

АГЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР № _____

м. Харків

«__» _____ 2012 р.

Приватне підприємство «Смарт Тур» (ліцензія ДСТіК АГ№581182 від 23.06.12., розмір фінансового забезпечення 20000 євро, платник єдиного податку за ставкою 5%), в особі Генерального директора Городецької Олени Семенівни, яка діє на підставі Статуту, іменоване надалі **«Туроператор»**, з однієї Сторони, та _____ (ліцензія Державної туристичної адміністрації України від „_____” 20__ р., серія __, № _____), платник (_____ ПДВ _____), іменоване надалі **«Турагент»**, в особі _____, що діє на підставі _____, з іншої Сторони, уклали даний Договір про наступне:

Основні поняття договору:

«Туристичний продукт» - попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги страхування, трансферу та інші послуги);

«Туристичний оператор»(Туроператор) - в Договорі значення терміну «Туристичний оператор» аналогічне до його визначення у ст. 5 Закону України «Про туризм»;

«Туристичний агент» (Турагент) - в Договорі значення терміну «Туристичний агент» аналогічне до його визначення у ст. 5 Закону України «Про туризм»;

«Клієнт Турагента» («Турист»): фізична чи юридична особа, з яким Турагент від імені Туроператора укладає договір реалізації Туристичного продукту.

«Заявка на бронювання»: документ, що підтверджує замовлення Турагентом туристичного продукту(туристичної послуги), що направляється Турагентом з допомогою системи Інтернет бронювання та означає згоду Турагента на його поручительство перед Туроператором за відшкодування збитків, яких зазнав Туроператор внаслідок її відкликання фізичною або юридичною особами після її отримання Туроператором.

«Підтвердження бронювання »: документ, що підтверджує бронювання туристичного продукту (туристичної послуги) із зазначенням їх вартості, що направляється Туроператором Турагенту з допомогою системи Інтернет бронювання у вигляді рахунку на оплату послуг.

«Документи на тур»: туристичний (інформаційний) ваучер, проїзні документи, рекомендації туристам з поведінки у країні перебування, страховий поліс (медичне та від нещасних випадків), умови страхування і правила поведінки туриста при виникненні страхових випадків.

«Програма туру»: перелік туристичних послуг і набір додаткових послуг, права на які набуває клієнт; програма екскурсійного туру.

«Ануляція туристичного продукту (туристичної послуги)»: відповідно до умов цього Договору, це відмова Турагента від підтвердженого туристичного продукту (туристичної послуги), а також право Туроператора відмовити Турагенту в наданні підтвердженого туристичного продукту (туристичних послуг).

«Тариф Туроператора»: сукупність умов бронювання, анулювання та оплати туристичного продукту (туристичні послуги).

«Комерційний курс Туроператора»: грошовий еквівалент в іноземній валюті 1(одного) долара США до гривні України та 1 (одного) ЄВРО до гривні України, що визначений Туроператором та оприлюднений на сайті компанії www.smart-tour.com.ua, та застовується Туроператором при визначенні вартості туристичного продукту (туристичної послуги).

1. Предмет Договору

- 1.1. За цим договором одна сторона Турагент зобов'язується надати послуги другій стороні Туроператору в укладенні угод на реалізацію туристичного продукту (туристичної послуги) від імені Туроператора і за його рахунок.
- 1.2. Турагент за цим договором представляє Туроператора на підставі даного Договору. Даний договір є достатньою формою підтвердження повноважень Турагента та не вимагає додаткових письмових документів для підтвердження повноважень Турагента.
- 1.3. Посередницькі послуги Турагентом надаються в туристичній сфері.
- 1.4. Туроператор, має право довірити комерційне посередництво також іншим суб'єктам. Турагент має право здійснювати комерційне посередництво також для інших суб'єктів господарювання, якщо інтереси суб'єктів, яких представляє Турагент, не суперечать, умовам передбачених даним Договором та інтересам Туроператора.
- 1.5. Сторони погодили, що цілком та повністю розуміють суть немонопольних агентських відносин. Положення пункту 1.4. даного Договору є достатнім повідомленням для Турагента про право Туроператора довірити комерційне посередництво також іншим суб'єктам. Сторони погодили, що у випадку укладення Туроператором угод, якими довіряється комерційне посередництво іншим суб'єктам, Туроператора не зобов'язаний направляти додаткові повідомлення для Турагента.
- 1.6. Турагент здійснює комерційне посередництво за винагороду шляхом укладення договорів на постачання Туроператором туристичного продукту. Турагент вправі укладати договори з фізичними чи юридичними особами.
- 1.7. За даним Договором туристичний продукт, як комплекс туристичних послуг, розглядається як єдина послуга.
- 1.8. Туристичні послуги, що можуть включатися до туристичного продукту, відображаються в рекламно-інформаційних матеріалах (каталогах, Інтернеті, рекламних буклетах, спеціальних пропозиціях і т.п.), які надаються Туроператором Турагенту.
- 1.9. Туристичний продукт (туристична послуга), що постачається Туроператором за даним Договором призначений для споживання (отримання) за межами території України.
- 1.10. Місце надання туристичного продукту (туристичної послуги) є країна, де здійснюється приймання туристів приймаючою стороною та на території якої безпосередньо надаються туристичні послуги.
- 1.11. Країна реєстрації та знаходження офісу приймаючої сторони може не співпадати з країною, на території якої безпосередньо надається туристичний продукт (туристична послуга).
- 1.12. Туроператор за даним договором здійснює діяльність з постачання туристичного продукту (туристичної послуги). Безпосередніми надавачами туристичних послуг Туристам за даним договором є авіакомпанії, готелі, страхові компанії інші суб'єкти туристичної діяльності, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування, екскурсійних, розважальних та інших туристичних послуг.
- 1.13. Туроператор погоджується, що Турагент може надавати Туристам супутні послуги від власного імені та на власний розсуд, зокрема, консультаційні, інформаційні та інші. Умови надання та ціна таких супутніх послуг мають бути погоджені Туристом та Турагентом.
- 1.14. Туроператор зазначає, що рекомендований обсяг винагороди за супутні послуги, які може надавати Турагент Туристам відповідно до пункту 1.13. цієї статті Договору, може складати не більше 10% вартості Туристичного продукту.

2. Характер і порядок виконання Турагентом посередницьких послуг

- 2.1. Турагент повинен здійснювати бронювання туристичного продукту (туристичної послуги) на підставі укладеної угоди на реалізацію туристичного продукту (туристичної послуги) за допомогою надсилання Заявки на бронювання по факсу або по e-mail.
- 2.2. Турагент погоджується з тим, що не буде робити жодного бронювання авіарейсу, готелю чи

інших туристичних послуг без укладеної угоди на реалізацію туристичного продукту (туристичної послуги).

2.3. Турагент від імені та за дорученням Туроператора на підставі даного Договору укладає договори на туристичне обслуговування, з обов'язковим включенням до договору умов, передбачених Додаток № 2 до даного Договору. Умови передбачені в Додатку №2 повинні бути включені і до інших угод укладених Турагентом від імені Туроператора.

2.4. Турагент для бронювання туристичного продукту (туристичних послуг) надсилає заявку на бронювання туристичного продукту(туристичних послуг), або E-mail (електронну пошту) sales@smart-tour.com.ua та по факсу (057) 752 28 67.

2.5. Туроператор у випадку підтвердження бронювання туристичного продукту (туристичної послуги) направляє Турагенту по факсу рахунок на оплату туристичного продукту (туристичної послуги). Всі рахунки на оплату відправлені Туроператором електронною поштою або факсом, мають чинність рахунків, оформлених письмово.

2.6. У випадку перевищення повноваження Турагентом та вчинення дій що суперечать інтересам Туроператора вважається, що Турагент набув зобов'язань по перевищеним повноваженням для себе особисто та несе самостійно відповідальність за всі негативні наслідки по перевищеним повноваженням.

2.7. У разі наявності заборгованості Турагента Туроператор має право зарахувати грошові кошти, які надійшли від Турагента, на оплату (в тому числі повністю або частково) будь-якого туристичного продукту (туристичної послуги). Турагент не має права на замовлення або отримання туристичного продукту (туристичної послуги), навіть оплаченого, у разі наявності у Турагента заборгованості перед Туроператором.

3. Права та обов'язки Туроператора

3.1 Туроператор має право:

3.1.1 Здійснювати перевірку та зберігання виїзних документів Туристів (проїзних документів, страхових полісів, ваучерів).

3.1.2. Відмовити Турагенту у випадку неповної чи несвоєчасна оплати у видачі проїзних документів, страхового полісу, ваучера та інших документів на тур.

3.1.3. У випадку виникнення заборгованості по заброньованому туристичному продукту (туристичній послугі) Туроператор має право відмовити у видачі документів на тур, як по заборгованому туристичному продукту (туристичній послугі), так і по іншим туристичним продуктам (туристичним послугам), які заброньовані та оплачені Турагентом в системі Інтернет бронювання.

3.2. Туроператор зобов'язаний:

3.2.1 Забезпечити Турагента на свій розсуд довідковими, методичними, рекламними та іншими матеріалами, щодо туристичного продукту (туристичної послуги).

3.2.2 В період дії цього Договору оперативно, протягом 48 годин, надавати консультаційну допомогу Турагенту при виникненні в нього ускладнень при підготовці і укладенні конкретних договорів на туристичне обслуговування.

3.2.3 Протягом 2-х робочих днів з дня бронювання (замовлення) послуг надавати Турагенту Підтвердження Замовлення у вигляді рахунку на оплату вартості турпродукта або у формі окремого документа про підтвердженого. Форму Підтвердження Замовлення (рахунок на оплату чи окремий документ) обирає Туроператор.

3.2.4 Вчасно інформувати письмово або факсом, або електронною поштою Турагента про зміни у порядку обслуговування і перевезення Туристів, а саме про: зміни вартості Туристичного продукту (туристичної послуги), зміни цін на авіаквитки Авіакомпанією, дати, з якої діють нові ціни Туристичного продукту (туристичної послуги) чи його частини. У випадку зміни програми поїздки, Туроператор інформує про це Турагента письмово або факсом, або електронною поштою, про що Турагент повідомляє Туриста. Якщо Турагент не передає відповідну інформацію Туристу, то Туроператор не несе відповідальності за претензії, що виникли у

результаті цього зі сторони Туриста.

3.2.5 У випадку неможливості розміщення Туристів у попередньо заброньованих готелях, інших об'єктах розміщення, Туроператор розміщує туристів у готелі тієї ж чи більш високої категорії без додаткової доплати.

3.2.6 Не пізніше 24 годин з моменту отримання від Турагента заявки на бронювання туристичного продукту (туристичної послуги) підтвердити можливість надання туристичного продукту (туристичної послуги). При відсутності такої можливості Туроператор у той самий термін повинен проінформувати про це Турагента і, за наявності можливості, запропонувати альтернативний Туристичний продукт (туристичну послугу).

3.2.7 Нести відповідальність перед Туристом, у розмірі, який не перевищує подвійної вартості Туристичного продукту (туристично послуги), за збитки, що виникла з вини Туроператора та за наявності прямого причинного-наслідкового зв'язку між завданими збитками та діями Туроператора, з врахування умов, передбачених Додаток № 2 до даного Договору. Розмір відшкодування збитків, завданих Туристу з вини Туроператора, не може перевищувати розміру фактично завданих збитків.

3.2.8 Здійснювати страхування Туристів (медичне та від нещасного випадку) на підставі угод із страховиками, за винятком туристів віком до року та старше понад 70 років.

3.2.9 Передавати представникам Турагента або надсилати в електронному вигляді виїзні документи Туристів (проїзні документи, страхові поліси, ваучери). Передача таких документів може здійснюватись в офісі Туроператора представнику Турагента не пізніше ніж за 5 годин до початку Туру, або в аеропорту за 2 години до вильоту представнику Турагента або безпосередньо Туристу. Відсутність у представника Турагента належним чином оформлених повноважень на отримання таких документів надає право Туроператору відмовити у видачі таких документів. Відсутність у Туриста документа, що посвідчує особу надає Туроператору право відмовити у видачі таких документів.

3.2.10 Здійснювати бронювання усіх видів послуг, що входять у замовлений Туристичний продукт, за наявності можливості у Туроператора надання таких послуг. При цьому Турагент повинен виконати зобов'язання, передбачене в пунктах 4.2.1-4.2.13 даного Договору.

3.2.11 Дотримання Турагентом зазначених у каталогах та Договорі вимог, а також порядку здійснення замовлення Туристичного продукту є необхідною умовою для надання замовленого Турагентом Туристичного продукту.

3.2.12 Поінформувати Турагента про виникнення обставин, що перешкоджають наданню Туристичного продукту та / або виконанню окремих замовлених і підтверджених туристичних послуг, а також про зміни у програмі туру, що відбулися, протягом 24 годин з моменту виникнення подібних обставин.

3.3. Туроператор не несе відповідальність:

- за несвоєчасну, неповну чи неправильну оплату рахунків Турагентом;
- за несвоєчасне внесення змін чи ануляцію заявки Турагентом;
- за надання Турагентом у заявці помилкових даних про туристів чи умов їх туристичного обслуговування;
- за несвоєчасну передачу Турагентом туристу отриманих у Туроператора документів, необхідних для туристичного обслуговування;
- за ненадання Турагентом туристу повної та достовірної інформації про туристичне обслуговування, передбачену даним Договором і законодавством у сфері захисту прав споживачів і туристичної діяльності, а також у випадку недотримання Турагентом форми документів, встановленої Туроператором;
- за відсутність у туриста відповідних документів (ваучера, авіаквитка, візи, страхового полісу тощо), виданих останньому Турагентом;
- за неявку чи запізнення туриста на реєстрацію в аеропорт відправлення;
- за недотримання туристом встановлених авіакомпанією правил поведінки на борту літака;
- за відмову туристу і (чи) особам, що прямують разом з ним у в'їзній візі Консульськими службами іноземних держав і неможливість у зв'язку з цим подорожі. У такому випадку

Туроператор не повертає фактично сплачені грошові кошти (авіаквиток, вартість проживання і т.п.), у зв'язку з неможливістю контролю і впливу на діяльність і правила відповідних посольських і консульських установ іноземних держав.

- за відсутність у туриста належним чином оформленого закордонного паспорта до початку туристичного обслуговування, а також документів, необхідних для вивезення за кордон дітей;
- за зняття туриста з рейсу під час проходження митного і прикордонного контролю, а також за розпорядженням місцевої влади чи інших установ, організацій;
- за збитки, що нанесені туристом у період туристичного обслуговування;
- за збереження багажу туриста;
- за шкоду, заподіяну здоров'ю, майну, багажу туриста з вини перевізника;
- за збитки, спричинені туристу у випадку відміни рейсу перевізником, зміни часу відправлення/прибуття транспортних засобів перевізника, а також пов'язані з цим зміни програми туру. Всі претензії, позови, пов'язані з неналежним наданням транспортних послуг пред'являються безпосередньо перевізником у відповідності з Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу.
- за додаткові витрати Туристів, що виникли внаслідок змін в відправленні або прибутті авіарейсів, такі як витрати на харчування, таксі, мобільні переговори, витрати по проїзним документам, додаткове проживання та інші витрати.
- за технічні проблеми систем бронювання, що призвели до змін в заброньованому туристичному продукті (туристичній послугі);

4. Права та обов'язки Турагента

4.1 Турагент має право:

4.1.1 За згодою Туроператора проводити заходи рекламного та консультаційного характеру, що сприяють укладенню Турагентом з Клієнтами договорів на туристичне обслуговування.

4.1.2 На отримання повної інформації про взаєморозрахунки Сторін, які здійснюються на виконання цього Договору.

4.2. Турагент зобов'язаний:

4.2.1. Здійснювати свою діяльність у суворій відповідності до умов цього договору в тому числі ознайомитися з технологією співпраці з Туроператором, Умов та правил бронювання та анулювання туристичних послуг Туроператора, а також володіти інформацією про Туристичні продукти Туроператора, документи, необхідні для оформлення в'їзних віз, умови анулювання Туристичного продукту та / або туристичних послуг, і доводити цю інформацію до відома туриста. Вищезгадана інформація доступна Турагенту на офіційному сайті Туроператора за адресою www.smart-tour.com.ua і є невід'ємною частиною цього Договору

4.2.2. Надати Туристу відповідно до вимог Законів України повну і достовірну інформацію про:

- основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення;
- медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і вік туристів, а також умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування;
- туроператора (турагента), його місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;
- керівника групи та засоби зв'язку з ним у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з нею;
- час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке споживач займатиме в певному виді транспортного засобу;
- розмір фінансового забезпечення туроператора (турагента) на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та про кредитну установу, яка надала таке забезпечення»;

- терміни туру, розклад авіарейсів, місце і час збору групи і доводити цю інформацію до клієнта;
 - 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);
 - характеристики готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація за законодавством країни (місця) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування, а також інша обов'язкова інформація, передбачена Законом України "Про туризм", 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 провідів, 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, порядок забезпечення туроператором обов'язкового та/або добровільного страхування туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна;
 - про ціну туристичного обслуговування і порядок здійснення оплати;
 - назву, адресу та контактний телефон представництв туроператора або організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;
- 4.2.3 Укласти з туристом договір на туристичне обслуговування, з включенням обов'язкових умов передбачених Додатком № 2 до даного Договору.
- 4.2.4 Перевіряти у Туристів наявність та правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд. При цьому Турагент відмовляє Туристу в укладенні договору на туристичне обслуговування якщо:
- а) строк чинності візи з моменту переходу кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, є меншим тривалості перебування Туриста у цій країні;
 - б) строк чинності візи при в'їзді в Україну з моменту перетину кордону України є меншим семи днів;
 - в) віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;
 - г) строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни
 - д) не оформлені, не правильно оформлені документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України, а саме:
 - відсутнє нотаріально засвідчене клопотання батьків або законних представників батьків чи дітей у разі потреби самостійного виїзду неповнолітнього за кордон;
 - не вписані відомості про дітей, які їдуть за кордон разом з батьками (законними представниками) в паспорти батьків чи одного з батьків (законних представників);
 - не вклеєні в паспорти батьків (законних представників) та не скріплені печаткою фотографії

дітей віком від 5 до 18 років;

- при виїзді за межі України дитини, яка не досягла шістнадцяти років, відсутня нотаріально посвідчена згода батьків (усиновлювачів), піклувальників та відсутній їхній супровід або супровід осіб, які уповноважені ними.

4.2.5 У випадку звернення Туриста до Турагента з претензіями, у письмовій формі проінформувати про це Туроператора протягом одного робочого дня. Попередити Туристів про те, що претензії по закінченню 2-х тижневого строку з моменту закінчення подорожі, а також без копії Акту, складеного Клієнтом та уповноваженим працівником організації, що надавала послуги Клієнту, та завіреним підписом представника Туроператора у країні перебування, до розгляду Туроператором не приймаються.

4.2.6 Забезпечити зберігання виїзних документів Туристів (проїзних документів, страхових полісів, ваучерів), отриманих від Туроператора, до моменту передачі їх Туристу або іншому клієнту.

4.2.7 Здійснювати діяльність із просування та реалізації Туристам Туристичного продукту, які зазначені на сайті та каталогах Туроператора на умовах повної фінансової відповідальності Турагента перед Туроператором. Вартість на сайті та каталогах, що надаються Турагенту, вказана в доларах США, ЄВРО, ГРИВНІ. Реалізаційна вартість вказується в рахунках Туроператора.

4.2.8 Сплатити Туроператору вартість Туристичного продукту (туристичної послуги) в строк, встановлений згідно з п.5.1 Договору, та незалежно від розміру та строку фактичного одержання Турагентом оплати від Туриста.

4.2.9 негайно у письмовій формі сповіщати Туроператора про зміни у заявці на бронювання Турагента чи відмову від нього у вигляді Зміни заявки на бронювання або Ануляції. Всі Заявки на бронювання, відправлені Турагентом електронною поштою або факсом, або за допомогою системи On-Line бронювання мають чинність Заявок на бронювання, оформлених письмово. Відповідальність за відмову чи зміни у Заявці на бронювання, переданих Турагентом електронною поштою або факсом настає відповідно до пункті 6.2.3. даного Договору.

4.2.10 Вчасно надавати Туроператору всі документи, необхідні для оформлення Туристичного продукту, зокрема списки туристів із зазначенням прізвища, імені (в латинській транскрипції), громадянства, дат перебування в країні, вибраного туристом готелю та розміщення в номерах, номер закордонного паспорта, рік і дату народження, номер телефону Туриста.

4.2.11 Сплатити Туроператору штрафні санкції за відмову від замовленого та/чи придбаного у Туроператора Туристичного продукту (туристичного послуги) або його частини, а також за скасування попередньої Заявки на бронювання Турагента та подачу нової Заявки на бронювання Турагента, що має відмінність від раніше поданого, у розмірі, вказаному у п. 6.2.3. Договору.

4.2.12 Здійснювати перевірку відповідності заброньованого (запитаного) і підтвердженого Туроператором туристичного продукту та / або туристичних послуг. За день до початку туристичної подорожі уточнювати час вильоту літака, номер рейсу, аеропорт вильоту та інші характеристики туристичного продукту (туристичної послуги), і при їх зміні довести інформацію до Туриста.

4.2.13 Не пізніше 7 робочих днів до початку туру передавати Туроператору достовірні і достатні відомості та документи для оформлення Туристичного продукту та / або туристичних послуг (у тому числі документів для оформлення в'їзних віз).

4.2.14 Вжити всіх можливих заходів безпеки щодо збереження в таємниці логіну та паролю, за допомогою яких здійснюється доступ до системи On-Line бронювання.

5. Розрахунки Сторін

5.1. Турагент здійснює повну оплату замовленого Туристичного продукту (туристичної послуги) згідно виставленого Туроператором рахунку, протягом двох банківських днів з моменту отримання рахунку, але у будь-якому випадку не пізніше ніж за один день до початку подорожі. Оплата повинна бути підтверджена надходженням грошових коштів на поточний

рахунок Туроператора. У призначенні платежу Турагент вказує реквізити рахунку, відповідно до якого здійснюється оплата. У випадку одержання Турагентом рахунку за одну, дві чи три доби до початку подорожі Турагент повинен підтвердити своє зобов'язання (про сплату вартості туристичного продукту (туристичної послуги) протягом одного банківського дня Гарантійним листом. При несплаті коштів у строки, зазначені у Гарантійному листі, Турагент зобов'язаний сплатити Туроператору штраф у розмірі 100% (сто) відсотків від вартості туристичного продукту (туристичної послуги).

5.2. Турагент здійснює оплату туристичного продукту (туристичної послуги) згідно з рахунком, виставленим Туроператором.

5.2.1 Датою надання послуги Туроператором вважається дата початку подорожі або дата надання послуги, яка зазначена Сторонами в акті.

5.2.2. Туроператор про надання послуг направляє Турагенту поштою акт про надання послуг. Турагент зобов'язаний на протязі 5 днів розглянути акт та повернути його з своїм підписом та печаткою Туроператору. У випадку відмови від підписання акту Турагентом або не повернення акту, та відсутності претензій по закінченню 2-х тижневого терміну з моменту закінчення подорожі Туроператор має право внести запис в акт про відмову підписання або про неотримання акту від Турагента і такий акт вважається підписаним двома сторонами.

5.2.3. Акт складається Туроператором на підставі даних заявок. Акт може направлятись Туроператором за місяць

5.3. Ціна Туристичного продукту (туристичної послуги) для громадян України визначається у гривнях згідно виставленого Туроператором рахунку, що становить ціну туристичного продукту (туристичної послуги) у долар США чи ЄВРО помножену на комерційний курс Туроператора на дату виставлення рахунку. Ціна туристичного продукту (туристичної послуги) для іноземних громадян може визначатись іншим шляхом. У разі укладення Турагентом договору на туристичне обслуговування з іноземним громадянином, Турагент повинен з'ясувати ціну туристичного продукту (туристичної послуги) у Туроператора.

5.3.1 Туроператор та Турагент погодили, що у разі збільшення курсу гривні по відношенню до долара США чи ЄВРО вартість неоплаченого або неповністю оплаченого туристичного продукту (туристичної послуги) у строки, зазначені у п. 5.1 цього Договору, пропорційно збільшується. Розрахунок нової ціни здійснюється за формулою:

Ціна неоплаченого або неповністю оплаченого туристичного продукту = ((Ціна туристичного продукту згідно рахунку) x (Курс НБУ долара США або ЄВРО на дату фактичної оплати)) / (Курс НБУ долара США або ЄВРО на дату виставлення рахунку).

5.3.2 Туроператор та Турагент погодили, що на дату повної оплати загальна вартість туристичного продукту (туристичної послуги) для громадян України може бути змінена у напрямку зростання пропорційно збільшенню курсу гривні по відношенню до долара США чи ЄВРО, оскільки загальна вартість туристичного продукту (туристичної послуги) визначається шляхом множення вартості послуг, встановленої Туроператором, на комерційний курс Туроператора на дату фактичної оплати.

5.4. Несвоєчасна, неповна оплата Турагентом вартості туристичного продукту (туристичної послуги) наділяє Туроператора правом відмовити у наданні туристичного продукту (туристичних послуг), навіть якщо Турагент вже отримав Підтвердження Заявки на бронювання. При відмові Туроператора від надання туристичного продукту (туристичної послуги) за один день до початку туристичної подорожі через причини, зазначені у цьому пункті, Турагент зобов'язаний сплатити штраф Туроператору у розмірі 100% (сто) відсотків від вартості туристичного продукту (туристичної послуги) .

5.4.1 Виставлення Туроператором рахунку-фактури є підтвердженням бронювання та виникнення заборгованості в Турагента перед Туроператором за заброньований туристичний продукт (туристичну послугу)

5.4.2. Турагент повинен надати гарантійного листа про оплату туристичного продукту (туристичної послуги) на вимогу Туроператора у випадку наявності заборгованостей Турагента перед Туроператором.

- 5.5. Усі види платежів по даному Договору здійснюються виключно у гривнях.
- 5.6. Несвоєчасна чи неповна оплата Турагентом виставленого Туроператором рахунку знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за Договором. У цьому випадку Туроператор залишає за собою право анулювати Заявку на бронювання Турагента із застосуванням штрафних санкцій відповідно до п.6.2.3. цього Договору. Виставлений Туроператором рахунок на оплату є відповідним письмовим попередженням Турагента.
- 5.7. За виконання зобов'язань за Договором в тому числі з гарантування виконання Туристом зобов'язань за Договором на туристичне обслуговування Турагент одержує агентську (комісійну) винагороду.
- 5.8. Розмір агентської (комісійної) винагороди, що одержує Турагент за реалізацію туристичного продукту (туристичної послуги) Туроператора за кожне бронювання може змінюватися відповідно до бонусної програми, умови якої містяться на офіційному сайті Туроператора .
- 5.9. Грошові кошти, отримані Турагентом в результаті реалізації Туристичного продукту (туристичної послуги) Туроператора, є транзитними, і Турагент не має права власності на них.
- 5.10. Акт, вказаний в пункті 5.2.2. даного Договору даного Договору може формуватися та направлятися Туроператором у формі одного письмового документа.

6. Відповідальність Сторін

6.1. У випадку порушення (невиконання чи неналежного виконання) своїх зобов'язань за Договором однією із Сторін, Сторона, що порушила свої зобов'язання, несе відповідальність відповідно до чинного законодавства України, а також виплачує іншій Стороні штрафні санкції згідно пунктах 6.2.2; 6.2.3 та 6.3.1 договору.

6.2. Під невиконанням чи неналежним виконанням зобов'язань за Договором розуміється:

6.2.1 Для Турагента:

- надання неповного пакету документів для оформлення туру;
- надання неправильно оформлених документів чи документів, що містять неправильну інформацію;
- несвоєчасна чи неповна оплата рахунків Туроператора;
- несвоєчасне анулювання, внесення змін у Запит на бронювання Турагента;
- не надання своїм Туристам інформації про загальні правила продажу Туристичного продукту Туроператора, у т.ч. інформації про умови здійснення подорожі, включаючи інформацію, зазначену у пункті 4.2.2.;
- не перевірка наявності та правильності оформлення паспортних та візових документів у Туристів відповідно до пункту 4.2.4. договору;
- підписання з Клієнтами договору на туристичне обслуговування без врахування умов передбачених Туроператором у Додатку №2;
- за ненадання договорів укладених Турагентом від імені Туроператора за запитом Туроператора несе штраф в розмірі 50% вартості замовленого туристичного продукту (туристичної послуги);
- інше невиконання або неналежне виконання умов Договору.

6.2.2. У випадку невиконання зобов'язань з оплати Туристичного продукту (туристичної послуги), пункт 5.1. даного Договору, Турагент зобов'язаний перерахувати Туроператору пеню у розмірі подвійної облікової ставки Національного Банку України, що діяла на період прострочення, за кожен день прострочення.

6.2.3. У випадку анулювання Турагентом раніше поданого Замовлення штрафні санкції для Турагента складають:

Строк відмови до початку туру	Штраф
Від 21 (двадцяти однієї) до 15 (п'ятнадцяти) діб	25 (двадцять п'ять) відсотків від загальної вартості туру

Від 14(чотирнадцяти) до 8 (восьми) діб	50 (п'ятдесят) відсотків від загальної вартості туру
Від 7 (сіми) до 2 (двох) діб	95 (дев'яносто п'ять) відсотків від загальної вартості туру
Від 1(одна) доба і менше, або неявка на рейс	100 (сто) відсотків від загальної суми

6.2.4 Якщо це передбачено спеціальними тарифами авіаквитків на регулярні авіарейси або спеціальними умовами турів, про що буде попереджений Турагент, то Турагент зобов'язаний відшкодувати і збитки, які перевищують штрафні санкції. При цьому слід мати на увазі, що тариф авіаквитків на чартерні авіарейси є таким, що не повертається. У випадку одночасного настання таких обставин як: відсутність ануляції Турагента; відсутність оплати Турагентом туристичного продукту (туристичної послуги); неявка туриста на рейс - на Турагента накладається штраф у розмірі 100 (сто) відсотків від загальної вартості туристичного продукту (туристичної послуги).

При відмові від Туру у період Новорічних, Різдвяних, Травневих та інших державних свят, менше ніж за 30 днів, а також проведення свят, спортивних змагань та інше, який характеризується підвищеним попитом на туристичні послуги, Турагент зобов'язаний виплатити Туроператору суму у розмірі 100% від загальної вартості туру.

При відмові від Туру у період Новорічних, Різдвяних, Травневих та інші державних свят, більш ніж за 30 днів до початку туру, то Турагент виплачує туроператорові безумовну неустойку у розмірі 30% (тридцять відсотків) від повної вартості туру

6.2.5 У випадку порушення Туристами, що використовують туристичні послуги Туроператора, діючих правил проїзду, реєстрації чи перевезення багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання у готелі або недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з винної особи у розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування. Туроператор та Турагент у даному випадку відповідальності не несуть;

6.2.7 Турагент несе повну відповідальність за наявність і правильність оформлення у Туристів необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд у розмірі завданих Туроператору збитків і сплачує всі витрати, які виникають чи можуть виникнути у Туроператора у зв'язку з їхньою відсутністю.

6.2.8. Одностороння відмова Турагента від зобов'язання не звільняє його від відповідальності за порушення зобов'язання.

6.2.9. Порушення зобов'язання Турагентом не веде до припинення відносин з Туроператором. У випадку, якщо Турагент у односторонньому порядку відмовляється від зобов'язання, зобов'язання не припиняється до моменту сплати Турагентом пені, штрафу за порушене зобов'язання. Турагент зобов'язується сплатити пеню, штраф за кожний порушений пункт Договору.

6.2.10 Якщо внаслідок односторонньої відмови Турагента порушуються різні пункти договору, Туроператор має право, але не зобов'язаний застосувати відповідальність за порушення кожного пункту договору.

6.2.11. Прострочення виконання зобов'язання передбаченого даним Договором вважається простроченим боргом (заборгованістю).

6.2.12. До простроченого боргу Туроператор має право, але не зобов'язаний застосувати відповідальність за прострочення грошового зобов'язання.

6.2.13. Порушене зобов'язання Турагента не може припинитись без сплати штрафних санкцій (штрафу, пені).

6.3. Для Туроператора:

- ненадання вчасно замовленої та оплаченої Турагентом і підтвердженого Туроператором туристичного продукту (туристичної послуги);
- несвоєчасна передача Турагенту документів, необхідних для використання туристичного продукту (туристичної послуги), у випадку звернення Турагента до Туроператора за

документами.

6.3.1. Туроператор у випадку необхідності має право замінити замовлений готель на рівноцінний без зниження у класі обслуговування, або змінити дати надання Туристичного продукту (туристичної послуги).

6.3.2. У випадку повернення приймаючою стороною частини коштів, щодо частини ненаданого туристичного продукту, Туроператор несе відповідальність в межах частини повернутих коштів приймаючою стороною.

6.4. Надаючи інформацію про категорію готелю, Туроператор керується виключно класифікацією готелів, яка наводиться адміністрацією готелю.

6.5. Надання туристичних послуг здійснюється безпосередніми надавачами туристичних послуг відповідно до законодавства країни надання туристичних послуг.

7. Рекламації

7.1. Усі пред'явлені Туристом рекламації повинні містити: прізвище, ім'я та по-батькові Туриста, період і місце його перебування, а також супроводжуватися актом, складеним Туристом, уповноваженим працівником організації, що надавала послуги Туристу, та завіреним підписом представника Туроператора в країні перебування. Рекламації повинні бути направлені Туроператору не пізніше 14 днів із дня закінчення Туру. Разом з рекламацією Туроператору надається копія Договору Турагента з Туристом, інші документи, що мають відношення до інциденту. За підтвердженими Туроператором рекламаціями представниками Сторін обговорюються і приймаються рішення щодо розмірів, строків і порядку виплати компенсації Туристам.

7.2. Туроператор розглядає отримані від Турагента рекламаційні документи протягом 14 днів, починаючи з моменту їх одержання.

7.3. Рекламації, подані чи заявлені Турагентом або Туристом з порушенням вимог п.7.1 даного Договору, Туроператором до розгляду не приймаються і Турагент несе по них самостійну відповідальність без права пред'явлення вимог до Туроператора та без права задоволення таких вимог за рахунок Туроператора.

7.4. Турагент зобов'язаний надавати допомогу Туроператору при врегулюванні ним питань, що виникли у результаті пред'явлення Туристом претензії.

7.5. У випадку якщо претензії Туриста стосуються питань діяльності Турагента, або належного виконання Турагентом взятих на себе зобов'язань з Туристом Турагент повинен самостійно відповідати на претензії Туриста, що стосуються Турагента.

8. Форс-мажорні обставини

8.1. Сторони звільняються від майнової відповідальності за невиконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме:

- Повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи;
- Пожежі, вибухи, виходи з ладу чи ушкодження транспортних засобів;
- Страйк, саботаж, локаут і інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору;
- пожежі, руйнування та інші пошкодження засобів розміщення;
- Оголошена чи неоголошена війна, революція, масові заворушення, зміни влади, масові виступи проти влади, законні чи незаконні дії органів державної влади;

8.2. Сторона, для якої склалася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана у письмовій формі повідомити іншу Сторону про час настання і припинення дії даних обставин.

9. Порядок вирішення спорів

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

9.2. Сторони погодили, що доказом виникнення заборгованості Турагента перед Туроператором можуть бути рахунки Туроператора, акти підписані між туроператором і приймаючою стороною, листування Туроператора з приймаючою стороною, копії електронних авіаквитків завірених печаткою Туроператора, листи авіаперевізника.

9.3. Односторонні акти про надання послуг, складені Туроператором вважаються належним доказом надання туристичного продукту (туристичних послуг) Турагенту.

9.4. Документи, що передані факсом або електронною поштою, або за допомогою системи On-Line бронювання мають юридичну силу та також є доказом надання туристичного продукту (туристичної послуги).

10. Інші умови

10.1. Даний Договір набуває чинності з моменту підписання і діє до 31.12.2012 р. Договір вважається пролонгованим на наступний річний термін, якщо жодна із сторін у письмовій формі не заявить про його розірвання не пізніше ніж за 1 місяць до закінчення терміну його дії.

10.2. Документи, передані з допомогою технічних, електронних засобів зв'язку, мають силу оригіналу.

10.3. Сторони домовилися вважати прирівняними до оригіналу документи, що передаються між ними факсимільними, або електронними засобами зв'язку, або системою On-Line бронювання.

10.4. Сторони зберігають за собою право достроково розірвати даний Договір. У цьому випадку ініціатор розірвання Договору зобов'язаний направити письмову пропозицію іншій стороні. Сторона договору, яка отримала пропозицію, у двадцятиденний строк після отримання пропозиції повідомляє другу сторону про результати її розгляду. У разі якщо сторони не досягли згоди щодо розірвання договору, або у разі не отримання відповіді у встановлений строк з урахуванням часу поштового обігу, зацікавлена сторона має право передати суперечну ситуацію на вирішення суду.

10.5. В частині фінансових взаємин Сторін Договір зберігає свою силу до проведення повного взаєморозрахунку між Сторонами.

10.6. Будь-які зміни і доповнення даного Договору мають свою силу за умови, якщо вони зроблені в письмовій формі, за підписами обох Сторін та оформлені додатками до нього.

10.7. Після підписання цього Договору всі попередні переговори за ним, листування, попередні угоди, договори та протоколи про наміри з питань, всі раніше укладені договори, угоди, додаткові угоди, що стосуються цього Договору, втрачають юридичну силу.

10.8. Зміни в цей Договір можуть бути внесені за взаємною згодою Сторін, що оформляється додатковою угодою до цього Договору.

10.9. Зміни та доповнення, додаткові угоди та додатки до цього Договору є його невід'ємною частиною і мають юридичну силу у разі, якщо вони викладені у письмовій формі та підписані уповноваженими на те представниками Сторін.

10.10. Усі правовідносини, що виникають у зв'язку з виконанням умов цього Договору і не врегульовані ним, регламентуються нормами чинного законодавства України, зокрема 31 Главою Господарського Кодексу.

10.11. Підписанням даного договору Турагент, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує та надає Туроператору згоду на обробку його персональних даних та персональних даних фізичних осіб Туристів, які були або будуть передані Туроператору у зв'язку або на виконання даного договору та замовлення туру. Турагент засвідчує та гарантує, що будь-які персональні дані які були або будуть передані Туроператору були отримані та знаходяться у користуванні Турагента правомірно відповідно до вимог

чинного законодавства України.

10.12. Турагент засвідчує, що він має всі необхідні правові підстави для передачі вищезгаданих персональних даних Туроператору для їх подальшої обробки з метою організації та надання Турагенту та Туристу будь-яких послуг, у т.ч. для їх використання і поширення, зміни, передачі чи надання доступу до них третім особам у випадках, передбачених чинним законодавством України, а також для передачі Туроператором персональних даних для обробки третім особам.

10.13. У випадку зміни реквізитів: банківські реквізити, юридичної та/або фактичної адреси фірми, даних уповноваженої особи, систему оподаткування та інше Сторони зобов'язані у термін до кінця місяця, у якому сталися ці зміни, інформувати про це одна одну.

10.15 Сторони зобов'язані зберігати конфіденційність щодо своїх взаємовідносин за цим Договором, за винятком настання випадків, прямо передбачених діючим законодавством.

10.16. Цей Договір складений українською мовою, на 13 сторінках у двох примірниках, кожен з яких має однакову юридичну силу.

11. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ І РЕКВІЗИТИ СТОРІН

ТУРОПЕРАТОР:	ТУРАГЕНТ:
ПП "СМАРТ ТУР"	
Ліцензія АГ№581182 від 23.06.12. Адреса: м. Харків, 61166, вул. Новгородська, 11А	
e-mail: info@smart-tour.com.ua	
Тел.: +38 (057) 752 28 77	
Р/р 26001010057418 ПАТ «ВТБ Банк», МФО 321767 Код ЄДРПОУ 34955530	
Генеральний директор Підпис	Городецька О.С. М.П.