

## Агентський договір №

м. Ужгород

“ ”

20 р

ПП Туристична компанія „Марко Поло-Тур” (ліцензія Державної Служби Туризму і Курортів АЕ № 185506 від 13.10.2012, банківська гарантія ПАТ “Банк Контракт”, м. Київ, вул. Воздвиженська, 58 на 20000євро № 742/12-Г від 11.09.2012 р.) в особі директора **Басараб Г.М.**, що діє на підставі Статуту, надалі ТУРОПЕРАТОР, з однієї сторони та \_\_\_\_\_ в особі \_\_\_\_\_, що діє на підставі \_\_\_\_\_ та відповідно до банківської гарантії на суму ( \_\_\_\_\_ )євро виданої \_\_\_\_\_, надалі ТУРАГЕНТ, з другої сторони, надалі - СТОРОНИ, уклали даний договір про наступне:

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. За цим договором одна сторона - Турагент зобов'язується за винагороду надати послуги іншій стороні - Туроператору в реалізації сформованного Туроператором туристичного продукту шляхом укладання договорів на туристичне обслуговування.

1.2. Туроператор і Турагент підтверджують свою правоздатність на укладення договорів, передбачених п.1.1. Цього Договору, а також право на організацію, забезпечення та реалізацію туристичного продукту, що підтверджується положеннями їх Статутів та Ліцензіями Державної Туристичної Адміністрації України.

1.3. Визначення термінів „Туроператор”, „Турагент”, „Турист”, „туристична послуга”, „туристичний продукт”, „ваучер” відповідає визначенням цих понять в Законі України “Про туризм”.

### 2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

#### 2.1. Відповідно до предмета Договору Туроператор зобов'язаний:

2.2.1. Своєчасно повідомляти Турагента про правила реалізації туристичного продукту та їх зміни.

2.2.2. Приймати від Турагента заявку на організацію Турпродукту.

2.2.3. Інформувати Турагента про всі вимоги, умови та обмеження, що пред'являються туристам з боку перевізників, консульськими, митними та іншими органами і установами.

2.2.4. Інформувати Турагента протягом 3-х робочих днів з моменту отримання заявки про можливість продажу Турпродукту в обумовлений термін та надати рахунок на оплату Турпродукту.

2.2.5. Згідно заявки Турагента, Туроператор зобов'язаний забронювати готельні номери, квитки, та інші туристичні послуги.

2.2.6. Забезпечити візову підтримку подорожей, які реалізує Турагент (за умови своєчасного подання документів Турагентом Туроператору).

2.2.7. Всі необхідні документи, що стосуються Турпродукту, передавати Турагенту не пізніше, ніж за 24 години до початку туру чи безпосередньо Туристу на місці початку туру.

2.2.8. Вчасно повідомити Турагента про зміни в цінах, програмах обслуговування і порядок перевезення групи. Вказане в цьому пункті повідомлення надсилається електронною поштою через розсилку, або факсом.

2.2.9. Забезпечити медичне страхування для туристів Турагента, крім осіб до 3 років та старше 65 років.

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_

## **2.2 Відповідно до предмета Договору Турагент зобов'язаний:**

2.2.1. Здійснювати посередницьку діяльність з продажу Турпродукту Туроператора згідно цього Договору та законодавства України.

2.2.2. Проводити рекламну та іншу діяльність, що направлена на розвиток туризму за маршрутами Туроператора.

2.2.3. Направляти Туроператору заявку на бронювання Турпродукту із зазначенням всіх необхідних та обов'язкових даних за підписом уповноваженої особи та печаткою фірми по факсу, електронній пошти чи в системі «оп-ііпе» бронювання.

2.2.4. У разі необхідності оформлення віз для виїзду за кордон за маршрутом Турпродукту забезпечувати передачу Туроператору повного пакету документів в обумовлені строки.

2.2.5. Сплачувати рахунки, виставлені Туроператором в порядку і в терміни, обумовлені цим Договором.

2.2.6. Укладати від свого імені договори з туристами на реалізацію турпродукту Туроператора на умовах, в т.ч. цінових, які визначені Заявкою до цієї угоди. Самостійно здійснювати розрахунки з туристами за укладеними з ними договорами.

2.2.7. Інформувати Туристів про умови перебування, екологічний, епідеміологічний та політичний стан в країні призначення, митні, прикордонні, еміграційні, санітарні та інші правила та норми, передбачені Законом України „Про туризм”.

2.2.8. Забезпечити туристів путівками Туроператора у відповідності з якими туристам будуть надаватися Турпослуги, після підтвердження Туроператором заявки та оплати Турпродукту Турагентом.

2.2.9. У письмовій формі сповістити Туроператора про зміни в заявці або її анулювання. Часткові зміни у замовленні Турпродукту можуть бути проведені не пізніше, ніж за 21 день до початку туру. У разі надходження змін пізніше вказаного строку, Турагент зобов'язаний сплатити штрафні санкції, що передбачені цим Договором для випадків анулювання замовлення та відшкодувати фактичні витрати Туроператора.

2.2.10. Крім штрафних санкцій визначених в п.4.7 цього Договору, відшкодувати Туроператору фактично здійснені ним витрати, пов'язані із відмовою (ануляцією) замовленого (придбаного туристом чи юридичною особою) у Туроператора Турпродукта (туристичних послуг), а також за зміну заявки на підтверджений Турпродукт (туристичні послуги).

2.2.11. Передавати Туроператору необхідні персональні данні туристів, а також виконувати вимоги Закону України “ Про захист персональних даних” стосовно туристів.

## **2.3. Туроператор має право:**

2.3.1. Туроператор має право піднімати вартість турпакету або окремих послуг до 5%, або зменшувати кількість ночей (не більше, ніж на одну ніч), або вносити зміни в програму турів, повідомивши про це Турагента не пізніше, ніж за 5 (п'ять) календарних днів до початку подорожі.

2.3.2. Туроператор має право вимагати від Турагента внесення уточнень до Замовлення.

2.3.3. У випадку, якщо розміщення Туриста в попередньо заброньованому готелі буде неможливим, Туроператор має право розмістити Туриста в іншому готелі тієї ж, або більш високої категорії без додаткової плати.

---

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_

2.3.4. Подати документи на анулювання виданих Туристу туристичних віз/дозволів на в'їзд до іноземної держави в разі , якщо реалізація турпродукту не відбудеться , через відмову туриста від подорожі, або з інших об'єктивних причин.

2.3.5. Не видавати Туристу закордонний паспорт громадянина України з оформленою в'їздною візою іноземних держави до моменту фактичної повної сплати вартості Турпродукту Туроператору, з метою подання документів до Посольства на анулювання віз.

2.3.6. Туроператор має право вимагати від представника Турагента пред'явлення довіреності на отримання документів від імені Турагента та документ, що посвідчує особу цього представника.

2.3.7. Відсутність у представника Турагента належним чином оформлених повноважень на отримання документів надає право Туроператору відмовити у видачі документів, які необхідні для споживання Турпродукту.

#### **2.4. Турагент має право:**

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

2.4.2. На отримання агентської винагороди.

2.4.3. Турагент має право вимагати у Туроператора повний пакет документів в більш ранні строки ніж описано в п.2.2.7 цього Договору, якщо в турі наявний авіапереліт, та є підписана Додаткова угода №1 до цього Договору.

### **3.ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

3.1 Бронювання Турпродукту вважається дійсним при отриманні відповідного підтвердження від Туроператора.

3.2 Вартість Турпродукту розраховується згідно калькуляції Туроператора, або інших розрахункових документів.

3.3 Грошові кошти, отримані Турагентом внаслідок реалізації Турпродукту Туроператора є транзитними і Турагент не має права власності на них, окрім суми агентської винагороди.

3.4 Оплата Турпослуг здійснюється Турагентом у безготівковій формі на рахунок Туроператора згідно рахунку-фактури, виставленому Туроператором протягом 2-х (двох) банківських днів з моменту виставлення такого рахунку.

3.5 В разі несвоєчасної подачі документів Турагентом Туроператору, Туроператор не гарантує своєчасного оформлення візових документів та відправлення туристів за кордон, а також не несе відповідальність за таку затримку.

3.6 Всі платежі здійснюються Турагентом до подачі документів в консульський відділ Посольства обраної туристом країни, але не пізніше ніж за один день до такої подачі.

3.7 В разі відмови Посольства в наданні візи Туроператор гарантує повернення всіх платежів за винятком фактично понесених витрат включаючи оренду автотранспорту, придбання авіа, залізничних та інших квитків, оплату за проживання в готелях та інше.

3.8 Несвоєчасна, неповна, чи неправильна оплата Турагентом виставлених рахунків знімає з Туроператора будь-яку відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за цим Договором.

---

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_

У цьому випадку Туроператор залишає за собою право анулювати Замовлення Турагента із застосуванням штрафних санкцій з розрахунку повної вартості замовлених послуг.

#### **4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

4.1. За невиконання / неналежне виконання своїх зобов'язань за цим Договором Сторони несуть відповідальність передбачену законодавством України..

4.2. Під невиконанням / неналежним виконанням зобов'язань за цим Договором розуміється:

##### **4.2.1. Для Турагента:**

- надання неповного пакета документів, необхідних для оформлення туру; неправильно оформлених документів чи документів, що містять невірну інформацію;
- несвоєчасна, неповна чи неправильна оплата рахунків Туроператора;
- несвоєчасне (пізніше ніж за 20 днів) анулювання чи внесення змін у Замовлення;
- незабезпечення явки своїх туристів у пункт початку подорожі;
- ненадання своїм туристам інформації про загальні правила продажу Турпродукта;
- несвоєчасна передача туристам всіх отриманих від Туроператора документів, необхідних для здійснення подорожі.

##### **4.2.2. Для Туроператора:**

- відмова від постачання Турагенту вчасно замовленого, підтвердженого й оплаченого Турагентом Турпродукта;
- неправильне оформлення документів (у т.ч.візових), необхідних для здійснення подорожі;
- несвоєчасна передача Турагенту, або його Туристам документів, необхідних для здійснення Туру.

4.3. Туроператор не несе відповідальності за будь-які правомірні чи неправомірні дії державних органів країни перебування чи транзиту, в тому числі митних органів та прикордонних служб. Конкретні причини відмови у наданні візи Турист з'ясовує самостійно в Консульстві.

4.4. Туроператор не несе відповідальності і не компенсує збитки та вартість не наданих послуг при виникненні форс-мажорних обставин (непередбачені, неконтрольовані явища та події: стихійні лиха, військові події, страйки, прийняття рішень місцевими органами влади, смерть посадових осіб і т. д.)

4.5. Туроператор не несе відповідальності за невчасну подачу та відправлення поїздів, автобусів, тощо, затримку авіарейсів та пов'язані з цим зміни у програмі поїздки, а також за збереження багажу туриста. У цих випадках відповідальність перед туристом несуть авіаційні, залізничні, автомобільні, морські та інші компанії згідно з міжнародними правилами та нормами.

4.6. Турагент несе відповідальність за правильність усіх даних, що вказані у заявці на Турпродукт, за достовірність інформації, яка подається туристам. Турагент зобов'язаний надавати інформацію, згідно рекламних та інформаційних матеріалів Туроператора.

---

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_

4.7. У випадку відмови Турагентом від заброньованого і підтвердженого Туроператором Замовлення(або зміни Замовлення) з будь-яких причин, Турагент сплачує Туроператору наступні штрафні санкції:

4.7.1 При відмові(або зміні) від заброньованого і підтвердженого Замовлення, дати якого припадають на період 26.12-10.01, Турагент зобов'язується сплатити Туроператору штрафні санкції у таких розмірах:

відмова до 23.10 - 10% від повної вартості замовлених послуг відмова до 15.11 - 50% від повної вартості замовлених послуг відмова до 25.11 - 70% від повної вартості замовлених послуг відмова після 25.11 - 100% повної вартості замовлених послуг

4.7.2 При відмові(або зміні) від заброньованого і підтвердженого Замовлення, дати якого припадають на будь-який період окрім 26.12-10.01 Турагент зобов'язується сплатити Туроператору штрафні санкції у таких розмірах:

відмова за 29 днів до початку туру- 10% від повної вартості замовлених послуг відмова за 28-22 днів до початку туру- 30% від повної вартості замовлених послуг відмова за 21-15 днів до початку туру- 50% від повної вартості замовлених послуг відмова за 14-9 днів до початку туру- 75% від повної вартості замовлених послуг відмова за 8-0 днів до початку туру- 100% від повної вартості замовлених послуг

4.7.3 Повернення вартості транспортних послуг (авіа, залізничних та автобусних квитків) провадиться згідно правил перевізника.

4.7.4. Якщо для здійснення перевезення були замовлені квитки на чартерні рейси, то у випадку відмови від туристичних послуг менш ніж за 15 діб до початку туру вартість квитків не повертається (за виключенням випадків, коли інші строки не погоджені з перевізником).

4.7.5. У випадку відмови від туристичних послуг незалежно від дати початку туру, реальні витрати, пов'язані з оплатою туристичних послуг поверненню не підлягають.

4.8. У випадку порушення туристами, що використовують турпослуги, правил проїзду, реєстрації, або перевезення багажу, нанесення майнових збитків транспортній компанії, порушення правил проживання в готелі, недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з винної особи в розмірах, передбачених чинним законодавством місця виникнення конфлікту. При цьому Турагент сприяє в стягненні штрафів.

4.9. 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 та/ або штрафні санкції ( які несе Туроператор, перевізник або постачальник туристичних послуг) у випадку будь-яких порушень туристами візового, прикордонного, митного режиму, включаючи ті , які можуть виникнути у Туроператора (перевізника або постачальника туристичних послуг) у зв'язку з необхідністю притягненням до адміністративної/фінансової відповідальності та/або депортацією туристів.

4.10. У випадку подання Турагентом невірних оформлених або неправдивих документів, що спричинило неможливість оформлення виїзних документів, Турагент відшкодовує Туроператору штрафні санкції у розмірі 100% вартості замовлених послуг.

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_

4.11. У випадку вимоги Посольства держави слідування туристів про необхідність особистої присутності туриста в Посольстві для особистої співбесіди, Туроператор має право вимагати від Турагента зобов'язати Туриста у визначені посольством терміни пройти дану співбесіду. Вартість поїздки на співбесіду оплачується з власних коштів Туриста. Неявка Туриста на співбесіду розцінюється як відмова від туру із застосуванням штрафних санкцій згідно п.4.7. даного Договору.

4.12. У випадку прийняття Посольством чи іншими повноважними органами держав слідування Туриста рішення про не видачу йому в'їзної візи, при умові вчасно та вірно оформлених та поданих Туроператором документів, Туроператор залишає за собою право розглядати такі випадки як ануляцію заброньованих послуг та застосувати умови передбачені в п. 4.7. даної угоди. При цьому Туроператор зобов'язується максимально сприяти у відкритті візи туристу.

4.13. У випадку вимоги Посольства держави слідування Туриста після закінчення туру пред'явити оригінал закордонного паспорту в Посольство, Туроператор має право вимагати від Турагента зобов'язати Туриста виконати цю вимогу. В такому випадку витрати пов'язані з пересилкою документів несе Туроператор.

4.14. У випадку прострочення Турагентом платежу за виставленим Туроператором рахунком, Турагент сплачує за кожен прострочений день пеню в розмірі 0,5% від суми, належної до сплати, але не більше подвійної облікової ставки НБУ від суми заборгованості за кожен день прострочки.

4.15. За невиконання Туроператором Договірних зобов'язань по обслуговуванню туристів, він відшкодовує Турагенту фактичні витрати по компенсації туристам різниці в класі обслуговування і не надані послуги передбачені туром, при обов'язковому дотриманні п. 6.1 цього Договору.

4.16. Туроператор не несе відповідальності по відшкодуванню грошових витрат Туриста за оплачені Турпослуги, якщо Турист у період обслуговування на свій розсуд чи в зв'язку зі своїми інтересами, не скористався усіма чи частиною наданих Туроператором послуг, і не відшкодовує Туристу витрати, що виходять за рамки обумовлених у заявці Турпослуг.

4.17. Туроператор не несе відповідальності та не компенсує збитки у випадку порушення Туристом митних правил, прикордонних чи інших законодавчих актів, що потягли за собою відсторонення Туриста від маршруту, у випадку запізнення Туриста до початку поїздки або дострокове повернення його з поїздки.

4.18. У випадку заяви претензій до якогось виду послуг в оплаченому турі, використані Туристом послуги (проїзд, трансфер, страховка, віза) не компенсуються.

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

## **5. РЕКЛАМАЦІЇ ТА АРБИТРАЖ**

5.1. У випадку виникнення скарг зі сторони туристів на якість обслуговування, Турагент повинен надати Туроператору наступні документи: скаргу туриста, договір між Турагентом і туристом, ваучер Туроператора, в якому були вказані умови туру, документ чи акт з відмітками готелю чи приймаючої сторони, який підтверджує порушення умов туру.

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_

Рекламації та всі необхідні документи повинні бути отримані Туроператором не пізніше, ніж через 14 днів із дня закінчення надання Турпослуг. Всі рекламації розглядаються Туроператором тільки в тому випадку, якщо Туроператор був проінформований Турагентом, або Туристом про ненадання, або неякісне надання оплаченої послуги протягом 12 годин для можливості усунення проблеми що виникла.

5.2. Туроператор розглядає отриману від Турагента рекламу протягом 30 днів з моменту її отримання.

5.3. Рекламації, подані чи заявлені Турагентом з порушенням вимог п.5.1 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.

5.4. У випадку, якщо під час до претензійного врегулювання скарги Турист скористався запропонованою йому Туроператором або приймаючою стороною альтернативною послугою, подальші претензії Туриста вважаються необґрунтованими, а послуги за Договором наданими належним чином.

5.5. 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, терміни прибирання кімнат, території і т.д.)

5.6. Всі суперечки чи розбіжності які виникають в зв'язку з даним Договором, вирішуються Сторонами шляхом переговорів.

5.7. У випадку, якщо спірні питання між Сторонами не можуть бути вирішені шляхом переговорів, Сторони можуть звернутися до судових органів.

## **6. ФОРС-МАЖОР**

6.1. При виникненні форс-мажорних обставин: війна, повінь, землетруси, пожежі, страйки, епідемії, зміни в законодавстві та інші явища непереборної сили, сторони частково або повністю звільняються від виконання обов'язків за даним Договором.

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

6.3. Дія форс-мажорних обставин повинна бути підтверджена відповідним компетентним органом (Торгово-промислова палата України або її аналог в іншій країні).

## **7. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ**

7.1. Умови цього Договору є конфіденційними.

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

7.3. Сторони вживають усіх необхідних заходів для того, аби їх співробітники, агенти, правонаступники без попередньої згоди сторін не інформували інших осіб про деталі цього Договору.

7.4. У випадку розголошення змісту положень цього Договору, винна сторона відшкодовує завдані збитки у розмірі встановленому судом.

---

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_

## 8. ТЕРМІН ДІЇ

- 8.1. Цей Договір набирає сили з моменту підписання і діє необмежений час.
- 8.2. В частині фінансових відносин Сторін, Договір зберігає свою силу до проведення повного взаєморозрахунку між Сторонами.
- 8.3. Цей договір припиняється за угодою сторін, а також у разі:
- відкликання Туроператором повноважень Турагента. В разі відкликання повноважень Турагента, Туроператор повинен сповістити його про припинення договору не менш ніж за один місяць.
  - виникнення інших обставин, що припиняють повноваження Туроператора, або Турагента.
- 8.4. У разі усунення (закінчення) обставин, що призвели до припинення повноважень Турагента, ці повноваження за згодою Сторін можуть бути поновлені.

## 9. ІНШІ УМОВИ

- 9.1. Будь-які зміни і доповнення до цього Договору дійсні при умові якщо вони виконані у письмовій формі і підписані уповноваженими представниками Сторін.
- 9.2. Турагент у письмовій формі негайно, але не пізніше наступного робочого дня після настання будь-якої з наступних 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, зупинення чи скасування дії ліцензії Турагента, втрату печатки Турагента, та виникнення права податкової застави на майно Турагента, накладання арешту на поточний рахунок Турагента.
- 9.3. Цей Договір укладений у двох екземплярах по одному для кожної із Сторін. Кожен з екземплярів має однакову юридичну силу.

## ЮРИДИЧНІ АДРЕСИ ТА РЕКВІЗИТИ СТОРІН

### ТУРОПЕРАТОР

#### ПП “Марко Поло-Тур”

88000, м.Ужгород,  
пр.Свободи, 28, офіс 52  
тел/факс: (0312) 672793; 672796  
Р/р 26006420180600  
ВАТ “Укрсиббанк”  
МФО 351005  
код ЄДРПОУ 34835334

### ТУРАГЕНТ

Директор \_\_\_\_\_  
**Басараб Г.М.**