

**Договір № __ - __ / __ / __
на туристичне обслуговування**

М.

”__” -
2016 р.

ПП „Баварія-тур”, в особі директора Коваль В. П. що діє на підставі Статуту та відповідно до ліцензії АЕ №272894 від 12.11.2014р. на здійснення туроператорської діяльності, виданої Державною Туристичною Адміністрацією України, надалі ТУРОПЕРАТОР,

та замовник – пан(пані) _____, надалі ТУРИСТ, з іншої сторони, дійшли згоди та домовились про таке:

1. Предмет Договору

1.1. ТУРОПЕРАТОР за встановлену Договором плату, за дорученням та замовленням ТУРИСТА зобов'язується надати туристичні послуги з реалізації ТУРИСТУ _____, які визначені в заявці туриста на бронювання туристичних послуг, обумовлені в ПІДТВЕРДЖЕННІ ЗАМОВЛЕННЯ (Додаток № 1) до цього Договору і є його невід'ємною частиною.

2. Обов'язки сторін

2.1. ТУРОПЕРАТОР зобов'язується:

- надати ТУРИСТУ послуги з організації туристичного продукту, передбаченого у Додатку № 1 до цього Договору. - за умови повної сплати вартості туристичного продукту ТУРИСТОМ у строки встановлені даним Договором видати останньому необхідні для отримання туристичних послуг документи, а саме: проїзні документи; медичний страховий поліс (страховий договір), згідно з наданими ТУРИСТОМ відомостями, або перевірити його наявність; туристичний ваучер, який є документом, що підтверджує право ТУРИСТА на одержання замовлених туристичних послуг.
- оформити, в разі необхідності, в'їзні туристичні візи.
- надавати ТУРИСТУ необхідну і достовірну інформацію про туристичний продукт, сформований ТУРОПЕРАТОРОМ, обов'язки та правила поведінки ТУРИСТА, умови страхування, порядок відшкодування завданих збитків, умови відмови від послуг, правила візового митного режиму, перетинання державного кордону та іншу необхідну інформацію.
- у випадку виникнення обставин, що роблять неможливим надання ТУРИСТУ послуг, обумовлених цим Договором, негайно повідомити про це ТУРИСТА та погодити перенесення дати початку подорожі.
- виконувати вимоги закону щодо забезпечення безпеки ТУРИСТА, охорони туристичних ресурсів та довкілля. - надати ТУРИСТУ перед поїздкою інструктаж про профілактичні заходи при поїздках у країни з тропічним кліматом, згідно вимог санітарно-епідеміологічних служб.
- відшкодувати в установленому порядку збитки, завдані ТУРИСТУ, іншим особам та довкіллю, які виникли виключно та внаслідок неналежного надання посередницьких послуг з реалізації туристичного продукту.

2.2. ТУРИСТ зобов'язується:

- виконувати умови, передбачені цим Договором.
- надати **необхідні для бронювання та реалізації туристичного продукту відомості та документи**, включаючи належним чином оформлений закордонний паспорт, термін дії якого становить не менше одного року, починаючи з дати початку здійснення подорожі.
- сплатити вартість туристичного продукту в терміни, передбачені Договором.
- у випадку виклику ТУРИСТА та осіб, які з ним прямують посольством чи консульством іноземної країни, до якої прямує чи проїжджає ТУРИСТ, для проведення особистої співбесіди з метою відкриття візи, прибути до зазначеної установи у визначений строк.
- оглянути та перевірити правильність заповнення документів, необхідних для здійснення подорожі, та негайно повідомити про виявленні в них недоліки (неточності, помилки).
- прибути до аеропорту за 2 години до вильоту літака.
- не порушувати права та інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території країни перебування. - виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила.
- поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місця) перебування. - дотримуватись правил поведінки та вимог щодо збереження об'єктів історії та культури, природи.
- не порушувати громадський порядок, дотримуватись вимог законів, які діють на території країни перебування. - дотримуватись правил внутрішнього розпорядку та протипожежної безпеки в місцях проживання та перебування. - зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місці) перебування. - дотримуватись під час подорожі правил особистої безпеки.
- оплатити вартість в'їздної візи при проходженні паспортного контролю (у випадку, якщо така оплата передбачена умовами перетину кордонів, згідно з міждержавними угодами України та країн(и) слідування ТУРИСТА за кожную особу, що здійснює поїздку згідно з цим Договором.
- відшкодувати збитки, завдані йому власними неправомірними діями.
- ТУРИСТ несе повну відповідальність за дії осіб, які здійснюють поїздку разом з ним, та які визначені у Додатку № 1 до цього Договору.
- дотримуватись вимог чинного законодавства України, щодо перетину Державного кордону України, також прикордонних та митних правил інших країн, через (до) які (яких) подорожує ТУРИСТ.
- виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування.

3. Права сторін

3.1 ТУРОПЕРАТОР має право на:

- отримання від ТУРИСТА необхідної персональної інформації, необхідної для реалізації туристичного продукту;
- відшкодування ТУРИСТОМ збитків, завданих йому неправомірними діями ТУРИСТА.

3.2. ТУРИСТ має право на:

- необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місця) тимчасового перебування і перебування там, про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища;
- інформацію про наявність ліцензії у ТУРОПЕРАТОРА, дозволів, сертифікатів, інших документів, наявність яких передбачена законодавством;
- інформацію про наявність фінансового забезпечення відповідальності ТУРОПЕРАТОРА у вигляді банківської гарантії, виданої банківською чи кредитною установою, назву банківської (кредитної) установи, розмір гарантії та наявність Договору з такою установою.
- отримання комплексу туристичних послуг, передбачених Договором;
- особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, а також майна, забезпечення яких здійснюється ТУРОПЕРАТОРОМ;
- відшкодування матеріальних і моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов Договору, які виникли при здійсненні виключно посередницької діяльності з реалізації туристичного продукту.

4. Вартість туристичного продукту та порядок розрахунків

4.1. Вартість туристичного продукту, реалізованого ТУРИСТУ, згідно п. 1.1. цього Договору, складає: _____.

4.2. При укладанні Договору ТУРИСТ сплачує ТУРОПЕРАТОРУ в день підписання Договору, не менше 50% від вартості туристичного продукту (або 100% вартість туристичного продукту). Інша частина коштів сплачується ТУРИСТОМ протягом 3-х днів після отримання офіційного підтвердження бронювання. Несплата або неповна сплата вартості туристичного продукту в узгоджені з ТУРОПЕРАТОРУ терміни вважається **відмовою** від туристичного продукту за ініціативою ТУРИСТА. У цьому випадку ТУРИСТ відшкодовує ТУРОПЕРАТОРУ фактично понесені ним витрати за послуги, які були надані до моменту несплати остаточної суми коштів.

4.3. Оплата вважається здійсненою в момент її зарахування в касу ТУРОПЕРАТОРУ в розмірі вартості туристичного продукту і консульського збору.

4.4. У випадку затримки ТУРИСТОМ повної сплати вартості туристичного продукту, ТУРОПЕРАТОР залишає за собою право відміни бронювання та утримання при цьому авансового платежу, а також інших витрат, які були понесені в зв'язку з підписанням даного Договору та які пов'язані з замовленням ТУРИСТА.

5. Умови відмови від туристичного продукту

5.1. ТУРИСТ має право відмовитись від заброньованих туристичних послуг повністю або частково на умовах передбачених п. 5.4. цього Договору.

5.2. ТУРИСТ вправі відмовитись від виконання Договору **до дати початку туристичної подорожі** за умови оплати ТУРОПЕРАТОРУ фактично понесених ним витрат за послуги, надані до цього повідомлення.

5.3. ТУРОПЕРАТОР вправі відмовитись від виконання Договору лише за умови повного відшкодування ТУРИСТУ збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання Договору, крім випадку, коли це відбулося з вини ТУРИСТА.

5.4. У випадку відмови ТУРИСТА від заброньованих туристичних послуг ТУРИСТУ повертаються внесені ним за туристичні послуги грошові кошти з утриманням таких штрафних санкцій:

- відмова від 20 до 14 днів до початку туру – штраф у розмірі 25% від загальної суми Договору;

- відмова від 14 до 7 днів до початку туру – штраф у розмірі 50% від загальної суми Договору;

- відмова від 7 до 2 днів до початку туру – штраф у розмірі 75% від загальної суми Договору;

- відмова від 2 днів чи менше до початку туру (неприбуття) – 100% від загальної суми Договору.

ТУРОПЕРАТОР має право застосовувати по відношенню до ТУРИСТА інші розміри штрафних санкцій, якщо розмір санкцій, визначених договорами з третіми особами на надання послуг по цьому Договору будуть іншими, ніж санкції, визначені в даному пункті Договору.

6. Форс-мажорні обставини

6.1. У випадку виникнення форс-мажорних обставин, за яких виконання зобов'язань стає неможливим, а саме: військові конфлікти, стихійні лиха, страйки, терористичні акти, епідемії, зміни соціального ладу, а також інші непереборні обставини, які знаходяться поза сфери контролю ТУРОПЕРАТОР, включаючи прийняття закону та/або іншого нормативного акту, який забороняє або обмежує будь-яку дію, передбачену цим Договором. ТУРОПЕРАТОР звільняється від відповідальності від невиконання зобов'язань ТУРОПЕРАТОР протягом 3-х (трьох) діб з того моменту, як тільки йому стало відомо про таку обставину, повинно повідомити ТУРИСТА про настання, можливого строку дії та припинення форс-мажорної обставини, направив ТУРИСТУ повідомлення за адресою, вказаної в Заявці.

6.2. В тому випадку, якщо форс-мажорні обставини діють більше 3 (трьох) місяців, ТУРОПЕРАТОР залишає за собою право розірвати Договір в односторонньому порядку.

6.2. Факт настання та дії форс-мажорних обставин повинен бути документально підтверджений компетентним державним органом.

7. Відповідальність сторін

7.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання та/або неналежне виконання зобов'язань за Договором у відповідності до умов даного Договору.

7.2. ТУРОПЕРАТОР несе відповідальності за якість послуг, що входять до складу туристичного продукту. ТУРОПЕРАТОР, виступаючи посередником між ТУРИСТОМ та організаціями, які є безпосередньо виконавцями послуг, а саме: транспортною організацією, готельною установою, страховою компанією, ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за обставини, які знаходяться поза її контролем (за відміну або затримку рейсів, зміну типу літака, заміну ТУРОПЕРАТОРОМ готелю на готель подібної категорії, за втрату або пошкодження багажу, втрату особистих речей, страхові випадки, можливі неточності допущені в готельних та інших рекламних проспектах і буклетах, так як вони виготовлені без участі ТУРОПЕРАТОР, і використовуються в роботі як додатковий матеріал).

7.3. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за будь-які незручності, завдані ТУРИСТУ в зв'язку з проведенням на території країни перебування будівельних та ремонтних робіт, які відбуваються за рішенням або з відома місцевих влад будь-якими державними або приватними особами.

7.4. У випадку ненадання ТУРИСТУ належно оплачених туристичних послуг, ТУРОПЕРАТОР зобов'язується відшкодувати йому вартість ненаданих послуг, за винятком випадків, передбачених даним Договором.

7.5. ТУРОПЕРАТОР несе відповідальність за зберігання офіційних документів ТУРИСТА, які здаються йому для оформлення візи країни відвідування.

7.6. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за відміну рейсу або зміни часу відправлення/прибуття рейсу і пов'язані з цим зміни обсягів і термінів надання туристичних послуг. В таких випадках відповідальність за невиконання зобов'язань, які випливають та пов'язані з транспортними перевезеннями, несуть відповідні транспортні перевізники у відповідності з міжнародними правилами перевезень. У зв'язку з цим всі заяви, претензії, позови по недолікам, зв'язаним з транспортними перевезеннями, в тому числі із затриманням відправлення і запізненням прибуття рейсів і таке інше, висуваються ТУРИСТОМ безпосередньо до транспортного перевізника.

7.7. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за збереження особистого багажу, цінностей і документів та іншого майна ТУРИСТА протягом всього періоду поїздки.

7.8. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за невиконання умов даного Договору внаслідок відмови відповідних органів (Посольства, Консульства) в оформленні ТУРИСТУ в'їзних документів або збільшення строків оформлення зазначених документів. У випадку відмови ТУРИСТУ в оформленні в'їзних документів Посольством (Консульством), ТУРИСТУ повертаються сплачені ним суми, за виключенням фактично понесених витрат. У випадку відмови відповідних органів (Посольства, Консульства) у видачі візи одному з туристів, вказаних у цьому Договорі (якщо тур організовано для кількох осіб), Договір залишається діючим для всіх інших туристів (такі особи від'їжджають без нього),

7.9. Відповідальність за наслідки, які викликані несвоєчасним прибуттям ТУРИСТА в **місце виїзду** (для реєстрації в аеропорту, на вокзал і таке інше), порушення ТУРИСТОМ правил проїзду, перевезення та зберігання багажу, а також законів і правил перебування в країні під час туристичної подорожі, завданням ТУРИСТОМ шкоди перевізнику або приймаючій стороні, покладається на ТУРИСТА.

7.10. ТУРИСТ несе повну відповідальність за достовірність наданих про себе відомостей, за дійсність наданих документів.

7.11. У разі втрати ТУРИСТОМ чи особами, які здійснюють поїздку за цим Договором туристичного ваучера або інших необхідних документів, ТУРОПЕРАТОР претензій з цього приводу не приймає, та не відшкодовує пов'язані з цим додаткові витрати ТУРИСТА чи осіб, які здійснюють поїздку за цим Договором.

7.12. У випадку дострокового припинення ТУРИСТОМ терміну перебування в поїздки, та (або) невикористання замовлених послуг, з яких би причин це не сталося, ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за такі дії ТУРИСТА та жодних повернень коштів не здійснює.

7.13. ТУРОПЕРАТОР не несе відповідальності за рішення прикордонних або митних служб країн, в які, або через які подорожує ТУРИСТ, про неможливість в'їзду ТУРИСТА або осіб визначених цим Договором та Додатком до нього, на територію цих держав, або можливу депортацію. У цьому випадку ТУРИСТ самостійно оплачує витрати, пов'язані зі своїм поверненням або поверненням цих осіб. Жодних компенсацій у даному випадку ТУРОПЕРАТОР не виплачує.

8. Рекламация

8.1. По претензіям з якості обслуговування, фактів ненадання туристичних послуг ТУРИСТ зобов'язаний проінформувати приймаючу компанію безпосередньо під час знаходження в країні перебування. Претензії ТУРИСТА повинні бути зафіксовані в письмовій формі, завірені підписом офіційного представника приймаючої компанії, а також зроблені відповідні записи у туристичному ваучері.

8.2. Пред'явлені ТУРИСТОМ до ТУРОПЕРАТОРА рекламация 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 в країні перебування, та завіреним підписом представника приймаючої компанії в країні перебування. Рекламация повинні бути направлені ТУРОПЕРАТОР не пізніше 7 (семи) днів з дня закінчення туру.

8.3. У випадку відправлення такої претензії поштою, датою пред'явлення претензії буде вважатися дата на штемпелі відділення зв'язку за місцем знаходження офісу ТУРОПЕРАТОР, куди ця претензія повинна бути направлена. ТУРОПЕРАТОР письмово відповідає на претензію ТУРИСТА протягом 30 (тридцяти) днів від дати її отримання.

8.4. ТУРОПЕРАТОР не розглядає претензії ТУРИСТА до якості наданих послуг, що ґрунтуються на суб'єктивній оцінці ТУРИСТА цих послуг, а також за відсутності відповідних записів у туристичному ваучері.

9. Дія Договору

9.1. Даний Договір вступає в дію з моменту підписання двома сторонами і сплати ТУРИСТОМ вартості послуг та діє до дати закінчення туристичної подорожі.

10. Порядок вирішення суперечок

10.1. Всі суперечки між сторонами за цим Договором вирішуються шляхом переговорів.

10.2. У випадку недосягнення Сторонами згоди в ході переговорів, спір передається на вирішення до відповідного місцевого суду, згідно з порядком, передбаченим діючим законодавством України.

11. Інші умови

11.1. У випадку неможливості організації туристичних послуг в зазначені в Додатку № 1 до даного Договору строки ТУРОПЕРАТОР інформує ТУРИСТА про нові строки надання туристичних послуг, в письмовій формі (поштою, електронною поштою, факсом) або телефоном. В цьому випадку сторони узгоджують інші умови надання послуг.

11.2. Взаємовідносини сторін згідно з даним Договором регулюються Законом України „Про туризм” та ст.ст. 1000 – 1010 Цивільного кодексу України.

11.3. Даний Договір складено українською мовою у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, - по одному примірнику для кожної сторони. Всі додатки, зміни та доповнення до цього Договору є його невід’ємною частиною.

12. Інформація про Туроператора

12.1. Фінансове забезпечення цивільної відповідальності ТУРОПЕРАТОРА підтверджується банківською гарантією на суму еквівалентну 20000 (двадцять тисяч) євро, яка надана Відкритим акціонерним товариством Торговельнофінансовим банком від 04 листопада 2009 №697/07-Г відповідно до умов Договору №697/07-г від 22.08.2007р. про надання банківської гарантії виконання зобов’язань.

12.2. Банківською гарантією забезпечується відповідальність ТУРОПЕРАТОРА перед ТУРИСТОМ згідно цього Договору лише за умови виникнення обставин банкрутства чи неплатоспроможності ТУРОПЕРАТОРА, які пов’язані з необхідністю відшкодування вартості ненаданих посередницьких послуг, передбачених Договором, що спрямовані на продаж туристичного продукту ТУРОПЕРАТОРА, вказаного у цьому Договорі.

12.3. Ліцензія Державної туристичної адміністрації України АЕ №272894 від 12.11.2014р.

13. Юридичні адреси, банківські реквізити і підписи сторін

„З умовами Договору ознайомлен(а) та зобов’язуюсь їх виконувати. Мною отримана від ПП«Баварія-тур» вся необхідна, доступна та достовірна інформація про організацію туристичного обслуговування за Договором, наші права, обов’язки та правила поведінки, умови страхування, порядок відшкодування завданих збитків, умови відмови від послуг, медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, а також правила перетину державних кордонів, митні правила України та країни тимчасового перебування, правила поведінки за кордоном”.
Я, _____, *паспорт серії* ___ №__

_____ відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» надаю згоду Приватному підприємству «Баварія-Тур» на обробку та використання моїх персональних даних виключно з метою надання мені туристичних послуг.

Також посвідчую, що повідомлення про включення даних про мене до бази персональних даних клієнтів Приватному підприємству «Баварія-Тур» отримав(-а), із правами, які я маю відповідно до змісту ст.8 Закону України «Про захист персональних даних», ознайомлений

ТУРОПЕРАТОР

ПП „Баварія Тур”
79016, Україна
м. Львів, вул. Устияновича, 8
Тел. (032) 2445525
тел./факс: (032) 2323850
e-mail: bavaria@tur.lviv.ua
URL: www.bavaria-tour.ua
Ліцензія АЕ №272894 від 12.11.2014р.
ЄДРПОУ 31658046
р/р 26003237056500 у АКІБ «Укрсиббанк»
МФО 351005

Директор _____ Коваль В. П.

ЗАМОВНИК - ТУРИСТ

_____ **Замовник-Турист** / _____ /

ЗАЯВКА ТУРИСТА ПА БРОНЮВАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ
Інформація про ТУРИСТА

Інформація про ТУРИСТА				
Прізвище, ім'я, по батькові				
Адреса				
Телефон/факс				
E-mail				
Туристичні послуги				
Країна перебування				
Дата	Від'їзду		Приїзду	
Умови перевезення (Трансфер)	Індивідуальний	Група	VIP	Не потрібен
Категорія місць в літаку	Бізнес клас <input type="checkbox"/>		Економічний клас <input type="checkbox"/>	
Готель				
Тип номера	<input type="checkbox"/> STANDART <input type="checkbox"/> інше _____			
Харчування	<input type="checkbox"/> BB <input type="checkbox"/> HB <input type="checkbox"/> FB <input type="checkbox"/> AI <input type="checkbox"/> UAI <input type="checkbox"/> інше _____			
Розміщення	<input type="checkbox"/> SNG <input type="checkbox"/> DBL <input type="checkbox"/> DBL+EX.BED <input type="checkbox"/> інше _____			

Паспортні дані ТУРИСТА та осіб, що подорожують з ним
(латинськими літерами, як в закордонному паспорті)

№	Прізвище	Ім'я	Дата народження	№ паспорта	Термін дії паспорта
1.					
2.					
3.					
4.					

Додаткові побажання (виконання не гарантується)

Дата заповнення _____ / _____ Менеджер _____ / _____ / _____

ТУРАГЕНТ

ТУРИСТ