разі ануляції ТУРАГЕНТОМ замовлених туристичних послуг з будь-яких причин або неможливості їх одержання внаслідок відмови посольства країни відвідування у видачі візи туристу чи невидачі документів до початку подорожі ТУРАГЕНТ зобов'язується сплати ТУРОПЕРАТОРУ штрафні санкції в визначеному порядку:

При відмові від туристичної подорожі до її початку:

- за 45-30 днів штраф у розмірі 20% від повної вартості туру;
- за 29-20 днів штраф у розмірі 30% від повної вартості туру;
- за 19-8 днів штраф у розмірі 50% від повної вартості туру;
- за 7 і менше днів штраф у розмірі 100% від повної вартості туру.

Незалежно від строків відмови ТУРОПЕРАТОР має право виставити штраф за ануляцію в розмірі еквівалентному 25 доларів США за ЗАМОВЛЕННЯ (згідно комерційного курсу ТУРОПЕРАТОРА), якщо інше не передбачено постачальниками послуг. Остаточний розмір штрафу розраховується ТУРОПЕРАТОРОМ протягом 2 робочих днів після дати вильоту броньованого ТУРАГЕНТОМ рейсу або заїзду в готель та може бути вищим, ніж визначений в цьому пункті. В цьому випадку, сума штрафу буде залежати від наступних факторів:

- домовленості з авіакомпанією;
- умов бронювання конкретного готелю;
- умов надання додаткових послуг (з боку приймаючої компанії, аеропортів, тощо).

Незалежно від строків внесення змін у бланки авіаквитків (зміна даних ТУРИСТІВ, виправлення, тощо) з вини ТУРАГЕНТА, ТУРОПЕРАТОР має право виставити штраф за зміну в розмірі еквівалентному 25 доларів США (згідно комерційного курсу ТУРОПЕРАТОРА).

У випадку відмови ТУРАГЕНТА від ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ у період національних свят України або країни тимчасового перебування, а також у дні шкільних канікул застосовуватися штрафні санкції в розмірі 100% вартості Туру. ТУРОПЕРАТОР має право самостійно утримувати визначені штрафні санкції з коштів, які були оплачені ТУРАГЕНТОМ.

6.16. У випадках, коли внаслідок ануляції ЗАМОВЛЕННЯ ТУРАГЕНТОМ, штрафні санкції, виставлені ТУРОПЕРАТОРУ партнерами, перевищують суму штрафів, розраховану у відповідності з п.6.15, ТУРАГЕНТ сплачує ТУРОПЕРАТОРУ в повному розмірі суму штрафних санкцій, виставлених партнерами. В такому випадку ТУРАГЕНТ має право вимагати від ТУРОПЕРАТОРА документального ПІДТВЕРДЖЕННЯ нарахованих партнерами штрафних санкцій, в якості якого можуть виступати листи, договори, рахунки від партнерів ТУРОПЕРАТОРА.

6.17. У випадках ануляції ТУРАГЕНТОМ ЗАМОВЛЕННЯ у зв'язку з виникненням на території країни тимчасового перебування ситуацій, пов'язаних з погрозою безпеки ТУРИСТІВ, а саме: епідемії, терористичні акти, стихійні лиха та інші подібні обставини, офіційно не визнані форс- мажорними, ТУРАГЕНТ відшкодовує ТУРОПЕРАТОРУ в повному розмірі суму штрафних санкцій партнерів ТУРОПЕРАТОРА, якщо вони були ними нараховані.

6.18. Суми компенсації та штрафів, передбачені правилами застосованих тарифів та умовами АГЕНТСЬКОГО ДОГОВОРУ, ТУРАГЕНТ зобов'язується сплатити протягом десяти днів з моменту надходження відповідного повідомлення від ТУРОПЕРАТОРА. У випадку порушення зазначеного

строку сплати, ТУРАГЕНТ сплачує ТУРОПЕРАТОРУ неустойку (пеню) у розмірі подвійної облікової ставки НБУ від простроченої суми за кожний день прострочки.

6.19. У випадку відмови або зміни ТУРАГЕНТОМ раніше поданого ЗАМОВЛЕННЯ на авіаційне перевезення, що було замовлене без інших туристичних послуг, на напрямки, які обслуговує ТУРОПЕРАТОР, незалежно за який термін до дати вильоту надійшло таке повідомлення, ТУРАГЕНТ зобов'язаний, на вимогу ТУРОПЕРАТОРА, сплатити останньому штрафні санкції в розмірі вартості авіаквитка за виключенням аеропортових зборів. В інших випадках застосовуються штрафні санкції, передбачені правилами Авіакомпаній.

6.20. У випадку заміни (зміни) прізвища ТУРИСТА (зміни подорожуючої особи) і пов'язаної з цим виписки нового авіаквитка такі дії здійснюються за згодою Авіакомпанії, при цьому з ТУРАГЕНТА на користь ТУРОПЕРАТОРА стягується штраф у розмірі 50 (п'ятдесят) доларів США в гривні по комерційному курсу ТУРОПЕРАТОРА. У випадку редагування прізвища туриста (без зміни подорожуючої особи) не пізніше ніж за три доби до вильоту такі дії здійснюються за згодою Авіакомпанії, при цьому з ТУРАГЕНТА на користь ТУРОПЕРАТОРА стягується штраф у розмірі 20 (двадцять) доларів США в гривні по комерційному курсу ТУРОПЕРАТОРА. Менше ніж за 3 доби до вильоту - 50 (п'ятдесят) доларів США. У випадку необхідності проведення змін, визначених в цьому пункті, щодо регулярних рейсів, розмір штрафу визначається згідно тарифів відповідної авіакомпанії.

6.21. Розмір відшкодування збитків, завданих ТУРИСТУ з вини ТУРОПЕРАТОРА, не може перевищувати розміру фактично завданих збитків і не може перевищувати 500,00 (п'ятсот) гривень.

6.22. У випадку порушення ТУРИСТАМИ, що використовують ТУРИСТИЧНІ ПОСЛУГИ ТУРОПЕРАТОРА, діючих правил проїзду, реєстрації чи перевезення багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання у готелі або недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з винної особи у розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування. ТУРОПЕРАТОР та ТУРАГЕНТ у цьому випадку відповідальності не несуть.

6.23. Одностороння відмова ТУРАГЕНТА від зобов'язання не звільняє його від відповідальності за порушення зобов'язання.

6.24. ТУРОПЕРАТОР відповідає за виконання взятих на себе зобов'язань тільки за умови виконання ТУРАГЕНТОМ вимог цього ДОГОВОРУ, чинного законодавства, в.т.ч. у сфері захисту прав споживачів.

6.25. Надаючи інформацію про категорію готелю, ТУРОПЕРАТОР керується виключно класифікацією готелів, яка наводиться адміністрацією готелю.

6.26. При анулюванні підтвердженого ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ (туристичної послуги) з вини ТУРОПЕРАТОРА (за виключенням відмови у оформленні в'їзних віз) ТУРАГЕНТУ повертається вся сума вартості туристичного ПРОДУКТУ (туристичних послуг), яка була сплачена ТУРАГЕНТОМ.

6.27. У випадку скасування чи зміни часу відправлення та/чи прибуття чартерних рейсів і пов'язаних з цим змін тривалості і програми туру, ТУРОПЕРАТОР відповідальність не несе. При цих випадках відповідальність перед ТУРАГЕНТОМ та ТУРИСТОМ відповідно до правил пасажирських перевезень несуть авіакомпанії та інші транспортні компанії та треті особи відповідно до законодавства та Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу, правил фактичного перевізника та іншими нормативними актами в сфері перевезень.

6.28. Розміщення ТУРИСТА в номері готелю країни перебування та повернення номеру здійснюється у відповідності з розрахунковим часом, передбаченим адміністрацією готелю за місцевим часом. ТУРОПЕРАТОР не відповідає за порушення ТУРИСТОМ розрахункового часу у готелі та пов'язаних з цим додаткових витрат ТУРИСТА.

6.29. Не прибуття ТУРИСТІВ до місця початку надання туристичних послуг в належний час вважається відмовою від ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ. За виїзд з готелю раніше заброньованої дати – кошти за невикористані доби то послуги не повертаються.

6.30. ТУРАГЕНТ зобов'язаний доводити до відома ТУРИСТІВ та включати до ДОГОВОРУ на туристичне обслуговування з ТУРИСТОМ інформацію про розміри витрат ТУРОПЕРАТОРА по організації туру, які підлягають відшкодуванню у випадку відмови від туру, керуючись цим ДОГОВОРОМ та інформацією, отриманою від ТУРОПЕРАТОРА іншим шляхом.

6.31. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальність перед ТУРАГЕНТОМ, ТУРИСТОМ і (або) ЗАМОВНИКОМ ТУРПРОДУКТУ за негативні наслідки й збитки, що виникли в результаті подій і обставин, що знаходяться поза межами його компетенції, а також за дії (бездіяльність) третіх осіб, а саме:

- за дії перевізників (зміна, скасування, перенос, затримка відправлення авіарейсів, поїздів, автобусів і інших транспортних засобів), за схоронність, втрату або ушкодження багажу, вантажу, цінностей і документів туристів протягом усієї тривалості їхньої поїздки. У цих випадках

відповідальність перед ТУРИСТАМИ несуть авіаційні, залізничні й морські перевізники у відповідності міжнародними правилами та чинним законодавством України;

- за дії страхових організацій. У цьому випадку відповідальність несуть страхові організації відповідно до діючого законодавства України;
- за дії митної й імміграційної влади;
- за наслідки порушення ТУРИСТОМ митних і прикордонних формальностей, правил проїзду й провозу багажу, а також порушення особливих правил поведінки в країні тимчасового перебування;
- за недотримання ТУРИСТАМИ встановлених авіакомпанією правил поведінки на бортах літаків;
- за дійсність і правильність оформлення документів (достовірність відомостей, що зазначені у них), які надав ТУРАГЕНТ ТУРОПЕРАТОРУ для оформлення віз;
- за не надання ТУРАГЕНТОМ своїм клієнтам інформації про загальні правила реалізації туристичного продукту ТУРОПЕРАТОРОМ;
- несвоєчасну передачу ТУРАГЕНТОМ ТУРИСТУ всіх документів, отриманих у ТУРОПЕРАТОРА, необхідних для надання ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ;
- за не надання ТУРАГЕНТОМ своїм клієнтам належної інформації про ТУРПРОДУКТ, його споживчі якості, інформацію згідно Закону України «Про туризм»;
- за несвоєчасну, неповну чи неправильну оплату рахунків ТУРОПЕРАТОРА та пов'язаних з цим негативних наслідків;
- за надання ТУРАГЕНТОМ в заявці помилкових відомостей про ТУРИСТІВ чи умови їх туристичного обслуговування та за несвоєчасне внесення змін чи ануляцію заявки ТУРАГЕНТОМ;
- за ненадання ТУРАГЕНТОМ повної та достовірної інформації ТУРИСТУ про туристичне обслуговування, правила бронювання та ануляції туру, здійснення передбаченої цим ДОГОВОРОМ, законодавством в сфері захисту прав споживачів і туристичної діяльності, а також у випадку недотримання ТУРАГЕНТОМ форми/змісту документів, встановленої ТУРОПЕРАТОРОМ (форма-1 «ДОГОВІР на туристичне обслуговування з туристом»);
- за відсутність у ТУРИСТА відповідних документів (ваучера, авіаквитка, страхового полісу тощо), наданих йому ТУРОПЕРАТОРОМ або ТУРАГЕНТОМ відповідно з цим ДОГОВОРОМ;
- за зняття ТУРИСТІВ з рейсу, накладення штрафу, інші негативні наслідки пов'язані з проблемами проходження прикордонного (паспортного), митного та інших видів контролю туристами в аеропорті відправлення та прибуття;
- за відсутність у ТУРИСТА належним чином оформлених документів необхідних для в'їзду/виїзду до/з країни, вивезення за кордон дітей та пов'язані з цим негативні наслідки;
- за шкоду та/ або збитки, заподіяні здоров'ю та майну ТУРИСТА з вини ПЕРЕВІЗНИКА, інших суб'єктів надання ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ;
- за додаткові витрати ТУРИСТІВ, що виникли внаслідок змін в відправленні або прибутті авіарейсів, такі як витрати на харчування, таксі, мобільні переговори, витрати по проїзним документам, додаткове проживання та інші витрати;
- за неявку чи запізнення туриста на реєстрацію в аеропорт відправлення або збору групи;
- за відмову ТУРИСТАМ у в'їзній візі компетентними організаціями іноземних держав, яке унеможливило їх подорож, та не приймає претензії з цих питань. У такому випадку ТУРОПЕРАТОР не повертає фактично сплачені грошові кошти за ТУРПРОДУКТ (вартість візи, авіаквитків, вартість проживання і т.п.), у зв'язку з неможливістю контролювати і впливати на діяльність і правила відповідних установ іноземних держав. Відмова у видачі візи не є обставиною, що звільняє ТУРАГЕНТА/ ТУРИСТА/ ЗАМОВНИКА від оплати замовленого ТУРПРОДУКТУ та відповідальності по оплаченому ТУРПРОДУКТУ. В цьому випадку ТУРАГЕНТ/ ТУРИСТ/ ЗАМОВНИК вправі заявити відмову від ЗАМОВЛЕННЯ або про зміну ЗАМОВЛЕННЯ, і ТУРАГЕНТ буде зобов'язаний на вимогу ТУРОПЕРАТОРА сплатити останньому штрафні санкції відповідно до пп. 6.14, 6.15, 6.16 цього ДОГОВОРУ;

7. Форс-мажор

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

7.2. До поняття непереборної сили відносяться зовнішні та надзвичайні події, відсутні в момент укладення ДОГОВОРУ, що відбулись поза волею та бажанням Сторін, дії яких Сторони не могли запобігти заходами та засобами, що доцільно очікувати від Сторони, яка знаходилася під дією непереборної сили. До них належать: війна та воєнні дії, повстання, мобілізація, страйки на підприємствах, епідемія, пожежа, вибухи, дорожні пригоди та природні катастрофи, погодні явища

(низька температура, сильні снігопади, відсутність снігу, хвилювання на морі, туман і т.д.), акти органів влади, що впливають на виконання обов'язків Сторін.

7.3. Сторона, для якої належне виконання зобов'язань згідно з цим ДОГОВОРОМ стало неможливим у зв'язку з форс-мажорними обставинами, зобов'язана впродовж 4 (чотирьох) банківських днів повідомити про це іншу Сторону, підтвердивши наявність форс-мажорних обставин відповідними документами. Невиконання вказаних вимог позбавляє Сторону права посилатись на форс-мажорні обставини.

8. Конфіденційність та вирішення суперечок

8.1. Вся інформація, надана Сторонами, в т.ч. логін і пароль від системи бронювання, є конфіденційною. У випадку порушення положень цього ДОГОВОРУ про конфіденційність, Сторона, що порушила, відшкодовує іншій Стороні понесені в результаті цього збитки.

8.2. У випадку виникнення суперечок, Сторони докладають зусиль до їх врегулювання шляхом переговорів.

8.3. ТУРАГЕНТ зобов'язується негайно інформувати ТУРОПЕРАТОРА про всі претензії з приводу недоліків туристичного обслуговування ТУРИСТІВ на момент перебування ТУРИСТІВ у країні перебування для їх оперативного усунення ТУРОПЕРАТОРОМ. У випадку, якщо ТУРИСТ скористався заброньованою або альтернативно запропонованою йому послугою, претензії вважаються необґрунтованими, а послуги за ДОГОВОРОМ наданими належним чином.

8.4. Усі пред'явлені ТУРАГЕНТОМ рекламації повинні містити: прізвище, ім'я та по-батькові ТУРИСТА, період і місце його перебування, а також супроводжуватися актом, складеним ТУРИСТОМ, уповноваженим працівником організації, що надавала послуги ТУРИСТУ, та завіреним підписом представника ТУРОПЕРАТОРА в країні перебування. Рекламації повинні бути направлені ТУРОПЕРАТОРУ не пізніше 14 днів із дня закінчення ТУРУ. Разом з рекламацією ТУРОПЕРАТОРУ надається копія ДОГОВОРУ ТУРАГЕНТА з ТУРИСТОМ, підписана ТУРИСТОМ претензія та інші документи, що мають відношення до інциденту. За підтвердженими ТУРОПЕРАТОРОМ рекламаціями представниками Сторін обговорюються і приймаються рішення щодо розмірів, строків і порядку виплати компенсації ТУРИСТАМ.

8.5. ТУРОПЕРАТОР розглядає отримані від ТУРАГЕНТА рекламації і надає відповідь в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

8.6. Рекламації, подані чи заявлені ТУРАГЕНТОМ з порушенням вимог п.8.4 цього ДОГОВОРУ з його вини, ТУРОПЕРАТОРОМ до розгляду не приймаються, ТУРАГЕНТ несе по них самостійну відповідальність без права пред'явлення вимог до ТУРОПЕРАТОРА та без права задоволення таких вимог за рахунок ТУРОПЕРАТОРА.

8.7. Надаючи інформацію про категорію готелю, ТУРОПЕРАТОР керується виключно класифікацією готелів, яка наводиться готелями чи туристичними компаніями-партнерами, що забезпечують обслуговування ТУРИСТІВ на території країни тимчасового перебування. Класифікація готелів формується кожною компанією партнером, виходячи з стандартів затверджених в країні перебування, яка визначена офіційними органами. Відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строк і порядок оплати готельного обслуговування зазначаються в договорах з партнерами та можуть надаватись ТУРИСТАМ у вигляді довідок.

8.8. ТУРОПЕРАТОР не приймає претензії та не несе відповідальності по претензіях, що пов'язані:

а) 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 та інше);

б) негативними наслідками спожитих послуг, придбаних ТУРИСТОМ у будь-яких ТУРОПЕРАТОРІВ/ ТУРАГЕНТСТВ та інших суб'єктів ринку туристичних послуг у країні перебування/відпочинку ТУРИСТА;

в) невідповідністю рівня готелю з суб'єктивними очікуваннями ТУРИСТІВ.

9. Термін дії

9.1. Цей ДОГОВІР укладений строком на 1 рік і діє з моменту підписання. Сторони домовилися вважати прирівняними до оригіналу документи, що передаються між ними факсимільними чи електронними засобами зв'язку.

9.2. ДОГОВІР вважається пролонгованим на наступний річний строк, якщо жодна із Сторін не заявить про бажання його розірвати не пізніше ніж за 14 (чотирнадцять) днів до закінчення терміну його дії. ДОГОВІР вважатиметься таким, що не діє після здійснення сторонами остаточних взаєморозрахунків.

9.3. В частині фінансових взаємин Сторін ДОГОВІР зберігає свою силу до проведення повного взаєморозрахунку між Сторонами.

10. Інші умови

10.1. Сторони несуть повну відповідальність за достовірність зазначеної у цьому ДОГОВОРІ інформації про Сторону і зобов'язані своєчасно у письмовій формі інформувати одна одну про зміну реквізитів, системи оподаткування та іншої значущої інформації.

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

10.3. ТУРОПЕРАТОР укладає цей ДОГОВІР і надає ТУРАГЕНТУ пароль і логін для використання системи "Dream Travel Online" лише у разі беззастережного погодження з умовами цього ДОГОВОРУ.

10.4. ТУРОПЕРАТОР надає ТУРАГЕНТУ технічну підтримку, яка включає в себе навчання і тренінги по використанню і роботі із системою бронювання "Dream Travel Online".

10.5. Укладаючи цей ДОГОВІР ТУРАГЕНТ підтверджує, що ТУРОПЕРАТОР надав ТУРАГЕНТУ увесь необхідний інформаційний матеріал - пакет документів, який містить необхідну за законодавством інформацію про тури ТУРОПЕРАТОРА та рекомендації ТУРАГЕНТУ; каталоги ТУРОПЕРАТОРА; інформаційні листи; прайс-листи, інформацію про штрафні санкції.

Зазначена інформація публікується на сайті ТУРОПЕРАТОРА та може змінюватись.

10.6. ТУРАГЕНТ зобов'язується не допускати несанкціоноване використання індивідуальних кодів доступу до електронної системи бронювання отриманих від ТУРОПЕРАТОРА (логін/пароль) ТУРИСТИЧНИХ ПРОДУКТІВ.

10.7. Початком туристичного обслуговування вважається час вильоту літака міжнародного рейсу. ПЕРЕВІЗНИК має право змінити час відправлення/прибуття транспортного засобу не більш ніж на 24 години, на ТУРОПЕРАТОРА поширюються всі умови та обмеження відповідальності, які встановлені Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу та іншими нормами/актами в сфері перевезень. Початком туристичного обслуговування на території України вважається день заїзду ТУРИСТІВ до готелю/іншого місця розміщення.

10.8. З моменту підписання цього ДОГОВОРУ всі попередні переговори, листування, агентські договори та їх невід'ємні частини, будь-які усні та письмові домовленості втрачають юридичну силу.

10.9. ТУРОПЕРАТОР є платником єдиного податку за ставкою 5%; ТУРАГЕНТ є платником

_____ . (вказати систему оподаткування та ставку податку)

Цей ДОГОВІР має обов'язкову силу для сторін, їх правонаступників та дозволених спадкоємців за ДОГОВОРОМ або Законом.

10.10. Усі правовідносини, що виникають у зв'язку з виконанням умов ДОГОВОРУ і не врегульовані ним, регламентуються нормами чинного законодавства України. Якщо будь-яке положення цього ДОГОВОРУ є або стає незаконним, недійсним, інші положення цього ДОГОВОРУ, залишаються законними і чинними.

10.11. Цей ДОГОВІР-оферта повинен розглядатися в тому вигляді, як опубліковано на сайті ТУРОПЕРАТОРА, а також застосовуватися і тлумачитися відповідно до законодавства України, він має пріоритет перед іншими документами. У разі згоди з викладеними умовами, особа, яка здійснює акцепт, тобто використовує логін і пароль в онлайн системі для здійснення бронювання, підтверджує згоду на укладення ДОГОВОРУ на умовах, визначених в оферті. З моменту вступу в дію цього ДОГОВОРУ всі попередні переговори, листування, будь-які інші домовленості втрачають юридичну силу. Здійснюючи дії з акцепту, особа підтверджує законне право вступати в договірні відносини з ТУРОПЕРАТОРОМ.

10.12 Цей ДОГОВІР-оферта вважається укладеним з моменту акцепту оферти, тобто згоди ТУРАГЕНТА з його умовами, після чого він вважається базовим документом в офіційних взаємовідносинах між ТУРОПЕРАТОРОМ і ТУРАГЕНТОМ.

10.13 ТУРОПЕРАТОР залишає за собою право в будь-який час вносити зміни в умови ДОГОВОРУ-оферти. Якщо час вступу в силу (набрання чинності) змін спеціально не обумовлено, вони вступають в дію з моменту їх опублікування на веб-сайті ТУРОПЕРАТОРА. Використання ТУРАГЕНТОМ системи бронювання ТУРОПЕРАТОРА після внесення змін до ДОГОВОРУ-оферти однозначно розуміється ТУРОПЕРАТОРОМ і ТУРАГЕНТОМ як згода з внесеними змінами.

10.14 Укладенням ДОГОВОРУ сторони, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», засвідчують і гарантують, що будь-які персональні дані які були або будуть передані/отримані та оброблені ТУРОПЕРАТОРОМ або знаходяться у користуванні ТУРАГЕНТА правомірні і відповідно до вимог чинного законодавства України. ТУРАГЕНТ надає згоду на обробку

його персональних даних та певних персональних даних фізичних осіб ТУРИСТІВ, які були або будуть передані ТУРОПЕРАТОРУ на виконання цього ДОГОВОРУ та для ЗАМОВЛЕННЯ туристичного ПРОДУКТУ. ТУРАГЕНТ засвідчує, що будь-які персональні дані які були або будуть передані ТУРОПЕРАТОРУ отримані та знаходяться у користуванні ТУРАГЕНТА правомірно відповідно до вимог чинного законодавства України. ТУРАГЕНТ гарантує, що має всі необхідні правові підстави для передачі вищезгаданих персональних даних ТУРОПЕРАТОРУ для їх обробки з метою організації та надання туристичних послуг, у т.ч. для їх поширення і використання, передачі чи надання доступу до них третім особам у випадках, передбачених ДОГОВОРОМ, чинним законодавством України, а також на виконання ДОГОВОРУ туристичного обслуговування.

10.15 Сторони погодили, що при підписанні Додатків, та/або інших документів, що передбачені або можуть бути передбачені цим ДОГОВОРОМ, ТУРОПЕРАТОР може використовувати факсимільне відтворення підпису уповноваженої особи за допомогою механічного копіювання. Зразком аналога власноручного підпису уповноваженої особи ТУРОПЕРАТОРА, Михайличенко Ольги є: _____

10.16 Сторони домовилися, що електронною поштою для листування та бронювання є: ТУРОПЕРАТОРА sales@dreamtravel.com.ua ТУРАГЕНТА _____

10.17. Усі правовідносини, що виникають у зв'язку з виконанням умов ДОГОВОРУ і не врегульовані ним, регламентуються нормами чинного законодавства України.

11.10. ДОГОВІР складений українською мовою у двох примірниках. По одному примірнику для кожної Сторони, кожний примірник має однакову юридичну силу.

11.11. Підписанням цього ДОГОВОРУ ТУРАГЕНТ, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує та надає ТУРОПЕРАТОРУ згоду на обробку його персональних даних та персональних даних фізичних осіб ТУРИСТІВ, які були або будуть передані ТУРОПЕРАТОРУ у зв'язку або на виконання цього 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 їх подальшої обробки з метою організації та надання ТУРАГЕНТУ та ТУРИСТУ будь-яких послуг, у т.ч. для їх 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.

11. Юридичні адреси, реквізити та підписи сторін ТУРОПЕРАТОР ТУРАГЕНТ

ТОВ «ДРІМ ТРЕВЕЛ»

ЄДРПОУ 33694840

Тел.: +38 044 502 3002

Адреса: вул. Воровського 29Б, Київ, 01054, Україна

Банківські реквізити: п/р 26006601329391

МФО 320528 в ПАТ «ОТП БАНК»

Директор

Михайличенко О.С.