

м. Київ

„\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «КОМПАС УКРАЇНА», в особі директора Загоруйко Ганни, що діє на підставі Статуту та відповідно до наказу Мінекономрозвитку № 900 від 27.05.2019 року про видачу ліцензії Товариству з обмеженою відповідальністю «КОМПАС УКРАЇНА» на здійснення туроператорської діяльності, надалі Туроператор з однієї сторони та

\_\_\_\_\_» в особі \_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_, надалі Турагент, з другої сторони, надалі Сторони, уклали цей договір про наступне:

## 1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

В даному Договорі терміни, які наведені нижче, мають наступне значення:

- 1.1. Договір – даний договір.
- 1.2. Додатки – належним чином оформлені, підписані уповноваженими Сторонами додатки, доповнення, додаткові угоди, які є невід’ємною частиною договору.
- 1.3. Турист – фізична особа, яка здійснює подорож до іншої країни, з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 години до одного року.
- 1.4. Туристичний продукт (Турпродукт) – комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше, ніж дві туристичні послуги, що визначені Законом України «Про туризм». Склад Турпродукту визначається Договором на туристичне обслуговування, укладеним Турагентом від імені Туроператора із третіми особами, замовлений Турагентом та підтверджений Туроператором.
- 1.5. Замовники туристичних послуг – треті особи (фізичні та юридичні), з якими Турагент від імені Туроператора укладає договори на туристичне обслуговування.
- 1.6. Замовлення – письмовий (електронний) запит Турагента про надання Турпродукту, отриманий Туроператором через онлайн систему Туроператора, електронну пошту туроператора, який містить перелік необхідних для формування Турпродукту, у тому числі прізвище, ім'я та по-батькові туриста чи туристів. Зразок Замовлення розміщений на офіційному інтернетсайті Туроператора.
- 1.7. Підтвердження Замовлення – відповідь Туроператора на Замовлення, в якому міститься підтвердження Туроператора на надання Турпродукту.
- 1.8. Відмова від замовлення або ануляція замовлення – несвоєчасна, в тому числі неповна, оплата 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.
- 1.9. Зміна Замовлення – заміна Турагентом замовленого Турпродукту (його частини) на інший Турпродукт (іншу частину), в тому числі: заміна одного готелю на інший та/або зміна дати заїзду чи виїзду з готелю на іншу, та/або зміна осіб, для яких замовляються послуги, та/або збільшення чи зменшення страхової суми при страхуванні, та/або заміна однієї чи кількох замовлених в складі Турпродукту послуг на іншу чи інші.
- 1.10. Вартість замовлення – вартість туристичних послуг, на базі яких було сформоване Замовлення.
- 1.11. Партнери Туроператора – суб’єкти господарювання (як резиденти, так і нерезиденти України), які забезпечують безпосереднє надання туристам замовлених туристичних

послуг (в т.ч. - авіакомпанії, туристичні компанії в країні перебування, готелі, страхові компанії і т.п.).

1.12. Початок надання туристичних послуг – час вильоту/від'їзду повітряного судна (автобуса) при виконанні міжнародного перевезення.

1.13. Договір на туристичне обслуговування – затверджений Туроператором типовий договір туристичного обслуговування (який включає в себе заявку на бронювання і форму згоди на обробку персональних даних), який Турагент укладає з Замовником. Договір визначає умови, на яких Туроператор за допомогою та посередництвом Турагента здійснює виконання Замовлення на туристичні послуги.

1.14. Використання кваліфікованого електронного підпису та електронний документообіг – встановлений Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» порядок кваліфікованого електронного підпису та електронного документообігу.

1.15 Особистий електронний кабінет Турагента – розміщений на інтернет сайті Туроператора електронний кабінет, належний Турагенту, через який Сторони проводять документообіг на виконання цього договору.

1.16. Письмова форма документообігу – форма документообігу, що вчинена у письмовій формі, якщо його зміст зафіксований в одному або кількох документах (у тому числі електронних), у листах, телеграмах, якими обмінялися сторони.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Турагент зобов'язується за дорученням та від імені Туроператора за винагороду здійснювати посередницьку діяльність по укладенню договорів на туристичне обслуговування із замовниками.

2.2. Даний договір встановлює між Сторонами агентські відносини, передбачені главою 31 Господарського кодексу України, при цьому Турагент діє в якості комерційного агента в порядку, визначеному Господарським кодексом України.

2.3. При здійсненні комерційного посередництва Турагент виконує наступні обов'язки:

- вивчає попит і пропозиції на туристичному ринку регіону (місцевості), де проводить господарську діяльність Турагент;
- здійснює пошук споживачів туристичних послуг, ознайомлення їх з рекламно-інформаційною продукцією Туроператора;
- укладає від імені Туроператора договори на туристичне обслуговування з замовниками, споживачами туристичного продукту Туроператора або особами, що укладають такі договори на користь споживачів туристичних послуг (туристів).

2.4. Турагент гарантує Туроператору виконання замовниками (третіми особами) всіх зобов'язань за Договорами на туристичне обслуговування, укладеними за його посередництва від імені Туроператора.

2.5. Територія в межах якої Турагент здійснює діяльність є вся територія держави Україна.

## 3. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ СТОРІН

3.1. Туроператор зобов'язується:

3.1.1. Прийняти до розгляду Замовлення, що надходять від Турагента, за умови відповідності таких Замовлень правилам тарифів та положенням цього Договору, і направляти підтвердження або відмову від прийняття Замовлення до виконання.

3.1.2. У відповідності з проведеним бронюванням туристичних послуг, оформляти туристичні ваучери, проїзні документи, страхові поліси на ім'я туристів, а також програми турів та передавати їх представнику Турагента або безпосередньо Замовникам (туристам). Надавати посередницькі послуги з оформлення віз для туристів.

3.1.3. Надавати Турагенту достовірну інформацію про туристичний продукт Туроператора, правила тарифів, а також повідомляти Турагента про зміни характеристик турпродукту, які були прийняті Туроператором.

3.1.4. На письмову вимогу Турагента складати акти звірок взаєморозрахунків між Сторонами за Договором;

3.1.5. Сплачувати Турагенту згідно з розділом 4 цього Договору винагороду за виконання Турагентом своїх зобов'язань за цим Договором.

3.2. Турагент зобов'язується:

3.2.1. Своєчасно замовляти Турпродукт шляхом подання Туроператору Замовлення у письмовій формі.

3.2.2. Укладати в письмовій формі договори на туристичне обслуговування з Замовниками (туристами) від імені Туроператора та за вартістю, встановленою Туроператором чи іншою, узгодженою з ним; 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.

3.2.3. Здійснювати переказ Туроператору вартості Турпродукту в порядку, визначеному в розділі 4 цього Договору, незалежно від розміру або строку фактичного одержання Турагентом такої вартості від Замовника туристичних послуг.

3.2.4. Реалізовувати турпродукт тільки після отримання від Туроператора Підтвердження Замовлення такого Турпродукту.

3.2.5. Сповідати Туроператора про Зміну Замовлення чи Відмову від Замовлення у письмовій формі безпосередньо в день прийняття рішення про зміну чи відмову.

3.2.6. 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 (іншого документа) що дає право на виїзд за межі України, строк його дії та орган, який його видав, 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. Порядок оформлення віз до зарубіжних країн розміщено на офіційному інтернет сайті Туроператора.

3.2.7. Своєчасно та повно, згідно з актуальними вимогами розміщеними на офіційному інтернет сайті Туроператора надавати інформацію для оформлення авіаквитків.

3.2.8. Своєчасно передавати Туристам (Замовникам) оформлені Туроператором туристичні ваучери, проїзні документи, візи, страхові поліси. Відповідальність за отримання Туристами повного пакету документів 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.

3.2.9. 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;
- 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.
- 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 авіаперевезень.
- здійснювати самостійний контроль та обов'язково повідомляти туристів про зміну часу початку подорожі (зміну часу вильоту, виїзду). Актуальна інформація розміщена на офіційному інтернет сайті Туроператора.

3.2.10. 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:

- 3.2.10.1. Строк чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, є меншим тривалості перебування Туриста у цій країні;
- 3.2.10.2. Віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;
- 3.2.10.3. Строк чинності паспорта для виїзду за кордон (іншого документа, що дає право на виїзд за кордон) з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни;
- 3.2.10.4. Неоформлені, неправильно оформлені документи, що дають право на виїзд дітей за кордон.

В разі порушення Турагентом вимог пункту 3.2.9. даного 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.

3.2.11. Укласти договір на туристичне обслуговування з кожним Замовником, виключно, згідно з формою, яка затверджена Туроператором (що є додатком до даного договору). Укладання із Замовником іншого зразку договору надає Туроператору право застосувати до Турагента штраф в розмірі вартості замовленого туристичного продукту, незалежно від наявності будь-яких негативних наслідків спричинених укладенням іншого зразку договору.

3.2.11.1. На першу вимогу Туроператора, надати Туроператору Договір на туристичне обслуговування укладений із замовником (Туристом), не пізніше двох днів з дня отримання такої вимоги. Засвідчена кваліфікованим електронним підписом копія Договору на туристичне обслуговування має бути надана негайно засобами електронного зв'язку.

3.2.12. При виконанні Замовлення туриста дотримуватись усіх інших вимог, що встановлені законодавством України та нормами міжнародного права.

3.2.13. Сплачувати Туроператору штрафні санкції у випадках передбачених договором.

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

3.2.15. Терміново, протягом 1 робочого дня, інформувати Туроператора про факт отримання письмових звернень (заяв, претензій, скарг, і т.п.) від Замовників (споживачів) щодо неналежного виконання наданих туристичних послуг

3.2.16. Не передавати третім особам отримані логіни та паролі від особистого кабінету. В разі здійснення бронювання третіми особами (санкціоновано чи ні) від імені Турагента, всі подальші наслідки такого бронювання, наступають виключно для Турагента.

#### 4. ЗАМОВЛЕННЯ ТУРПРОДУКТІВ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

4.1. Турагент при здійсненні Замовлення користується особистим електронним кабінетом, розміщеним на інтернет сайті [Туроператора](#), порядок використання якого Турагентами, визначений на офіційному інтернет сайті Туроператора.

Турагент, на підставі узгоджених з Замовником об'ємів і строків надання туристичних послуг, направляє Туроператору, через особистий електронний кабінет письмове (електронне) Замовлення, оформлене у відповідності із вимогами Туроператора.

**4.2.** Туроператор підтверджує Замовлення та виставляє Турагенту рахунок-фактуру на повну вартість Замовлення. Рахунок - фактура буде розміщена в особистому електронному кабінеті Турагента. Турагент зобов'язаний самостійно відстежувати статус поданої ним заявки в особистому електронному 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 з 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. У випадку надходження від Турагента нестандартного Замовлення, 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 передоплата буде повернута Турагенту в повному об'ємі. Розмір передоплати формується виходячи з умов бронювання та визначається у кожному випадку окремо на розсуд Туроператора.

**4.3.** Протягом одного банківського дня з моменту виставлення рахунку, але не пізніше термінів, встановлених правилами використаних тарифів (розміщених на офіційному інтернет сайті Туроператора), Турагент повинен сплатити Туроператору вартість Замовлення в повному обсязі. 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 даному пункті, Туроператор анулює Замовлення, а Турагент зобов'язаний сплатити Туроператору штраф у розмірі 100% (сто) відсотків від вартості Турпродукту.

**4.4.** 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 даним 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.

4.5. Розрахунки між Сторонами здійснюються шляхом перерахування грошових 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, що вказана в валютному еквіваленті, перераховується в гривню шляхом множення вартості в іноземній валюті на курс долара (євро) до української гривні, що діє на день оплати рахунку. Курс валют встановлюється Національним банком України і зазначається на його офіційному сайті. У випадку прострочення оплати (повністю або частково), виставлений рахунок – фактура втрачає чинність, а вартість замовлення змінюється Туроператором одноособово, про що виставляється новий рахунок - фактура. Правила розрахунків можуть бути змінені Туроператором одноособово. Актуальні правила розрахунків, розміщені на офіційному вебсайті Туроператора.

Час виконання Турагентом грошових зобов'язань за цим Договором визначається фактом зарахування грошових коштів в повному обсязі на рахунок Туроператора. Витрати, пов'язані з проведенням банківських операцій, несе Сторона, що перераховує грошові кошти.

4.6. Турагент не набуває право власності на грошові кошти, отримані ним від Замовника, які мають бути передані Туроператору. Власністю (доходом) Турагента є виключно суми агентської винагороди.

4.6.1. За надання посередницьких послуг за цим Договором Туроператор сплачує Турагенту основну винагороду в розмірі 120 гривень, шляхом надання Турагенту права самостійно утримувати агентську винагороду з отриманих від Замовника коштів. Рахунок–фактура виставляється Туроператором за мінусом агентської винагороди.

4.6.2. Додаткову винагороду за надання посередницьких послуг за цим Договором Туроператор сплачує Турагенту в розмірі, що встановлений у відсотках від вартості реалізованого турпродукту, та повідомляє її Турагенту шляхом розміщення інформації на сайті, в особистому кабінеті або розсилкою (листом). В такому випадку Турагент самостійно вираховує суму додаткової винагороди, як різницю між визначеною Туроператором вартістю Замовлення та фактичною ціною, яка встановлена в Договорі про надання туристичних послуг. У розмір винагороди Турагента включено ПДВ. При цьому, у випадку невиконання Турагентом вимог пункту 5.6.5. цього договору, додаткова винагорода не нараховується та не виплачується.

4.6.3. Виплата агентської винагороди (основної та додаткової) також може відбуватись шляхом її безпосередньої виплати Туроператором. В такому випадку Турагент перераховує на рахунок Туроператора повну вартість Турпродукту і обов'язково виконує вимоги пункту 5.6.5. цього договору. Виплата відбувається протягом десяти робочих днів з дати закінчення туру. У випадку невиконання Турагентом вимог пункту 5.6.5. цього договору, додаткова винагорода не нараховується та не виплачується.

4.6.4. Як основна так і додаткова винагорода має бути повернута Турагентом Туроператору або безпосередньо замовнику у разі настання анулювання замовлення з будь-яких причин.

4.7. Туроператор передає Турагенту туристичні ваучери, проїзні документи, візи, страхові поліси туристів тільки після сплати Турагентом повної вартості Замовлення. У випадках невиконання Турагентом зобов'язань, передбачених п. 4.3 цього Договору, Замовлення може бути анульоване Туроператором із повідомленням Турагента через особистий електронний кабінет.

4.8. 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 даного 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 Замовником. У випадку, якщо така ануляція надходить в неробочий день та/або час вона приймається в роботу Туроператором у найближчій робочий час. При цьому, відповідальність за можливі штрафні санкції партнерів Туроператора покладається на Турагента. В цьому випадку Турагент зобов'язаний сплатити Туроператору штраф, в розмірі, що визначений Туроператором.

Перебронювання замовлення після підтвердження (зміна подорожуючих осіб, зміна складу замовлених послуг, інші зміни без ануляції замовлення) здійснюється Туроператором за умови ануляції Турагентом попередньої заявки і здійснення нового бронювання, якщо це не заборонено тарифами, які представлені на офіційному сайті Туроператора.

4.9. Будь-яка ануляція Замовлення з ініціативи Турагента, а також ануляція Замовлення з ініціативи Туроператора згідно п. 4.7, 4.12, 4.13 цього Договору, тягне за собою наслідки, передбачені п. 7.3 цього Договору, крім випадків ануляції, коли відповідальність Турагента (або інші наслідки для нього) визначена в цьому Договорі окремо.

4.10. Турагент може внести зміни в прийняте Туроператором Замовлення тільки шляхом направлення нового Замовлення з одночасною ануляцією попереднього Замовлення.

4.11. 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. 4.2. даного 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 Замовником та направити Туроператору нове Замовлення або ануляцію Замовлення. В разі непогодження із кінцевим замовником нового замовлення, Туроператор повертає сплачені грошові кошти Турагенту для їх подальшого повернення замовнику туристичної послуги. 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 09:00 години по 18:00 годину в робочі дні, субота з 10:00 до 16:00.

4.12. У випадках неவிдачі (відмові у видачі) посольством, консульською установою чи імміграційними службами візи туристу (туристам) з причин невідповідності документів встановленим вимогам, а також у випадках невиконання, неналежного виконання Турагентом зобов'язань, передбачених п. 3.2, 4.3, 4.4 цього Договору, Туроператор анулює Замовлення, повідомляючи про це Турагента через особистий електронний кабінет. Така ануляція Замовлення є еквівалентною до ануляції Замовлення з ініціативи Турагента, відповідно, Турагент несе відповідальність перед Туроператором у відповідності до п. 7.3 даного Договору.

4.13. В разі порушення Турагентом будь-яких умов цього Договору, в тому числі тих, що зазначені в п. 3.2, 4.3, 4.4, 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.7.3 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. 4.3 Договору, із застосуванням штрафних санкцій до Турагента в розмірі, визначеному у п. 7.3 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.

4.14. Турагент має право зменшити вартість Турпродукту, встановлену Туроператором, виключно в межах і за рахунок своєї винагороди, передбаченої за виконання Замовлення туриста.

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

4.16. Сторони домовились що з метою бухгалтерського та податкового обліку, в разі здійснення замовлення Турагентом, в порядку визначеному цим розділом, незалежно від того, хто фактично оплатив виставлений Туроператором Турагенту рахунок – фактуру (Турагент, замовник чи інша особа в інтересах замовника), оплата по такому Замовленню вважається оплатою проведеною Турагентом в повному обсязі і Турагент зобов'язаний підписати відповідний акт виконаних робіт.

## 5. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРІВ ІЗ ЗАМОВНИКАМИ ТА ПРАВИЛА ЗАГАЛЬНОГО ДОКУМЕНТООБІГУ

5.1. Турагент забезпечує точну і повну відповідність умов і положень Договорів з Замовниками як умовам і положенням цього Договору, так і характеристикам туристичних послуг, що вказуються у відповідних Замовленнях для Туроператора.

В разі прийняття змін в Замовленнях у випадках, передбачених цим Договором, Турагент, до моменту направлення Туроператору нового Замовлення, повинен підписати з Замовником відповідний новий Договір із одночасним розірванням первісного договору.

5.2. Положення Договору Турагента з Замовником не можуть суперечити умовам цього Договору. Відповідальність за дотримання вказаної норми повністю покладена на Турагента. В разі настання небажаних наслідків, спричинених її невиконанням (в тому числі отримання Турагентом претензій, судових позовів від Замовника) Турагент несе відповідальність перед Замовниками самостійно.

5.3. Турагент зобов'язаний своєчасно передавати Замовникам оформлені Туроператором туристичні ваучери, проїзні документи, страхові поліси і програми турів. Актуальні правила видачі документів розміщені та оновлюються на офіційному інтернет сайті Туроператора.

5.4. Договір на туристичне обслуговування та заявка на бронювання оформлюються в двох примірниках та повинні бути підписані Турагентом і Замовником. Турагент зобов'язаний видати Замовнику наступні документи:

- один з примірників заявки на бронювання та туристичного договору;
- діючі пам'ятки санітарно-епідеміологічної служби;
- туристичні ваучери, проїзні документи, страхові поліси та програми турів, оформлені Туроператором;
- оформлені посольством чи консульською установою документи з візою (в разі потреби).

5.5. При оформленні Договору про надання туристичних послуг із Замовником, Турагент зобов'язаний упевнитись в наявності у туристів документів, що встановлюють їх особу та надають їм право виїзду за кордон і перебування за межами України протягом строку запланованої подорожі.

Турагент повинен повідомляти Туроператора про всі факти порушення туристами законодавства, митного та візового режимів, які стали йому відомими.

5.6. Документообіг між Туроператором та Турагентом здійснюється наступним чином:

5.6.1. Протягом десяти днів після дати закінчення туру, Туроператор підписує акти виконаних робіт та разом з податковою накладною надсилає їх Турагенту.

5.6.2. Турагент зобов'язаний не пізніше, ніж через 3 (три) банківських дні після дати отримання актів виконаних робіт від Туроператора, підписати та надіслати їх Туро ператору або надати мотивовану відмову від підписання.

5.6.3. В разі отримання мотивованої відмови Турагента від підписання актів виконаних робіт, Сторони проводять переговори для як найшвидшого вирішення спірних питань.

5.6.4. Турагент, в разі відсутності претензій до Туроператора, є відповідальним за надходження до Туроператора протягом 7 (семи) банківських днів після дати закінчення надання послуг за Замовленням (дати повернення туристів в Україну) наступних документів:

- оригіналів інших документів або листів, що надсилалися Турагентом Туроператору засобами електронного зв'язку протягом роботи Сторін за даним Замовленням;
- реєструє податкову накладну, якщо агент є платником ПДВ;
- рахунок на виплату агентської винагороди (у разі виплати винагороди Туроператором).

5.6.5. Протягом трьох днів з дати закінчення туру, надати Туроператору звіт агента про виконання робіт, включаючи у звіт рахунки за датою початку тура, за наступною формою:

1. Країна							
№ п/п	ПІБ туриста	№ договору з туристом	дата договору	сума договору	№ рахунку Туроператора	дата рахунку Туроператора	сума до сплати Туроператору
ВСЬОГО							

## 6. ПРЕТЕНЗІЇ

6.1. Турагент повинен повідомляти Туроператора про претензії, які пред'являються туристами Турагенту щодо наданих туристичних послуг. Таке повідомлення Турагента повинно містити прізвище, ім'я та по-батькові туриста, його домашню адресу та контактні телефони, дату та місце перебування, зміст претензії, підпис Турагента, з обов'язковим доданням копій претензії туриста та всіх документів, що були надані Туроператором.

6.2. До претензії Турагентом також додаються копія Договору Турагента з туристом та інші документи, що мають відношення до обставин події.

6.3. Претензія з усіма необхідними документами повинна бути отримана Туроператором не пізніше 14 (чотирнадцяти) календарних днів від дня закінчення туристичної подорожі туристом.

6.4. Туроператор розглядає отриману від Турагента претензію з наданими документами протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів, починаючи з моменту її одержання, та приймає рішення про можливість компенсації за власний рахунок. Строк визначений в даному пункті може бути продовжений Туроператором до 30 днів.

6.5. У випадку, якщо турист скористався запропонованою йому альтернативною послугою, претензії вважаються необґрунтованими, а послуги за Договором наданими належним чином.

6.6. Туроператор не приймає та не несе відповідальності по претензіям, що пов'язані з деякими відхиленнями щодо обслуговування, яке надають готелі, мотелі, пансіонати (несмачна їжа, несправності в роботі кондиціонера, висока вартість додаткових послуг, відключення води та електропостачання, прибирання кімнат та території й т.і.), а також із суб'єктивним сприйняттям обставин Туристами.

6.7. У випадку задоволення претензій Туриста/ів Турагентом самостійно без прийняття відповідного рішення Туроператором, такі претензії вважаються задоволеними Турагентом з власної ініціативи та відшкодуванню Туроператором не підлягають.

## 7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

7.1. У випадку порушення (невиконання чи неналежного виконання) своїх зобов'язань за Договором однією із Сторін, Сторона, що порушила своє зобов'язання, несе відповідальність відповідно до чинного законодавства України.

7.2. У випадку невиконання зобов'язань по оплаті Турпродукту, визначених в п. 4.3, 4.4, Туроператор має право розглядати затримку платежу як відмову від Замовлення, аннулювати 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.

7.3. Цим договором передбачена відповідальність Турагента за ануляцію Замовлення з власної ініціативи, а також при ануляції Замовлення Туроператором в порядку, передбаченому в п.4.7, 4.12, 4.13;

7.3.1. 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 туристам до початку подорожі Турагент зобов'язується сплатити Туроператору штрафні санкції в визначеному порядку:

При відмові від туристичної подорожі до її початку:

при відмові за 30–21 днів до початку надання туристичних послуг – 15% від вартості туристичних послуг;

- при відмові за 20–15 днів до початку надання туристичних послуг – 50% від вартості туристичних послуг;

- при відмові за 14–8 днів до початку надання туристичних послуг – 85% від вартості туристичних послуг;

- при відмові за 7–1 днів до початку надання туристичних послуг – 100% вартості туристичних послуг;

- при відмові від замовлення, що припадає на високий сезон – 100% вартості туристичних послуг;

- при відмові від замовлення за акцією «раннє бронювання» більш ніж за 30 днів, якщо таке положення було зазначене в умовах проведення акції – ануляція можлива без штрафних санкцій або по фактичним втратам туроператора; в інших випадках – 100% вартості туристичних послуг;

При анулюванні Турів у період Новорічних, Різдвяних, Травневих та інших державних свят, а також при зміні прізвищ в документах Туристів у цей період, строки відмов та розмірів штрафних санкцій визначаються відповідно до договорів Туроператора з партнерами по організації Туру.

7.3.2. У випадках, коли внаслідок ануляції Замовлення Турагентом, штрафні санкції, виставлені Туроператору партнерами, перевищують суму штрафів, розраховану у відповідності з п.7.3.1, 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.

7.3.3. 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.

7.3.4. 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.

7.3.5. 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.

7.3.8. Ануляція вважається поданою Турагентом, якщо вона направлена Туроператору з 09:00 години по 18:00 годину в робочі дні, субота з 10:00 до 16:00.

7.4. У випадку невиконання з вини Туроператора своїх зобов'язань, передбачених цим Договором, відповідальність Туроператора перед Турагентом та(чи) туристом обмежується подвійною вартістю Турпродукту.

7.5. Туроператор не несе відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідальних осіб туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або з інших причин. Так само Туроператор не несе відповідальності та не здійснює відповідно компенсації, якщо з будь-яких інших причин, які безпосередньо не залежали від Туроператора, в тому числі з причини хвороби, турист не скористався Турпродуктом.

7.6. Туроператор не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат туриста за оплачені послуги в складі Турпродукту, якщо турист у період обслуговування за своїм розсудом чи в зв'язку зі своїми інтересами не скористався всіма чи частиною наданих за допомогою Туроператора послуг та не відшкодовує Турагенту та/або туристу витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених у Замовленні, яке було підтверджене Туроператором.

7.7. Туроператор не несе відповідальності за затримки чи скасування вильотів рейсів, зміну умов авіаперевезення, втрату, пошкодження чи нестачу вмісту багажу пасажирів, які виникли не з вини Туроператора, а також за невиконання або неналежне виконання авіаперевізником, аеропортом, автоперевізником, готелем, страховою компанією та іншим суб'єктом надання послуг відповідного зобов'язання по авіаперевезенню, наданню послуг аеропорту, послуг з автоперевезення, готельних послуг, страхових послуг чи іншої послуги.

7.8. Туроператор не несе відповідальності за збереження багажу, цінностей та документів туристів протягом усього періоду туристичної подорожі.

7.9. Турагент несе повну відповідальність за наявність у туристів необхідних документів на в'їзд/ виїзд, на транзит через територію будь-яких третіх країн за маршрутом подорожі в країну призначення, в тому числі документів, необхідних для вивезення за кордон дітей, та документів на багаж і компенсує Туроператору всі витрати у випадку будь-яких порушень туристами візового, прикордонного, митного режиму, включаючи ті, які можуть виникнути у Туроператора у зв'язку з необхідністю сплати штрафів, депортацією туристів.

7.10. Туроператор не несе відповідальності за відмову туристам у в'їзній візі компетентними організаціями іноземних держав, яке унеможлиблює 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) від оплати замовленого Турпродукту та відповідальності по оплаченому Турпродукту. В цьому випадку Турагент (турист) вправі заявити відмову від Замовлення або про зміну

Замовлення, і Турагент буде зобов'язаний на вимогу Туроператора сплатити останньому штрафні санкції відповідно до п. 7.3 Договору.

7.11. Відповідальність за повноту та правильність наданих Туроператору відомостей про туристів та інших необхідних документів несе Турагент. Несвоєчасне подання, подання неповних або некоректних даних закордонних паспортів туристів, а також заміна чи виправлення паспортних та інших даних, необхідних для отримання візи, розцінюється як звернення за новою візою та тягне за собою повторну оплату вартості оформлення віз.

7.12. Туроператор не несе відповідальності за ненадання Турагентом туристу повної та достовірної інформації про туристичне обслуговування, передбаченої цим Договором, законодавством у сфері захисту прав споживачів та туристичної діяльності, та не несе відповідальності за неповідомлення або невчасне повідомлення Турагентом туристам інформації у випадку зміни номеру авіарейсу, часу вильоту чи, взагалі, авіаперевізника.

7.13. Туроператор не несе відповідальності за суб'єктивність сприйняття туристом умов проживання. Також Туроператор не несе відповідальності щодо будь-яких незручностей або обмежень у зв'язку з проведенням на території країни подорожі місцевих святкувань, політичних зустрічей високого рівня, будівельних, ремонтних та відновлювальних робіт, які виконуються за рішенням місцевої влади, державними чи приватними структурами.

## 8. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

8.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме: повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи, пожежі, вибухи, терористичні акти, захоплення заручників, виходи з ладу, технічні поломки чи пошкодження транспортних засобів, страйк, саботаж, локаут, оголошена чи неоголошена війна, революція, масовий безлад.

8.2. Сторона, для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі та негайно, але не пізніше 48 годин з моменту їх настання, повідомити іншу Сторону про час настання і припинення дії даних обставин.

## 9. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СУПЕРЕЧЛИВИХ ПИТАНЬ

9.1. Усі суперечливі питання чи розбіжності, що можуть виникнути з даного Договору чи в зв'язку з ним, будуть, по можливості, вирішуватися шляхом переговорів між Сторонами. При неможливості такого вирішення, суперечливі питання і розбіжності передаються на розгляд господарському суду.

## 10. ДОДАТКОВІ УМОВИ

10.1. Туроператор сприятиме Турагенту, на вимогу останнього, у вирішенні організаційних, візових та рекреаційних питань, якщо Туроператор знайде можливим здійснити таке сприяння.

10.2. Весь документообіг між Сторонами здійснюється у письмовій формі. Сторона, яка видає документ зобов'язана забезпечити надходження оригіналу цього документу до іншої Сторони. Сторони застосовують кваліфіковані електронні підписи та електронний документообіг, відповідно до Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» через особистий електронний кабінет Турагента; або через сторонній сервіс визначений Туроператором; або через зазначені в цьому договорі адреси електронно і пошти.

10.3. Туроператор має право в будь-який момент (в тому числі і під час туристичної подорожі) за свій рахунок замінити замовлений Турагентом в складі Турпродукту готель на готель такого ж класу, що попередньо замовлений, або на готель вищого класу. Про таке рішення Туроператор зобов'язаний повідомити Турагента не пізніше 2 (двох) робочих днів з дня його прийняття.

10.4. Турагент заявляє, гарантує та зобов'язується на користь Туроператора, що:

- фізична особа, яка зазначена в преамбулі цього Договору і підписала його від імені Турагента, наділена достатніми для цього повноваженнями, що права її не скасовані і не обмежені;
- всі внутрішні процедури Турагента, в тому числі дозволи, погодження, візування тощо, які є необхідними для підписання цього Договору, виконані Турагентом та іншими особами належним чином та в повному обсязі;
- Турагент у письмовій формі негайно, але не пізніше наступного робочого дня після настання будь-якої з таких подій, повідомить про неї Туроператора, а саме: про зміни в організаційно-правовій формі Турагента, зміну його адреси чи телефону, зміну в складі посадових осіб Турагента, зменшення статутного фонду Турагента, порушення процедури банкрутства Турагента, прийняття рішення про ліквідацію чи реорганізацію Турагента, втрату печатки Турагента, виникнення права податкової застави на майно Турагента, накладання арешту на поточний рахунок Турагента, зміни документа про фінансове забезпечення Турагента;
- Турагент зобов'язаний підтримувати електронну адресу в робочому стані та терміново (впродовж трьох робочих днів з дати такої зміни) повідомити Туроператора про будь-яку зміну електронної адреси.
- Турагент має право укласти цей Договір і виконувати свої зобов'язання по ньому, оскільки він має усі необхідні для цього повноваження, та відсутні будь-які обставини, що обмежують його право укласти і виконати цей Договір;
- укладення і виконання Турагентом цього Договору не суперечить жодному положенню угод з третіми особами.

## 11. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 11.1. Даний Договір набуває сили з моменту підписання та діє протягом одного року. У випадку, якщо сторони не виявили бажання розірвати цей договір не пізніше ніж за сім днів до дати його закінчення, договір автоматично продовжується на один рік.
- 11.2. В частині фінансових взаємин Сторін, Договір зберігає свою силу до проведення повного взаєморозрахунку між Сторонами.
- 11.3. Будь-які зміни і доповнення даного Договору мають свою силу за умови, якщо вони зроблені в письмовій (електронній) формі, за підписами обох Сторін та оформлені додатками чи додатковими угодами до нього.
- 11.4. Сторони зберігають за собою право достроково розірвати даний Договір. У цьому випадку ініціатор розірвання Договору зобов'язаний повідомити про це іншу сторону письмово, але не пізніше, ніж за 7 днів до передбачуваної дати розірвання.
- 11.5. До даного договору додаються Додаток №1 (затверджений Туроператором договір на надання туристичних послуг із додатками), який є його невід'ємною частиною.
- 11.6. Туроператор є платником податку на прибуток підприємств на загальних умовах.
- 11.7. Турагент є платником податку на прибуток підприємств на загальних підставах.
- 11.8. Після укладення цього договору, будь-які агентські договори, що були укладені між сторонами раніше втрачають чинність.

## 12. АДРЕСИ МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

ТУРОПЕРАТОР	ТУРАГЕНТ
Товариство з обмеженою відповідальністю «КОМПАС УКРАЇНА» 04210, місто Київ, проспект Героїв Сталінграду, 26А (044)3336789 E-mail: <a href="mailto:book@kompas.travel">book@kompas.travel</a> р/р UA433807750000026009056136928 в філія «Київсвіт» АТ КБ «Приватбанк» МФО 300711; ЄДРПОУ 42963918	

Директор \_\_\_\_\_ Загоруйко Г.С. \_\_\_\_\_