

# ДОГОВІР

## ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ №

м. Київ

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «АЗІЯ ГРУП», платник податку на прибуток підприємств на загальних підставах, в особі В.о. директора Юхименко Р.В., який діє на підставі Статуту та відповідно до ліцензії серія АВ № 566377 від 24 грудня 2010 року на здійснення туроператорської діяльності, виданої Міністерством культури та туризму України Державною службою туризму і курортів (надалі - Туроператор) - з однієї сторони,

Та Громадянин(ка) \_\_\_\_\_  
паспорт серія \_\_\_ № \_\_\_\_\_, виданий \_\_\_\_\_ що  
проживає за адресою \_\_\_\_\_ ідентифікаційний номер \_\_\_\_\_  
(надалі - Турист) - з іншого боку, уклали даний Договір про наступне:

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Відповідно до умов цього Договору Туроператор за встановлену плату та замовленням Туриста зобов'язується забезпечити останнього комплексом туристичних послуг, які разом складають комплексний туристичний продукт (турпродукт):

1.2. Тривалість туру становить \_\_\_\_\_ днів/ \_\_\_\_\_ ночей ( з \_\_\_\_\_ 201\_ р. по \_\_\_\_\_ 201\_ р.).

1.3. Для тлумачення цього Договору Сторони домовились, що термін «туристичний продукт», «тур», «туристичні послуги», «турист» розуміються у відповідності з визначеннями, які встановлені в ст. 1 Закону України «Про туризм» від 18.11.2003р., із змінами і доповненнями.

1.4. Сторони домовились, що для умов цього Договору під терміном «Правила туриста» розуміються правила поведінки, які рекомендовані Туроператором Туристу, і виконання яких є необхідним для проведення Туру.

1.5. Характеристика туристичного продукту наведена у Програмі туру, що є невід'ємною частиною даного Договору.

1.6. Згідно до Програми туру, пропонується:

1.6.1. Бронювання та придбання квитків на залізничний транспорт, морський транспорт, автобус і для авіа перельоту по маршруту: \_\_\_\_\_

1.6.2. Розміщення для проживання в готелі відповідно до Програми туру:

\_\_\_\_\_ згідно Програми туру

(назва готелів, адреси, телефони фірм-партнерів вказуються в Програмі туру, яка видається Туристу за 2 доби до початку поїздки)

1.6.3. Харчування: \_\_\_\_\_ згідно Програми туру

1.6.4. Бронювання екскурсій: \_\_\_\_\_ згідно Програми туру

(назви екскурсій, зазначених в Програмі тура, назви екскурсій, які будуть надаватися за додаткову плату на місці)

1.6.5. Трансфер \_\_\_\_\_ згідно Програми туру

(по маршруту, індивідуальний, груповий)

1.6.6. Медичне страхування \_\_\_\_\_ Товариство з обмеженою відповідальністю "СТРАХОВА КОМПАНІЯ "УКРФІНСТРАХ"

(назва страхової компанії, програми страхування, сума страховки)

### 2. ФОРМА І УМОВИ ОПЛАТИ

2.1. Вартість туристичної послуги за межами митної території України (за проживання та харчування у готелях, за екскурсії, які зазначені в Програмі туру) та білет, який придбає Турист, складає суму \_\_\_\_\_ грн.

(всього прописом)

2.2. Грошові кошти у розмірі повної вартості туристичного ваучера вносяться Туристом на поточний рахунок Туроператора на підставі рахунку на оплату, виставленого Туроператором. Послуги, які Турист придбає в країні тимчасового перебування додатково, оплачуються Туристом самостійно і не входять у туристичний ваучер.

2.3. Враховуючи те, що Туроператор після отримання замовлення від Туриста приступає до бронювання готелів, проїзду, а також забезпеченню інших послуг, пов'язаних з поїздкою, Турист вносить передоплату в розмірі не менше ніж 50% \_\_\_\_\_ грн. ( \_\_\_\_\_ ) грн. від вартості турпродукту (Новорічні і Травневі свята не менше ніж 75% \_\_\_\_\_ грн.).

( \_\_\_\_\_ ) грн.

2.4. Повна оплата вартості проводиться Туристом не пізніше, ніж за 14 днів до початку туру.

2.5. У випадку зростання комерційного курсу валют, Туроператор має право перерахувати вартість неоплаченої частини туристичної послуги відповідно до курсу, що буде дійсний на день виставлення рахунку.

### 3. ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

3.1. Туроператор зобов'язаний:

3.1.1. Виконувати умови і правила, передбачені даним Договором.

**3.1.2.** Надати Туристу (про що свідчить підпис Туриста в Договорі) в повному обсязі та у зазначений термін послуги в кількості і якості, передбачені даним договором і Програмою туру.

**3.1.3.** Надавати Туристу (про що свідчить підпис Туриста в Договорі) повну інформацію про правила продажу туристичного продукту, про організацію туру, про правила перебування на маршруті, правила, порядок і термін оформлення віз, про вимоги, що пред'являються посольством (консульством) до оформлення і терміну дії паспортів, про необхідність надання документів, необхідних для оформлення в'їзних віз і в'їзду в країну тимчасового перебування, правила валютного і митного контролю, про мінімальну кількість грошових коштів, необхідних для в'їзду в країну перебування, про звичаї місцевого населення, про релігійні обряди, святини, пам'ятники архітектури, природи, історії, культури і інших об'єктах туристичного показу, про правила дотримання безпеки і запобігання небезпеки на маршруті, а також вимоги, що пред'являються до стану здоров'я при в'їзді в країну призначення.

**3.1.4.** Попередити Туриста (про що свідчить підпис Туриста в Договорі), що час вселення в готель в день прибуття – \_\_\_\_\_ за місцевим часом. Час виселення з готелю в день від'їзду - \_\_\_\_\_ за місцевим часом.

**3.1.5.** Попередити Туриста (про що свідчить підпис Туриста в Договорі), що іноземне Посольство (Консульство) може не прийняти паспорт або не видати, або несвоєчасно видати візу, або несвоєчасно видати паспорт з візою (або без такої) без пояснення причин, без проставлення в паспорті яких-небудь відміток, без видачі яких-небудь документів про те, що паспорт здавався в Посольство (Консульство).

**3.1.6.** Проінформувати Туриста (про що свідчить підпис Туриста в Договорі), що в безпосередній близькості від місця мешкання можуть вестися будівельні, інженерні роботи, зводиться/знаходиться комунікації і устаткування, можуть розташовуватися магазини, ресторани, дискотеки, автостоянки, інші організації, можуть проходити пішохідні, автомобільні, залізні дороги і т.д., внаслідок чого можливе виникнення небажаних шумів, візуальних ефектів, запахів, вібрацій і т.д. Оскільки дані явища знаходяться поза сферою компетенції Туроператора, остання не несе за них відповідальність.

**3.1.7.** Проінформувати і проінструктувати Туриста (про що свідчить підпис Туриста в Договорі), що в деяких зарубіжних країнах існує реальна можливість зараження особливо небезпечними інфекційними захворюваннями і ознайомити із заходами по їх попередженню.

**3.1.8.** Проінформувати Туриста (про що свідчить підпис Туриста в Договорі), що мінімальна кількість туристів для здійсненні групової поїздки повинна складати не менше, ніж \_\_\_\_\_ чоловік. При наборі групи менше \_\_\_\_\_ чоловік Туроператор попереджає Туриста не пізніше, ніж за 14 днів. В цьому випадку Туроператор має право в односторонньому порядку розірвати цей Договір і повернути Туристу гроші за вирахуванням понесених Туроператором витрат, не несучи ніякої додаткової відповідальності у вигляді збитків, штрафу, пені, неустойки, відсотків, моральної шкоди і т.д.

**3.1.9.** Відшкодувати Туристу відповідно до чинного законодавства України збитки, нанесені у разі ненадання або надання в неповному об'ємі або в неналежній якості туристичних послуг з своєї провини.

**3.1.10.** Видати Туристу Програму туру з вказівкою адреса, назви, телефонів місць мешкання по маршруту.

**3.1.11.** У разі неможливості організації туристичних послуг у визначені в заяві туриста терміни Туроператор інформує Туриста про нові терміни надання туристичних послуг у письмовій формі (поштою, по електронній пошті, факсом) або по телефонній розмові (факт телефонної розмови підтверджується відповідною довідкою, яка складається менеджером Туроператора і зберігається у останнього). У разі відмови Туристом від нових умов, Туроператор зобов'язується повернути всі сплачені кошти.

## **3.2. Турист зобов'язаний:**

**3.2.1.** Виконувати умови і правила, передбачені даним Договором.

**3.2.2.** Надати всі необхідні документи, визначені Туроператором в зазначений менеджером термін. В тому випадку, якщо Посольство запрошує Туриста на співбесіду при відкритті візи, Турист зобов'язаний бути особисто присутнім.

**3.2.3.** Сплатити 50% від вартості путівки в день подачі документів Туроператору. Інакше Турист втрачає право на пред'явлення вимог по виконанню Туроператором своїх зобов'язань за цим Договором.

**3.2.4.** Турист зобов'язаний в терміни, вказані в п.2 цього Договору, здійснити повну оплату туру і отримати пакет документів, необхідний для здійснення поїздки.

**3.2.5.** Виконувати митні правила і правила перетину кордонів.

**3.2.6.** Дотримуватися вимог законів, які діють на території країни перебування.

**3.2.7.** Бути присутнім особисто чи надіслати свого представника у призначений менеджером день, щоб ознайомитися з умовами, набором послуг і інформацією з туру. У протилежному випадку Турист не має права пред'являти претензії Туроператору з причини відсутності в нього Програми в зазначений термін.

**3.2.8.** Турист не має права звертатися в еміграційну службу країн перебування, залишатися в них з яких-небудь причин, крім випадків, передбачених медичною страховкою.

**3.2.9.** Турист зобов'язаний повернутися в Україну в терміни, передбачені туром і діючою візою. Після закінчення туру, на вимогу Посольства, Турист зобов'язаний надати свій закордонний паспорт Посольству (через Туроператора, для контролю терміну повернення).

**3.10.** Турист зобов'язаний відшкодувати Туроператору нанесений матеріальний збиток у випадку запізнення Туриста на місце збору групи протягом поїздки і зриву з цієї причини Програми туру.

**3.2.11.** Турист зобов'язаний мати при собі перед перетином державного кордону поліс про медичне страхування чи бути застрахованим у груповому полісі, що знаходиться в керівника групи.

**3.2.12.** Турист, що припускає зробити подорож в країну тимчасового перебування, в якій він може піддатися підвищеному ризику інфекційних захворювань, зобов'язаний проходити профілактику відповідно до міжнародних медичних вимог. Турист зобов'язаний дотримуватись правил особистої гігієни і здійснювати заходи щодо профілактики інфекційних і паразитарних захворювань.

**3.2.13.** Турист надає згоду використовувати свої персональні дані надані Туроператору з метою реалізації держаної політики в сфері захисту персональних даних та відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" №2297-VI від 01.06.2010р.

## **4. ПРАВА СТОРІН**

### **4.1. Туроператор має право:**

**4.1.1.** Змінювати вартість туристичних послуг, попередньо погоджену сторонами, лише у випадках, передбачених Договором і тільки при істотній зміні обставин, але не пізніше ніж за 10 днів до початку туристичної подорожі у випадку якщо її тривалість

становить більше ніж 10 днів, за 5 днів до початку туристичної поїздки у випадку, якщо її тривалість від 2 до 10 днів. При цьому збільшення ціни туристичних послуг не може перевищувати 5 відсотків її первісної ціни. У разі перевищення ціни туристичних послуг більше ніж на 5 відсотків первісної ціни Турист має право відмовитися від виконання договору, а Туроператор зобов'язаний повернути йому всі раніше сплачені кошти.

**4.1.2.** Збільшити вартість туру при підвищенні тарифів на консульські послуги в Посольстві, тарифів на транспортні перевезення в Україні.

**4.1.3.** Замінити готель (місце мешкання), що не вважається порушенням цього Договору і недоліком наданих послуг. У разі заміни готелю (місця мешкання) Туроператор зобов'язаний розмістити туриста в готелі (місці мешкання) тієї ж категорії або рівнозначною по рівню сервісу. Турист має право вимагати при оформленні документів відобразити істотні умови мешкання в путівці. Інакше при заміні готелю істотною умовою вважається лише офіційна категорія готелю (місця мешкання). Якщо Туроператор розміщує Туриста в готелі нижчої категорії, ніж передбачено, Туроператор відшкодовує Туристу різницю у вартості готелів, у тому числі і додатково наданими послугами.

**4.1.4.** Внести зміни в програму туру, пов'язані з технічними, погодними умовами, ситуаціями на дорогах і кордонах чи за інших об'єктивних причин.

**4.1.5.** Змінювати строки поїздки у випадку затримки відкриття візи Посольством або неповної комплектації групи.

**4.1.6.** У разі, коли турист подорожує один, включати у вартість туру доплату за одностороннє розміщення його в готелях по маршруту, при передчасному узгодженні з Туристом.

**4.1.7.** Вимагати відшкодування збитків, нанесених йому Туристом.

## **4.2. Турист має право:**

**4.2.1.** На особисту безпеку, захист життя, здоров'я.

**4.2.2.** На отримання медичної допомоги у разі хвороби відповідно до умов договору страхування.

**4.2.3.** На відшкодування матеріальних збитків у випадку невиконання чи неналежного виконання умов даного Договору.

**4.2.4.** Розірвати даний Договір без відшкодування збитків Туроператору, якщо збільшення загальної вартості туру чи послуги перевищують 5% обумовленої вартості.

**4.2.5.** Анулювати тур. В цьому випадку застосовується положення п.6.2. цього Договору.

**4.2.6.** На повну інформацію про закони і правила країни перебування, умови договору страхування, розірвання Договору.

**4.2.7.** Змінити умови, передбачені даним туром, але не пізніше, ніж за 14 днів до початку туру. При цьому Туроператор має право стягувати з Туриста плату за фактично не передбачені витрати. Доплата за зміну умов відповідно до побажання Туриста здійснюється протягом 3-х днів із дня підтвердження Туроператором цих умов.

## **5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

### **5.1. Туроператор:**

**5.1.1.** Несе відповідальність (матеріальну) перед Туристом:

**5.1.1.1.** За невиконання умов даного Договору відповідно до чинного законодавства України.

**5.1.2.** Не несе відповідальність перед туристом за:

**5.1.2.1.** Можливі неточності, допущені в готельних і інших рекламних проспектах, оскільки вони виготовлені без участі Туроператора і використовуються в роботі Туроператора як допоміжний матеріал;

**5.1.2.2.** Зміни в розкладах, запізненні потягів, затримки авіа і автобусних рейсів, закриття аеропортів, відміну автобусного і іншого транспортного сполучення;

**5.1.2.3.** Технічні поломки і механічні пошкодження транспорту, відміну автобусного забезпечення, маршрутів таксі і т.д.;

**5.1.2.4.** Зміни в Програмі туру через затримки, викликані при проходженні митного контролю, дії консульських служб, митних і імміграційних властей;

**5.1.2.5.** Надання послуг, які не передбачені в даному Договорі і надані Туристу третіми особами;

**5.1.2.6.** Готельний сервіс;

**5.1.2.7.** Втрату і пошкодження багажу;

**5.1.2.8.** За не проходження митного та імміграційного контролю з причин, що не залежать від дій Туроператора;

**5.1.2.9.** За надання Туристом недостовірних відомостей, інформації чи неналежних документів, необхідних для отримання візи, невідповідності вимогам документів клієнта;

**5.1.2.10.** Невиконання умов даного договору унаслідок відмови відповідних органів (Посольства, Консульства) в оформленні Туристу в'їзних документів (неотриманні візи Туристом) або збільшення термінів оформлення вказаних документів. У цих випадках застосовується положення п.7.1 цього Договору;

**5.1.2.11.** Додаткові послуги, не передбачені в каталогах і туристичному ваучері;

**5.1.2.12.** За запізнення Туриста на місце збору групи під час туру і, відповідно, за зрив подорожі з його провини, у цих випадках застосовується положення п.6.2 і 7.2 цього Договору;

**5.1.2.13.** Ситуації й обставини, що виникли з вини посольств. У цих випадках застосовується положення п.7.1 цього Договору;

**5.1.2.14.** Самовільна зміна Туристом сплаченого маршруту: місця мешкання, екскурсій, перевезення, умов харчування або недотримання правил групового проходження маршруту. Всі знов придбані послуги Турист оплачує самостійно і вони Туроператором не компенсуються.

### **5.2. Турист несе матеріальну відповідальність за:**

**5.2.1.** Порушення громадського порядку в місцях перебування, готелях і транспорті, а також за псування майна в готелях і транспорті.

**5.2.2.** Правильність вказаних в Договорі паспортних даних і реквізитів.

## **6. АНУЛЮВАННЯ ЗАМОВЛЕНИХ ПОСЛУГ**

**6.1.** Турист може анулювати поїздки в будь-який час до її початку, проінформувавши Туроператора письмово. Датою ануляції поїздки вважається дата отримання відповідної письмової заяви Туриста.

## 6.2. У випадку відмови:

### 6.2.1. З поїздки на автобусі Туроператор утримує з Туриста наступну неустойку:

При анулюванні туру:	- більше 22 днів до від'їзду	- 10% від вартості тура;
	- від 21 до 15 днів до від'їзду	- 30% від вартості тура;
	- від 14 до 8 днів до від'їзду	- 60% від вартості тура;
	- від 7 до 0 днів до від'їзду	- 100% від вартості тура;

Неустойка за анулювання квитка стягується відповідно до правил компанії - перевізника

### 6.2.2. З поїздки з авіа перельотом на регулярних і чартерних рейсах Туроператор утримує з Туриста наступну неустойку:

При анулюванні туру:	- більше 22 днів до вильоту (від'їзду)	- 15% від вартості тура без врахування авіаквитка;
	- від 21 до 15 днів до вильоту (від'їзду)	- 40% від вартості тура без врахування авіаквитка;
	- від 14 до 8 днів до вильоту (від'їзду)	- 80% від вартості тура без врахування авіаквитка;
	- від 7 до 0 днів до вильоту (від'їзду)	- 100% від вартості тура без врахування авіаквитка;

- Неустойка за анулювання авіаквитка стягується відповідно до правил авіакомпанії - перевізника

### 6.2.3. З поїздки на морському транспорті (катамаран, паром, теплохід и т.д.) Туроператор утримує з Туриста наступну неустойку:

При анулюванні туру:	- більше 22 днів до вильоту (від'їзду)	- 10% від вартості тура без врахування к/квитка;
	- від 21 до 15 днів до від'їзду	- 35% від вартості тура без врахування к/квитка;
	- від 14 до 8 днів до від'їзду	- 75% від вартості тура без врахування к/квитка;
	- від 7 до 0 днів до від'їзду	- 100% від вартості тура без врахування к/квитка;

- Неустойка за анулювання квитка на катамаран стягується відповідно до правил компанії - перевізника.

### 6.2.4. З індивідуальних турів Туроператор утримує з Туриста наступну неустойку:

При анулюванні туру:	- більше 22 днів до від'їзду	- 10% від вартості тура;
	- від 21 до 15 днів до від'їзду	- 30% від вартості тура;
	- від 14 до 8 днів до від'їзду	- 50% від вартості тура;
	- від 7 до 0 днів до від'їзду	- 95% від вартості тура;

- При наданні документа, який підтверджує поважну причину анулювання, випадок розглядатиметься індивідуально.

### 6.2.5. В святкові дні країни перебування та відправлення Туроператор утримує з Туриста наступну неустойку:

При анулюванні туру:		
Новорічних турів (з 22.12 по 15.01)	Менше ніж за 30 днів	- 90 - 100% від вартості тура;
Травневих турів (з 23.04 по 14.05)		

---

**6.3.** Виключенням вважається анулювання, пов'язане з нещасним випадком, який відбувся з Туристом. В цьому випадку, за наявності підтверджуючих документів, сума повернення складає різницю між фактично сплаченою Туристом і тою, яку Туроператор вже фактично витратив на замовлені послуги для Туриста.

**6.4.** Незалежно від сплати штрафних санкцій, передбачених пунктом 6, підпунктами 6.2.1; 6.2.2; 6.2.3; 6.2.4; 6.2.5 даного Договору, Турист сплачує штрафні санкції, у розмірі, передбаченому правилами авіаперевізника (надаються під запит додатково):

- за пере виписку авіаквитків у зв'язку з помилками в імені та/або прізвищі туриста;
- при перенесенні дат туру;
- при відмові від авіаквитка.

## 7. ЗМІНА УМОВ ПОЇЗДКИ

**7.1.** У разі зміни туру (турпродукту), відміни туру повністю або в частині з незалежних від Туроператора причин (у тому числі, у зв'язку з ануляцією туру Туристом за власним бажанням і у зв'язку з відмовою у видачі/зміною терміну видачі/несвоєчасною видачею в'їзної візи), Туроператор не повертає Туристу передоплату, яка була витрачена на організацію туру і втрачена унаслідок відміни або зміни туру: вартість квитків (авіа, автобус, катамаран, з./д), вартість трансферу, броні в готелі, штраф контрагента, штраф готелю, штраф авіакомпанії, штраф іншого перевізника, вартість міжнародних і міжміських переговорів, консульських зборів і т.д. Туроператор не несе відповідальності за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів та пов'язані з цим зміни обсягу та строків туру. В таких випадках відповідальність перед туристами відповідно до правил пасажирських перевезень несуть транспортні компанії та інші треті особи відповідно до законодавства.

**7.2.** Якщо через відмову Туриста від поїздки Туроператор зазнає додаткові збитки (переоформлення тарифів на перевезення, штрафи з боку контрагентів і т.д.), то Турист компенсує Туроператору вказані збитки понад штрафні санкції, передбачених п.6.2 цього Договору. При цьому Туроператор має право самостійно утримати суму збитків при поверненні Туристу вартості, що залишилася після накладення штрафу.

## 8. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

**8.1.** У разі виникнення яких-небудь спірних питань щодо туристичного обслуговування, Турист повинен прагнути того, щоб вирішити їх і звести до мінімуму можливий збиток сумісно з представниками приймаючої турфірми на місцях. Невиконання цієї умови може служити підставою для повної або часткової відмови від задоволення претензій Туриста.

**8.2.** При виникненні зауважень по обслуговуванню на маршруті Турист зобов'язаний негайно звернутися до представників Туроператора на місцях і/або приймаючої сторони в місці перебування. Про всі претензії, що стосуються туристичного сервісу, необхідно скласти відповідний протокол у трьох екземплярах, під яким ставить свій підпис Турист, представник Туроператора

і/або представник приймаючої сторони (адміністрації готелю). Один екземпляр протоколу одержує Турист, другий - залишається у представника Туроператора і третій – залишається у представника приймаючої сторони.

**8.3.** Якщо Туроператору не вдалось усунути виявлені недоліки під час туру, Турист протягом 14 днів після завершення тура може представити Туроператору претензію в її офіс. По завершенні цього терміну претензія Туроператором не приймається. За відсутності відповідного протоколу (п. **8.2**), і (або) оригіналів документів, підтверджуючих висловлені в претензії факти, претензія вважається не поданою, і не може бути прийнята до розгляду, і вимоги про відшкодування заподіяного збитку, витрат, виплати штрафу, пені, відсотків, неустойки, моральної шкоди, про зменшення ціни і т.д. вважаються необґрунтованими.

**8.4.** Претензія вважається необґрунтованою, якщо Турист скористався альтернативною послугою, запропованою йому замість тієї, яка з тих або інших причин не могла бути виконана. Послуга в даному випадку вважається виконаною належним чином.

**8.5.** Якщо під час поїздки з яких-небудь причин завданий збиток здоров'ю Туриста, розмір компенсації визначається умовами відповідного страхового поліса, укладеного Туроператором від імені і для Туриста на термін поїздки. Претензії, не передбачені у вищезгаданих пунктах, не приймаються.

**8.6.** Якщо рекламація оформлена належним чином і документально підтверджена (відповідно до п. **8.1** і п. **8.2**), Туроператор визначає розмір компенсації збитку Туристу.

**8.7.** Якщо сторони цього Договору не зможуть врегулювати виниклу суперечку шляхом переговорів і в претензійному порядку, суперечка підлягає розгляду в суді по місцю знаходження Туроператора із застосуванням діючих норм законодавства України.

## **9. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ**

**9.1.** Туроператор не несе відповідальності за неналежне виконання або за невиконання зобов'язань за даною угодою у разі настання обставин непереборної сили (форс-мажор), таких як: повінь, землетрус, пожежа і інші явища природи, епідемія, карантин, ураган, шторм, інші стихійні біді і катаклізми, військові дії будь-якого характеру, терористичний акт, введення надзвичайного або військового положення, війна, революція, страйки, зміни в діючому як в національному, так і країні перебування законодавстві, законні або незаконні дії як національних, так і країні перебування органів державної влади або влади уряду і їх структурних підрозділів і інші обставини непереборної сили, Туроператор і Турист звільняються від відповідальності за порушення умов договору.

**9.2.** Туроператор зобов'язаний в 3-х денний термін довести до відома туриста про виникнення форс-мажорних обставин.

**9.3.** При виникненні форс - мажорних обставин, за згодою сторін, терміни виконання зобов'язань за даним договором змінюються чи договір розривається.

## **10. ТЕРМІНИ ДІЇ ДОГОВОРУ**

**10.1.** Цей Договір набуває чинності з моменту його підписання сторонами і діє впродовж всього туру і 14 календарних днів після завершення поїздки Туриста.

**10.2.** Турист зобов'язується протягом чотирнадцяти днів з дня завершення Туру підписати Акт про надання послуг в офісі Туристичної фірми. У випадку не підписання або відмови від підписання Акту, послуги по закінченню вказаного строку вважаються наданими в повному обсязі, а Акт вважається таким, що підписаний обома сторонами.

**10.3.** Цей Договір складений в двох екземплярах, по одному екземпляру для кожної сторони.

**10.4.** Всі зміни і доповнення в Договорі вносяться в письмовій формі, з обоїпільної згоди сторін, за винятком тих, які допускаються за даною угодою.

**10.5.** Кожна із сторін має право на вимогу змін або розірвання Договору у зв'язку з істотними змінами обставин, з яких сторони виходили при укладенні Договору. До істотних змін відносяться: непередбачене зростання транспортних тарифів, введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів; різка зміна курсу національної валюти; недобір вказаної в Договорі мінімальної кількості туристів в групі.

## **11. РЕКВІЗИТИ СТОРІН:**

### **ТУРОПЕРАТОР:**

- **ТОВ «Азія Груп»**  
Україна, 01133 м. Київ, бульвар Лесі Українки, буд.34, оф.213  
Тел.:(044)494-02-03  
Р/р: 26007060103846 в філії "Розрахунковий центр"  
«Приватбанку» в м. Києві  
МФО 320649  
Р/р: 26005643240500, Банк ПАТ «УКРСИББАНК», м. Київ,  
МФО 351005  
Код ЄДРПОУ: 33786014  
Індив. податковий № 337860126556  
Свідоцтво №100297276

В.о. директор \_\_\_\_\_ Юхименко Р.В.

М. П.

### **ТУРИСТ:**

Турист(ка) \_\_\_\_\_

З умовами Договору ознайомлений(а). Інформація про умови надання туристичного обслуговування отримана в повному обсязі. Пам'ятка по малярії мною отримана.

**АРКУШ ДОВЕДЕННЯ**

Я, \_\_\_\_\_, до укладення договору на туристичне обслуговування та до початку надання туристичних послуг отримав(ла) від менеджера туристичної компанії ТОВ «Азія Груп» наступну інформацію:

**До укладення договору на туристичне обслуговування:**

- основні вимоги до оформлення виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення;
- медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздки;
- туроператора, його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та іншу інформацію відповідно до законодавства про захист прав споживачів;
- розмір фінансового забезпечення Турагента та Туроператора на випадок їх неплатоспроможності чи неспроможності (банкрутства) та кредитні установи, які надали таке забезпечення;
- обов'язкове страхування (медичне та від нещасного випадку);
- можливість та умови страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі на вимогу туриста;
- можливість, за бажанням Туриста, укласти угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з анулюванням договору про туристичне обслуговування з ініціативи туриста, або угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з передчасним поверненням до місця постійного проживання при настанні нещасного випадку або хвороби.

**До початку надання туристичних послуг:**

- про загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг;
- програму туристичного обслуговування;
- характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорія, терміни стикувань (сполучення) рейсів, а також інша обов'язкова інформація, передбачена кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);
- характеристику 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 цим Законом, іншими нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування);
- 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 правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;
- про види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;
- про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проводів, супроводу туристів;
- про дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;
- відомості про мінімальну кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи;
- відомості про страхову організацію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати;
- про ціну туристичного обслуговування і порядок здійснення оплати;
- про місце перебування організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття претензій туристів, а також про адреси і телефони українських дипломатичних установ у країні тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної поїздки.

Я також зобов'язуюсь довести надану інформацію в повному обсязі до осіб, які подорожують зі мною.

**ТУРОПЕРАТОР:**

- **ТОВ «Азія Груп»**  
Україна, 01133 м. Київ, бульвар Лесі Українки, буд.34, оф.213  
Тел.:(044)494-02-03  
Р/р: 26007060103846 в філії «Розрахунковий центр»  
«Приватбанку» в м. Києві  
МФО 320649  
Р/р: 26005643240500, Банк ПАТ «УКРСИББАНК», м. Київ,  
МФО 351005  
Код ЄДРПОУ: 33786014  
Індив. податковий № 337860126556  
Свідоцтво №100297276

В.о. директор \_\_\_\_\_ Юхименко Р.В.

**ТУРИСТ:**

Турист(ка) \_\_\_\_\_

М. П.

### Шановні туристи!

До початку подорожі, організованої туроператором/турагентом, будь ласка ознайомтесь із змістом цих рекомендацій, які розміщені на офіційних сайтах Мінекономрозвитку, МЗС, Мінінфраструктури, Державіаслужби,

#### Держпродспоживслужби

При укладенні договору на туристичне обслуговування, будь ласка, перевірте, щоб:

- туроператор мав чинні ліцензію та фінансове забезпечення (актуальна інформація доступна на офіційному сайті Мінекономрозвитку [www.me.gov.ua](http://www.me.gov.ua) у розділі "Діяльність-Туризм-Туроператорська діяльність-Ліцензійний реєстр");
- в договорі були вказані заявлені дати вильоту та прильоту;
- в договорі була вказана інформація про наявність трансферу з аеропорту до готелю в обох напрямках (у разі заявлення такої послуги);
- готель відповідав заявленій категорії і це було також вказано в договорі;
- були вказані строки відмови від туру та умови повернення коштів;
- кожен турист мав індивідуальний страховий поліс на медичне обслуговування та від нещасного випадку;
- була наявна квитанція про оплату туру або фіскальний чек.

**В подорож обов'язково візьміть з собою:**

- копію договору на туристичне обслуговування;
- оригінал страхового полісу на медичне обслуговування та від нещасного випадку;
- контакти туроператора (турагента);
- контакти дипломатичної установи України країни, до якої Ви подорожуєте.

У разі, якщо туроператор не надав заявлені послуги\* за захистом порушених прав Ви маєте право звертатися із заявою до Держпродспоживслужби, надавши:

фото, - відео матеріали, копію договору на туристичне обслуговування;  
розрахункові квитанції понесених витрат тощо.

У разі, якщо туроператор порушив [ліцензійні умови](#)\*\* , Ви маєте право звертатися із заявою до Мінекономрозвитку, надавши підтверджуючі документи.

Порушенням ліцензійних умов вважається :

невидача туристу:

договору на туристичне обслуговування або ваучера (якщо договір укладено шляхом видачі ваучера);

договору обов'язкового (медичне та від нещасного випадку) страхування (крім випадку самостійного укладання такого договору туристом);

проїзних документів (квитків, в тому числі електронних квитків);

відсутність договорів на туристичне обслуговування з туристами або з туристичними агентами, якщо договори укладаються через них;

невидача платіжних документів, що підтверджують внесення туристом до каси туроператора вартості туристичних послуг (фіскальний чек, квитанція);

відсутність у туроператора власного веб-сайту;

провадження туроператорської діяльності поза межами заявлених місць провадження такої діяльності;

відсутність оформлених трудових договорів з найманими працівниками туроператора;

наявність у штаті туроператора менше ніж 30 % працівників, які мають стаж роботи у сфері туризму, або освіти у сфері туризму;

відсутність у керівника туроператора документа про освіту або стажу роботи у сфері туризму;

відсутність у туроператора копії документа, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності турагента, що реалізує туристичні послуги, сформовані туроператором;

відсутність обліку виданих туристам договорів обов'язкового (медичного та від нещасного випадку) страхування;

неподання туроператором статистичного звіту до органу ліцензування;

невідповідність місця провадження туроператорської діяльності вимогам, визначеним ліцензійними вимогами\*\*\*.

\*стаття 20 [Закону України «Про туризм»](#)

\*\*[постанова Кабінету Міністрів України від 11 листопада 2015 р. № 991 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності»](#)

#### \*\*\*[Вимоги до місця провадження туроператорської діяльності](#)

1. наявна інформаційна вивіска або інформаційна табличка із зазначенням повного найменування туроператора;
2. наявні оргтехніка та програмна забезпечення, засоби телефонного зв'язку, доступ до Інтернету;
3. при вході до місця провадження туроператорської діяльності розміщена інформація про режим роботи;
4. на видному та доступному для туриста місці розміщена наступна інформація:
  - копія документа, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності туроператора перед туристами;
  - відомості про керівника, заступників керівника (за наявності) та головного бухгалтера туроператора та номери їх телефонів (мобільних телефонів у разі наявності), адреси електронної пошти (у разі наявності);
  - книга відгуків та пропозицій громадян;
  - Закон України "Про туризм";
  - Закон України "Про захист прав споживачів";
  - Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності;
  - місцезнаходження та номери телефонів Мінекономрозвитку, відповідного територіального органу Держпродспоживслужби.

до постанови головного державного  
санітарного лікаря України  
від 07.11.2011 № 19

## ПРОФІЛАКТИКА МАЛЯРІЇ

*(Пам'ятка для тих, хто від'їжджає за кордон)\**

Малярія – паразитарне захворювання, збудником якого є найпростіші (плазмодії малярії), що передаються від хворої до здорової людини через укуси малярійних комарів. Хвороба найбільш поширена в країнах з тропічним кліматом. Захворювання часто починається з нездужання, слабкості, розбитості, головного болю, болю в м'язах, суглобах, попереку, сухості в роті, потім періодично підвищується температура тіла, з'являються блювота, розлади травлення (пронос), кашель, порушення з боку нервової та інших систем організму. За тяжкого злоякісного перебігу хвороба може закінчитись смертю.

**ЗАХВОРЮВАННЯ МАЛЯРІЄЮ МОЖНА ПОПЕРЕДИТИ !**

**ЗАСОБИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ – ЗАСТОСУВАННЯ ПРОТИМАЛЯРІЙНИХ ПРЕПАРАТІВ ТА ЗАХИСТ ВІД УКУСІВ КОМАРІВ !**

Найпоширенішим протималярійним препаратом є **делагіл (хлорохін)**, застосування якого треба починати за тиждень до виїзду. Доза – 2 таблетки по 0,25 г або 1 таблетка по 0,5 г на добу, препарат приймають 2 дні поспіль. У період перебування в місцевості високого ризику зараження малярією, застосовують 0,5 г один раз на тиждень. Дітям препарат призначають згідно з віковими дозами після консультації з лікарем.

**В країнах, де циркулюють стійкі до делагілу (хлорохіну) збудники малярії, для профілактики застосовують препарати ларіам (мефлохін), малоприм: по 1 таблетці щотижня до 6-и місяців із подальшою заміною препарату на делагіл. Дітям препарат призначають відповідно до вікової дози після консультації з лікарем інфекціоністом або паразитологом.**

Після прибуття до країни призначення, доцільно проконсультуватися з лікарем посольства про необхідність хіміопротифілактики малярії в безпосередньому місці перебування, термінах її проведення, а також про протималярійні препарати, що можна придбати в місцевій аптечній мережі, схеми і дози їх застосування.

Захист від укусів комарів належить здійснювати як під час перебування в приміщенні, так і поза ним. Малярійні комарі нападають на людину найчастіше ввечері, з настанням сутінків та вночі. У цей час бажано носити одяг, що прикривав би більшу частину тіла (комбінезони, одяг з довгими рукавами, довгі брюки тощо). Відкриті частини тіла, особливо під час перебування поза приміщенням в сутінках, для запобігання нападу комарів слід змащувати репелентами у вигляді кремів, спиртових розчинів, аерозолів, що дозволені Міністерством охорони здоров'я України для використання.

У сутінки, бажано перебувати у приміщенні, недосяжному для проникнення комарів, оснащеному кондиціонером. Для попередження проникнення комарів до приміщення двері й вікна повинні мати захисні сітки. Спати слід під сітчастою запоною, край якої треба старанно заправити під матрац. При виявленні комарів, що залетіли до помешкання, їх знищують механічно або за допомогою аерозольних інсектицидів, електрофумігаторів та антимоскітних спіралей. Житлові приміщення рекомендується щоденно ввечері обробляти аерозолем, по можливості таким, що містить синтетичні піретроїди. Після експозиції (застосування) інсектициду протягом 20-30 хвилин приміщення слід провітрити, не знімаючи захисних сіток з вікон і дверей. Доцільно також обробити інсектицидами та репелентами заповні, сітки на дверях та вікнах (незалежно від наявності кондиціонерів). Не рекомендується користуватись духами, одеколонами та іншими подібними засобами.

Після повернення в Україну (країну постійного перебування) необхідно негайно повідомити дільничного лікаря про Ваше прибуття з тропічних країн. Застосування вживання протималярійного препарату слід продовжувати ще протягом 4-х тижнів після виїзду з малярійної місцевості, оскільки за відсутності хіміопротифілактики в цей період існує найбільша вірогідність виникнення особливо небезпечної злоякісної форми тропічної малярії.

В окремих випадках захворювання на малярію може виникнути у більш пізні терміни, навіть при застосуванні протималярійних препаратів. Тому, при нездужанні, що супроводжується підвищенням температури, потрібно негайно звернутися до лікаря. Протягом 3-х років після повернення з ендемічних країн додому при будь-якому захворюванні нагадуйте лікарю, який Вас лікує, про Ваше перебування у тропіках, незалежно від попередніх показників дослідження крові на малярію.

**ПАМ'ЯТАЙТЕ, ЩО ЧИМ РЕТЕЛЬНІШЕ І ЧІТКІШЕ ВИ БУДЕТЕ ВИКОНУВАТИ ПРАВИЛА ПРОФІЛАКТИКИ МАЛЯРІЇ, ТИМ МЕНША БУДЕ ВІРОГІДНІСТЬ ЗАХВОРИТИ ЦІЄЮ НЕБЕЗПЕЧНОЮ ХВОРОБОЮ!**

\*Пам'ятка розроблена фахівцями паразитологічного відділу ЦСЕС МОЗ України за матеріалами ІМПІТМ ім. Є.І. Марциновського (Москва)