

Додаток 1.

до публічного Договору (оферти) про надання
посередницьких туристичних послуг з елементами бронювання

**Обов'язкова форма для Турагента, який приєднався до умов зазначеного публічного Договору (оферти) про надання
посередницьких туристичних послуг з елементами бронювання**

**ДОГОВІР
НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

№ _____

(укладений відповідно до ст. 6, 627 Цивільного кодексу України як неіменованний договір з елементами агентських
відносин)

м. Дніпро

„_____” _____ 20__ р.

Туроператор ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ТРЕВЕЛ ДЕСК» (ТОВ «ТРЕВЕЛ ДЕСК») (включене до Ліцензійного реєстру суб'єктів туроператорської діяльності та таке, що має: ліцензію на провадження туроператорської діяльності, видану наказом ДАРТ від 21.08.2020 № 44 (внутрішній та в'їзний туризм); розширення ліцензії на виїзний туризм згідно з наказом ДАРТ від 16.06.2021 № 143; фінансове забезпечення цивільної відповідальності перед Туристами у вигляді банківської гарантії ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» на суму, еквівалентну 20 000 (двадцять тисяч) євро 00 центів, оформлену відповідно до договору про надання банківської гарантії № СКК-250625/236-75 від 25 червня 2025 року. Ліцензія є безстроковою), в особі директора Фальківської Маріанни Миколаївни, що діє на підставі Статуту,

від імені та за дорученням якого на підставі Договору про надання посередницьких туристичних послуг діє _____, надалі **Турагент** в особі _____, з однієї сторони,

і _____ **З а м о в н и к / Т у р и с т** _____, який діє на підставі особистого волевиявлення і замовляє туристичні послуги в інтересах наступних громадян _____

(дані всіх повнолітніх та неповнолітніх осіб, які приймають участь у турі, в т. ч. й самого замовника, якщо він також є Туристом) надалі Турист, з іншої сторони, а разом Сторони, уклали цей Договір про надання туристичних послуг про наступне:

1. ТЕРМІНИ ТА ПОНЯТТЯ

З метою уникнення неоднозначного тлумачення термінів, Усі терміни, що вживаються в договорі, мають значення, визначені у Законах України «Про туризм», «Про захист прав споживачів» та Цивільному кодексі України. Визначення термінів у додатку є частиною договору (Повний глосарій наведено в Додатку 1.)

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Предметом Договору є надання Туристу комплексу туристичних послуг (Турпродукту) відповідно до підтвердженої Заявки № _____ від «» _____ **20** р. Турист зобов'язується прийняти та оплатити зазначені послуги на умовах цього Договору. Турагент діє як посередник та надає Туристу консультаційно-інформаційні послуги, пов'язані з підбором, бронюванням і оформленням Турпродукту. Вартість таких послуг включена до загальної вартості Турпродукту.

ІСТОТНІ УМОВИ ДОГОВОРУ

1) строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування _____;

2) характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту) _____;

3) готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорія, а також відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строк і порядок оплати готельного обслуговування _____;

4) види і способи забезпечення харчування _____;

5) мінімальна кількість туристів у групі (у разі потреби) та у зв'язку з цим триденний строк інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи _____;

6) програма туристичного обслуговування _____;

- 7) види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту _____;
- 8) інші суб'єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту _____;
- 9) страховик, що здійснює обов'язкове та/або добровільне страхування туристів за бажанням туриста, інших ризиків, пов'язаних з наданням туристичних послуг _____;
- 10) _____, необхідність оформлення візи _____;
- 11) вартість туристичного обслуговування _____ (гривня),
- 12) Інформаційно-консультаційні послуги з підбору Турпродукту _____ (гривня).

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН.

3.1. Туроператор через Турагента зобов'язується:

- 3.1.1. Надати Туристу всю інформацію, що передбачена чинним законодавством України.
- 3.1.2. Забезпечити бронювання туристичних послуг відповідно до Листа бронювання Туриста.
- 3.1.3. Забезпечити Туриста необхідними документами відповідно до кількості Туристів: ваучер, страховий поліс, авіаквитки на авіарейсах згідно з графіком відправлення за маршрутом, вказаним в Листі бронювання.
- 3.1.4. Надати документ, що підтверджує оплату Туристом вартості туристичних послуг відповідно до Листа бронювання та умов цього Договору (корінець прибуткового ордеру, квитанція, касовий чек тощо).
- 3.2. Туроператор через Турагента має право:
- 3.2.1 Отримувати від Туриста необхідну персональну інформацію для реалізації бронювання та забезпечення надання туристичних послуг;
- 3.2.2 Вимагати відшкодування Туристом збитків Туроператора/Турагента, завданих неправомірними діями Туриста, у тому числі порушенням умов цього Договору;
- 3.2.3 Відмовитися від виконання Договору у випадках, передбачених цим Договором та Законом України «Про туризм»;
- 3.2.4 Вносити зміни тривалості, маршруту та інших параметрів туристичних послуг, що входять до складу Туристичного продукту, за погодженням з Туристом. У разі необхідності гарантування безпеки Туриста Туроператор через Турагента має право в односторонньому порядку змінювати тривалість, маршрут та інші параметри туристичних послуг. Також Туроператор може ініціювати внесення змін до складу Туристичного продукту до початку туристичного обслуговування щодо графіку та/або маршруту руху, перевізника (авіаперевізника), дати та час вильоту, аеропорту, типу повітряного судна, типу засобу розміщення (у тому числі у іншій місцевості) тощо. У випадку заміни авіаперевізника Туристу видаються нові квитки на рейс іншого авіаперевізника, а попередні вважаються такими, що втратили чинність. Якщо Турист скористався запропонованими послугами, він вважається таким, що погодився на альтернативу, а послуги за Договором вважаються наданими належним чином.
- 3.2.5. На зміну ціни туристичного продукту після укладення договору на туристичне обслуговування у випадках передбачених Законом України «Про туризм»;
- 3.2.6. На внесення змін до умов цього договору або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими Сторони керувались під час укладання договору.

3.3. Турист зобов'язується:

- 3.3.1. Надати Туроператору через Турагента інформацію про бажаний туристичний маршрут та повідомити свої вимоги до нього при оформленні Листа бронювання.
- 3.3.2. Своєчасно подати Туроператору через Турагента належно оформлені документи, необхідні для виконання зобов'язань щодо оформлення поїздки (туру) Туроператора, а також оплатити вартість Туристичного продукту у встановлений цим Договором термін.
- 3.3.3. Дотримуватись правил перебування в країні тимчасового перебування, правил готелів і засобів розміщення, звичаїв і традицій місцевого населення, митних правил, правил в'їзду (виїзду) до країни тимчасового перебування; не порушувати суспільний порядок та вимоги законодавства країни тимчасового перебування; дотримуватись правил внутрішнього розпорядку і протипожежної безпеки у місцях розміщення та перебування.
- 3.3.4. Прибути не пізніше ніж за 2 години до часу виїзду (вильоту) на вказане місце збору групи.
- 3.3.5. Оплатити фактично понесені Туроператором та/або Турагентом витрати, у тому числі штрафні санкції, у разі відмови від виконання цього Договору до початку поїздки.
- 3.3.6. Відшкодовувати збитки, заподіяні Турагенту та/або Туроператору своїми неправомірними діями.
- 3.3.7. При відмові від виконання цього Договору повернути Туроператору через Турагента ваучер, страховий поліс та інші документи, що надають право Туристу на отримання туристичних послуг.
- 3.3.8. Своєчасно та в повному обсязі оплатити додаткові послуги в місцях проживання та перебування.
- 3.3.9. Оплатити вартість в'їзної візи, послуг з візової підтримки, а також місцеві податки та збори, пов'язані з проживанням або перебуванням, у разі необхідності.

3.4. Турист має право на:

- 3.4.1. Отримання необхідної і достовірної інформації, що передує укладенню цього Договору, передбаченої статтями 19-1, 20 Закону України «Про туризм», Закону України «Про захист прав споживачів», а також іншої інформації, необхідної для безпечного використання туристичного продукту.
- 3.4.2. Вільний вибір туристичних послуг при замовленні Турпродукту;
- 3.4.3. Отримання комплексу туристичних послуг відповідно до прийнятого та оформленого Листа бронювання;

3.4.4. Відшкодування збитків, спричинених невиконанням або неналежним виконанням умов Договору іншою Стороною за умови дотримання вимог, передбачених пунктом 8 цього Договору;

3.4.5. Відмову від замовленого Турпродукту у порядку, визначеному цим Договором, з урахуванням передбачених ним наслідків.

4. ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ДОГОВОРУ

4.1. Інформація Туроператора про програми та розцінки на кожний туристичний продукт, що надається через Турагента Туристу, а також інша інформація, передбачена умовами цього Договору та Законом України «Про туризм», є невід'ємною умовою виконання цього Договору та розміщується на офіційному сайті Туроператора <https://traveldesk.com.ua/>.

4.2. За умовами цього Договору Туроператор через Турагента погоджує з Туристом істотні умови Договору на туристичне обслуговування та заповнює Лист бронювання (встановленої форми Туроператором) у двох екземплярах або з використанням системи онлайн-бронювання «TravelDesk Online». Перед направленням Листа бронювання Турист зобов'язаний ознайомитися з умовами цього Договору та прийняти їх.

4.3. Лист бронювання заповнюється повністю та без пропусків.

4.4. Лист бронювання вважається безвідкличною офертою Туриста, тобто пропозицією укласти договір.

4.5. Після належного оформлення Листа бронювання Турагент направляє його Туроператору засобами електронного, факсимільного чи поштового зв'язку, а також через електронну пошту або інші погоджені сторонами електронні засоби зв'язку, включно з месенджерами (Telegram, WhatsApp, Viber), або в усній формі з обов'язковим письмовим підтвердженням.

4.6. У разі можливості задоволення всіх істотних умов замовлення Турагента, Туроператор (не пізніше ніж на п'ятий день від дати отримання Листа бронювання) здійснює Підтвердження замовлення шляхом його оформлення на сайті Туроператора в системі онлайн бронювання «TravelDesk Online», з яким Турагент може ознайомитися та роздрукувати. У разі необхідності зазначені дії вважаються прийняттям пропозиції (акцепту) Туроператором надати послугу замовлену Турагентом (оферту).

4.7. Підтвердження замовлення має містити інформацію про можливість надання всіх істотних умов даного Договору.

4.8. Після фактичного отримання Турагентом Підтвердження замовлення Турист зобов'язаний укласти договір з Турагентом на туристичне обслуговування.

4.9. Турагент має право укладати договори на туристичне обслуговування від імені Туроператора лише після отримання письмового підтвердження (акцепту) відповідної заявки від Туроператора. Укладення договорів без такого підтвердження здійснюється на власний ризик Турагента.

4.10. Турист усвідомлює, що Турагент несе самостійну відповідальність перед Туристом за будь-які збитки, спричинені укладенням договору між Туристом і Турагентом без наявності акцептованого Туроператором замовлення. У такому випадку Турагент вважається таким, що діє від свого імені. Турист несе відповідальність за наслідки відмови від підписання договору після отримання Підтвердження замовлення. Підтвердженням існування договірних відносин між сторонами у такому випадку є Ваучер, а відмова від підписання договору вважається відмовою від договору відповідно до статті 20 Закону України «Про туризм».

4.11. Відмова у укладенні договору на туристичне обслуговування Туристу здійснюється Туроператором через Турагента у разі:

а) строку чинності візи, яка видана на в'їзд до країни перебування, що є меншим за тривалість перебування Туриста в цій країні;

б) використання візи за максимально дозволеною кількістю в'їздів (виїздів) до/з відповідної країни;

в) строку чинності закордонного паспорта, що є меншим за вимоги компетентних органів країни перебування;

г) відсутності або неправильного оформлення документів, що дають право на виїзд неповнолітніх дітей за кордон України, зокрема:

- відсутнє нотаріально засвідчене клопотання батьків або законних представників у разі самостійного виїзду неповнолітнього;

- у паспортах батьків (законних представників) відсутні відомості про дітей, які подорожують разом із ними;

- у паспортах батьків (законних представників) відсутні вклеєні та скріплені печаткою фотографії дітей віком від 5 до 18 років.

4.12. Передача Туристу виїзних документів (проїзні документи, страхові поліси, ваучери, закордонні паспорти Туристів у разі тимчасового їх зберігання Турагентом) здійснюється в офісі Турагента або електронною поштою не пізніше ніж за 24 години до початку Туру. Чинними визнаються останні видані Туристу документи.

4.13. Зміна ціни Туристичного продукту після Підтвердження бронювання допускається лише у випадках необхідності врахування змін тарифів на транспортні послуги, запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, а також зміни курсу гривні до іноземної валюти, у якій виражена вартість Туристичного продукту.

4.14. Зміна ціни Туристичного продукту можлива не пізніше як за 20 календарних днів до початку туристичної подорожі. При цьому збільшення ціни не може перевищувати 5 % від початкової вартості продукту. У разі збільшення ціни більш ніж на 5 % Турист має право відмовитися від виконання Договору, а Туроператор через Турагента зобов'язаний повернути Туристу раніше сплачену суму.

4.14.1. Сторони домовилися, що у разі збільшення курсу гривні до іноземної валюти, встановленого НБУ, вартість неоплаченого або неповністю оплаченого Туристичного продукту перераховується за співвідношенням курсу НБУ на дату оплати та на дату Підтвердження Замовлення. Повернення коштів у разі ануляції Туру здійснюється в гривні за курсом НБУ на дату надходження оплати на рахунок Туроператора.

4.15. Кожна із Сторін цього Договору до початку туристичної подорожі Туриста має право вимагати внесення змін до Договору або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов Договору та обставин, якими Сторони керувалися при укладенні договору, зокрема у випадках:

1. погіршення умов туристичної подорожі або зміни строків її проведення;
 2. непередбаченого підвищення тарифів на транспортні послуги;
 3. запровадження нових або підвищення діючих ставок податків, зборів та інших обов'язкових платежів;
 4. істотної зміни курсу гривні до іноземної валюти, у якій виражена ціна туристичного продукту;
 5. відмови партнера Туроператора у наданні заброньованого та оплаченого Турпродукту;
 6. відмови посольства (консульства) у наданні Туристу візи.
- 4.16. Туроператор через Турагента має право відмовитися від виконання договору лише за умови повного відшкодування Туристу збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання договору, за винятком випадку, якщо відмова сталася з вини Туриста.
- 4.17. Турист має право відмовитися від виконання договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування Туроператору фактично здійснених ним документально підтверджених витрат, пов'язаних із відмовою. Сторони погодили, що доказами фактично понесених витрат є будь-які документи, що містять інформацію про замовлення туристичних послуг, а також відповідні листи чи повідомлення суб'єктів, задіяних у наданні цих послуг, надіслані у паперовому чи електронному вигляді.
- 4.18. Якщо під час виконання договору на туристичне обслуговування Туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого сторони досягли згоди, він зобов'язаний вжити альтернативних заходів для продовження туристичного обслуговування без покладення додаткових витрат на Туриста, а у разі необхідності відшкодувати Туристу різницю між запропонованими послугами та фактично наданими.
- 4.19. У разі вжиття альтернативних заходів до дати початку Туру Туроператор через Турагента зобов'язаний надати Туристу відповідне повідомлення з чітким зазначенням внесених змін.
- 4.20. Якщо Турист скористався запропонованою альтернативною послугою, претензії щодо ненадання послуг, визначених у Листі бронювання та Договорі на туристичне обслуговування, вважаються необґрунтованими, а послуги за договором – наданими у повному обсязі. У такому випадку Туроператор вважається таким, що виконав свої зобов'язання перед Туристом.
- 4.21. У разі неможливості здійснення альтернативних заходів або відмови Туриста від них Туроператор зобов'язаний надати Туристу без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого погодженого місця, а також відшкодувати вартість ненаданих туристичних послуг і виплатити компенсацію в розмірі, передбаченому цим договором.
- 4.22. Туроператор несе відповідальність перед Туристом за невиконання або неналежне виконання умов даного договору, крім випадків, коли:

5. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

- невиконання або неналежне виконання сталось з вини Туриста;
 - невиконання або неналежне виконання сталось з вини третіх осіб, не пов'язаних із наданням послуг, і про їх настання жодна зі сторін не знала і не могла знати заздалегідь;
 - невиконання або неналежне виконання сталось внаслідок форс-мажорних обставин, визначених у цьому договорі або пов'язаних із подіями, які Туроператор, Турагент та інші суб'єкти туристичної діяльності не могли передбачити
- 4.23. Після отримання підтвердження замовлення та всіх необхідних документів для подорожі від Туриста, відмова останнього від фактичного отримання послуг не звільняє Туроператора від права вимагати оплату вартості туристичних послуг згідно з замовленням.
- 5.1. Під час заповнення Листа бронювання Турист здійснює Туроператору через Турагента передплату у розмірі не менше 30 % від загальної вартості замовленого туристичного продукту та Супутніх послуг. Якщо Лист бронювання оформлюється менш ніж за 14 днів до початку Туру або дата початку припадає на Високий сезон чи Акції, Турист здійснює 100 % оплати вартості Туристичного продукту та Супутніх послуг. Турист усвідомлює, що у разі недотримання цього порядку оплати несе самостійну відповідальність за можливі фінансові та/або податкові наслідки, у тому числі у разі відмови від туру чи оплати третіми особами. Кошти, отримані за оплату Підтвердженого замовлення, зараховуються як оплата за цим Договором незалежно від платника та підлягають поверненню відповідно до умов договору.
- 5.2. Після отримання Підтвердження замовлення Туроператор через Турагента запрошує Туриста підписати Договір на туристичне обслуговування та здійснити остаточну оплату за замовлений Тур та Супутні послуги. Турист зобов'язаний здійснити повну оплату вартості за вирахуванням раніше сплаченої передоплати не пізніше наступного банківського дня після підтвердження Туру. Датою виконання зобов'язання вважається дата надходження коштів на поточний рахунок Турагента. За згодою Сторін допускається підтвердження оплати копією платіжного документа. У призначенні платежу Турист вказує реквізити рахунку, відповідно до якого здійснюється оплата. У разі несвочасної або неповної оплати підтвердження Туру анулюється автоматично, а можливі збитки Туроператора/Турагента покладаються на Туриста. Турагент зобов'язується перераховувати Туроператору всі отримані від Туриста кошти у строки, передбачені договором, незалежно від факту фактичного отримання коштів від Туриста. Відповідальність за своєчасність та повноту оплати перед Туроператором несе Турагент
- 5.3. Загальна вартість Турпродукту включає вартість послуг Турагента. Конкретний розмір такої винагороди узгоджується Сторонами під час бронювання та може не зазначатися окремо у супровідних документах. У разі потреби Турист має право звернутися до Турагента за роз'ясненням структури вартості.
- 5.4. У разі зміни вартості Туру та Супутніх послуг Туроператор через Турагента погоджує її з Туристом. Турист зобов'язаний здійснити повну оплату за новою узгодженою ціною протягом 1-го банківського дня після узгодження.
- 5.5. У разі збільшення транспортних тарифів, валютного курсу, введення нових або підвищення діючих податків, зборів та інших обов'язкових платежів Туроператор через Турагента надсилає Туристу рахунок на відповідну доплату, яка підлягає оплаті протягом 1-го банківського дня. Невиконання цієї умови є підставою для анулювання замовлення Туроператором через Турагента з повідомленням Туриста, при цьому застосовується відповідальність, передбачена пунктом 7.2 цього Договору.

6. УМОВИ КОМПЕНСАЦІЇ ЗА НЕНАДАНІ ПОСЛУГИ.

- 6.1. У разі невиконання зобов'язань за цим Договором зі сторони Туроператора або Турагента, Турист має право вимагати повернення оплачених коштів за ненадані послуги за умови дотримання вимог п. 3.3 цього Договору.
- 6.2. У разі відмови Туроператора або Турагента від виконання Договору, Турист має право на відшкодування підтверджених документально збитків, за виключенням випадків, коли це сталося з вини Туриста.
- 6.3. У разі невіїзду Туриста через неправильне оформлення паспорта або інших необхідних документів, надання недостовірної інформації щодо паспортних чи інших даних Туриста, всі фінансові витрати, пов'язані з поїздкою або ануляцією, несе Турист.
- 6.4. У разі настання страхового випадку претензії щодо збитків Турист пред'являє страховій компанії, зазначеній у страховому полісі.
- 6.5. У разі дострокового припинення Туристом поїздки або невикористання замовлених послуг з будь-яких причин Туроператор та Турагент не несуть відповідальності і компенсації не здійснюють.
- 6.6. Якщо умови туру не відповідають Договору, Турист зобов'язаний негайно повідомити Туроператора через Турагента або представника приймаючої сторони для усунення невідповідностей. У разі відсутності такого повідомлення та належного прийняття послуг претензії не приймаються. Для компенсації Турист має надати Акт невідповідності послуг, підписаний Туристом та представником приймаючої сторони, або офіційний письмовий документ від суб'єкта, що надавав послуги.
- 6.7. Відповідальність за скасування або зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів несе перевізник згідно з Правилами міжнародних пасажирських перевезень. Туроператор і Турагент не відповідають за збитки, спричинені цими обставинами. Претензії щодо нена належного надання транспортних послуг пред'являються безпосередньо перевізникам.
- 6.8. Туроператор діє як агент перевізників і надавачів готельних послуг, виступаючи посередником між Туристом і надавачами послуг без прийняття на себе зобов'язань виступати як безпосередній надавач цих послуг. Положення п. 2 ст. 903 Цивільного кодексу України до цього пункту не застосовуються.
- 6.9. Повернення коштів при ануляції замовленого або підтвердженого Турпродукту здійснюється виключно на банківський рахунок Турагента, незалежно від того, ким була здійснена оплата. Підставою для повернення коштів є оригінал Листа на повернення, оформлений Турагентом та надісланий на юридичну адресу Туроператора. До Листа додаються копії паспорта Туриста, ваучера та підписаного договору на туристичне обслуговування.
- ## **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН.**
- 7.1. Турист має право відмовитись від виконання цього Договору, за умови оплати Туроператору (безпосередньо або через Турагента) фактично понесених ним витрат за послуги, надані до дати повідомлення про відмову, не пізніше дати початку туру. Відмова оформлюється виключно у письмовій формі та має містити підпис Туриста (у тому числі електронний підпис). Заява про відмову приймається Туроператором через Турагента з дати її отримання.
- 7.2. У разі відмови Туриста від туристичних послуг з будь-яких причин або внаслідок відмови посольства країни перебування у видачі візи, Турист зобов'язується відшкодувати Туроператору понесені витрати, зокрема: вартість послуг, що не підлягає поверненню, штрафні санкції, сплачені контрагентам. Розмір відшкодування залежить від строку відмови від початку туру і складає:
- 25% вартості при відмові за 30–21 днів;
 - 50% вартості при відмові за 20–15 днів;
 - 85% вартості при відмові за 14–8 днів;
 - 100% вартості при відмові за 7–1 день;
 - 100% вартості у період Високого сезону;
 - 100% вартості при відмові від акційних пропозицій, зокрема «раннє бронювання».
- Строки Високого сезону визначає Туроператор, інформація про нього доступна на сайті <https://traveldes.com.ua/>. Розмір витрат може змінюватися відповідно до умов партнерів Туроператора.
- Рахунок на оплату виставляється Туристу через Турагента і має бути сплачений протягом 2 банківських днів.
- Візовий збір не повертається.
- Турист зобов'язаний з'явитися до представництва держави для підтвердження візи протягом 15 днів після повернення в Україну, у разі порушення сплачує штраф у розмірі 1000 євро.
- За завідомо неправдиві документи Турист сплачує штраф у розмірі вартості туристичного продукту
- 7.3. Турист несе відповідальність за агресивну поведінку, пошкодження майна чи протиправні дії під час поїздки. У разі нена належної поведінки йому може бути відмовлено у наданні послуг без повернення коштів.
- 7.4. При ануляції туру у Високий сезон, під час акцій, державних свят, виставок, ярмарків, або при зміні прізвищ у документах, Турист зобов'язаний відшкодувати Туроператору/Турагенту 100% вартості туру незалежно від строку відмови.
- 7.5. При бронюванні авіаквитків по спеціальних тарифах застосовується штраф 100% вартості квитків незалежно від строків відмови.
- 7.6. Турист несе відповідальність за порушення правил проїзду, реєстрації, проживання, митних правил тощо. Штрафи накладаються відповідно до правил перевізника, готелю та країни перебування. Туроператор відповідальності не несе.
- 7.7. Турист несе відповідальність за правильне використання ваучера, страхового поліса та інших документів.
- 7.8. Туроператор і Турагент не несуть відповідальності за збереження багажу, цінностей та документів Туриста протягом подорожі.
- 7.9. Туроператор і Турагент не несуть відповідальності у випадках:
- форс-мажорних обставин;
 - відмови консульств у видачі візи (про що Туриста інформують не пізніше ніж за 48 годин);
 - невчасного або неповного подання документів Туристом;
 - подання Туристом неправдивих даних або недійсних документів;

- якщо Турист купив туристичний продукт з метою, відмінною від туризму (наприклад, для роботи за кордоном, прохання політичного притулку).

7.10. Туроператор/Турагент не несе відповідальності за відшкодування грошових витрат Туриста за оплачені послуги у разі, якщо Турист у період обслуговування за власним розсудом або в інтересах не скористався всіма чи частиною сплачених послуг, а також не відшкодовує витрати, що виходять за межі послуг, передбачених цим Договором.

7.11. У разі одночасного настання наступних обставин:

- відсутність ануляції при порушенні зобов'язань за цим Договором;
- відсутність оплати Туристом Турпродукту відповідно до п. 5.1 цього Договору;
- неявка Туриста на рейс;

на Туриста накладається штраф у розмірі 100% від загальної вартості Турпродукту.

7.12. Туроператор не володіє інформацією про плани проведення будівельних чи ремонтних робіт на території готелю або прилеглої території в країні перебування, здійснених адміністрацією готелю або за згодою місцевих органів влади, і не несе відповідальності за незручності, спричинені цими роботами.

7.13. Туроператор не несе відповідальності у разі, якщо Турист не скористався туристичним продуктом або використав його не повністю з причин, що не залежать від Туроператора, зокрема: відмови консульської установи у видачі візи, пізнього отримання візи, скасування, перенесення, затримки авіарейсу або трансферу, унаслідок чого Турист не скористався послугами або скористався ними частково.

7.14. У випадках, передбачених у п. 7.13, кошти за отриманий туристичний продукт не повертаються.

7.15. Туроператор/Турагент має право призупинити виконання своїх зобов'язань за цим Договором у разі неповної оплати туристичного продукту Туристом або порушення інших зобов'язань за Договором.

7.16. Туроператор не несе відповідальності за якість послуг, замовлених Туристом у країні перебування у третіх осіб (наприклад, придбання екскурсій у сторонніх осіб).

7.17. Можливість відшкодування моральної шкоди за правовідносинами, що виникають за цим Договором, виключається.

7.18. Турагент несе відповідальність за дії субагентів і має інформувати Туроператора про претензії Туристів

8. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

8.1. Всі рекламції Туриста щодо обслуговування як за кордоном, так і на території України приймаються до розгляду виключно в письмовій формі, за умови наявності Акту, підписаного представником приймаючої сторони в країні перебування Туриста, не пізніше 14 днів після закінчення туру. Рекламція повинна містити: ім'я, адресу для листування, дату та місце перебування Туриста, підпис заявника, а також документальне підтвердження викладених у претензії обставин. До рекламції обов'язково додається копія Договору між Турагентом і Туристом.

Рекламції направляються рекомендованим листом з описом вкладень або можуть бути надіслані на офіційну електронну адресу Туроператора з електронним підписом.

Рекламція може стосуватися вимоги про повернення коштів, однак сама по собі не є підставою для повернення грошей за туристичні послуги. Вимогою є офіційний Лист на повернення коштів, надісланий на юридичну адресу Туроператора. Рішення щодо розміру, строків та порядку виплати компенсації приймаються за результатами спільного розгляду Листа на повернення коштів представниками Сторін.

8.2. Претензії Туриста, подані з порушенням положень п. 8.1. Договору, Туроператором до розгляду не приймаються.

8.3. Туроператор/Турагент не приймає претензії та не несе відповідальності за деякі незначні відхилення в обслуговуванні, які пов'язані з роботою готелів, мотелів, пансіонатів (несмачна їжа, несправності кондиціонера, відключення води або електропостачання, прибирання, ненадійне підключення до Інтернету тощо). Туроператор не відповідає за плани адміністрації готелів щодо будівельних або ремонтних робіт.

8.4. Усі спори, що виникають з цього Договору або пов'язані з ним, включаючи розгляд претензій, вирішуються, перш за все, шляхом переговорів між Сторонами. Якщо спір не вдається врегулювати таким шляхом, він передається до суду згідно з підсудністю, передбаченою чинним законодавством України.

8.5. Наявність спору, розбіжностей чи претензій не звільняє Сторони від обов'язку виконувати умови цього Договору, навіть якщо спір передано на судовий розгляд.

9. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

9.1. 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, що віднесені в даній місцевості до розряду стихійних; лісові пожежі, вибухи, виходи з ладу чи ушкодження транспортних засобів; страйк, саботаж, локаут, оголошена чи неоголошена війна, революція, масові безладдя, терористичних актів, аварій і інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору; несприятливі погодні умови, що не є стихійними явищами, але які приводять до неможливості надання послуг в повному обсязі та належної якості, прийняття державними органами нормативних актів, що призвели до неможливості належного виконання сторонами зобов'язань, які вони взяли на себе відповідно до умов даного Договору; інших подій в країні перебування чи регіоні, що несуть в собі загрозу життю, здоров'ю та особистій безпеці туристам, а також інших обставин, які не залежать від волі сторін.

9.2. 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, можливу тривалість та вірогідну дату припинення дії даних обставин, підтвердивши, на вимогу іншої Сторони, наявність дії форс-мажорних обставин відповідними документами (довідками торгово-промислової палати і т.д.).

9.3. При настанні будь-якої вищевказаної форс-мажорної обставини, за згодою сторін, дія чинного Договору або продовжується, або переноситься, або припиняється.

10. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ

10.1. Цей Договір набирає чинності з моменту його підписання Сторонами та діє до завершення строку туристичної подорожі (Туру), визначеного в Заявці. У частині виконання фінансових зобов'язань Сторін Договір залишається чинним до моменту повного здійснення взаємних розрахунків.

10.2. Договір може бути достроково розірваний за ініціативою однієї із Сторін, проте не раніше дати проведення всіх взаєморозрахунків.

10.3. Дія Договору припиняється у випадках:

а) достроково за взаємною згодою Сторін;

б) достроково з ініціативи однієї із Сторін відповідно до умов цього Договору;

в) у інших випадках, передбачених чинним законодавством України.

10.4. Внесення змін та доповнень до договору:

10.4.1. Зміни до Договору вносяться за згодою Сторін. Водночас Сторони погодили спрощений порядок внесення змін до істотних умов Договору, зокрема зміну дати авіаперевезення, заміну готелю та інших подібних умов. Погодження Туристом змін умов Договору вважається споживанням Туристом іншої та/або заміненої послуги.

11. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1. Цей Договір складений українською мовою у двох примірниках, які мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної із Сторін.

11.2. Відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», а також з урахуванням мети обробки персональних даних, визначеної у статутних документах Туроператора і Турагента та Закону України «Про туризм» щодо надання туристичних послуг, Турист надає добровільну згоду на збір, зберігання, обробку та використання своїх персональних даних Туроператором і Турагентом з метою виконання умов цього Договору.

11.3. Сторонам, які підписали цей Договір, зрозумілі та прийнятні умови Договору.

11.4. Підписанням цього Договору Турист підтверджує, що йому надано всю необхідну інформацію для здійснення туристичної подорожі.

11.5. З моменту підписання цього Договору всі попередні усні або письмові домовленості Сторін, що стосуються предмету цього Договору, втрачають юридичну силу та не можуть братися до уваги при тлумаченні його умов.

11.6. У питаннях, не врегульованих цим Договором, Сторони керуються чинним законодавством України, зокрема Цивільним кодексом України, Законом України «Про захист прав споживачів» та Законом України «Про туризм»

.....

Я _____ (ППП Туриста) цим засвідчую, що підписуючи даний Договір в інтересах зазначених у ньому осіб – туристів, маю відповідні повноваження діяти від їх імені та несу повну відповідальність за виконання ними цього Договору.

(підпис Туриста)

Я _____ (ППП Туриста) ознайомлений з умовами Страхування фінансових збитків внаслідок відміни подорожі за кордон або зміни строків перебування за кордоном та підтверджую, що відмовляюсь від будь-яких претензій до Туроператора у разі настання страхового випадку, що передбачаються умовами даного страхування.

(підпис Туриста)

Я _____ (ППП Туриста) отримав від Турагента всю інформацію та перелік необхідних документів для перетину кордону, в тому числі для осіб від імені яких дію (включаючи малолітніх/неповнолітніх) за усним дорученням, з метою здійснення туристичної подорожі.

Дана інформація донесена Агентом доступно та зрозуміло.

Наявність даних документів, до початку здійснення туристичної подорожі, підтверджую.

Відмовляюсь від будь-яких претензій до Туроператора, у разі відмови в перетині кордону у зв'язку з відсутністю необхідних документів.

(підпис Туриста)

12. Реквізити та підписи сторін

Турагент:

Турист:

до публічного Договору (оферти) про надання посередницьких туристичних послуг з елементами бронювання

ДОДАТОК 1. Глосарій термінів

1. **Туристичний оператор (Туроператор)** – Товариство з обмеженою відповідальністю «ТРЕВЕЛ ДЕСК» (включене до Ліцензійного реєстру суб'єктів туроператорської діяльності та таке, що має: ліцензію на провадження туроператорської діяльності, видану наказом ДАРТ від 21.08.2020 № 44 (внутрішній та в'їзний туризм); розширення ліцензії на виїзний туризм згідно з наказом ДАРТ від 16.06.2021 № 143; фінансове забезпечення цивільної відповідальності перед Туристами у вигляді банківської гарантії ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» на суму, еквівалентну 20 000 (двадцять тисяч) євро 00 центів, оформлену відповідно до договору про надання банківської гарантії № СКК-250625/236-75 від 25 червня 2025 року. Ліцензія є безстроковою). В Договорі значення терміну «Туроператор» аналогічне до його визначення у ст. 5 Закону України «Про туризм»;
2. **Туристичний агент (Турагент)** – юридична особа чи фізична особа – підприємець, яка на підставі цього Договору виконує повноваження щодо реалізації сформованого Туроператором Турпродукту та вчиняє інші дії, передбачені даним Договором. В Договорі значення терміну «Турагент» аналогічне до його визначення у ст. 5 Закону України «Про туризм»;
3. **Туристичний продукт (Турпродукт)** – заздалегідь сформований Туроператором комплекс туристичних послуг, що включає щонайменше дві з таких послуг, як перевезення, розміщення, харчування, а також інші туристичні послуги, не пов'язані безпосередньо з перевезенням і розміщенням (наприклад, організація екскурсій, відвідування об'єктів культури, розваг, відпочинку тощо), які надаються відповідно до цілей подорожі. Турпродукт реалізується за єдиною загальною ціною. Послуги з візової підтримки не включаються до складу Турпродукту.
4. **Тур** – організована подорож (поїздка) Туриста, що триває не менше 24 годин або включає щонайменше одну ночівлю, і здійснюється в межах придбаного Турпродукту, за визначеним маршрутом, з метою відпочинку, оздоровлення, пізнання, ділової чи іншої подорожі.
5. **Замовник/Турист** – фізична або юридична особа, яка купує Турпродукт для власного відпочинку або для відпочинку третіх осіб, а також здійснює оплату за надані туристичні послуги.
6. **Турист** – фізична особа, яка подорожує до іншої місцевості чи країни (тимчасово залишаючи постійне місце проживання) на строк від 24 годин до одного року без здійснення оплачуваної діяльності, з метою відпочинку, лікування, пізнання, ділової поїздки тощо, та зобов'язанням залишити місце перебування у встановлений термін.
7. **Візова підтримка** – консультаційні послуги та допомога у підготовці необхідного пакета документів для подачі до посольств, консульських або міграційних органів з метою отримання дозволу на в'їзд (візи). Візова підтримка не входить до складу Туристичного продукту.
8. **Ваучер** – документ, що підтверджує укладення договору на туристичне або екскурсійне обслуговування, який містить істотні умови такого договору, зокрема інформацію про сторони, перелік туристичних послуг, місце, строки та інші деталі обслуговування. Є однією з підстав для отримання туристичних послуг.
9. **Договір на туристичне обслуговування** – договір, укладений між Замовником і Турагентом, який діє від імені та в інтересах Туроператора, предметом якого є надання Туристам комплексу туристичних послуг, що надаються Туроператором та його контрагентами. Форма такого договору визначена у Додатку № 1 до цього Договору та є його невід'ємною частиною. Термін «Договір на туристичне обслуговування» вживається у цьому Договорі у значенні, передбаченому статтею 20 Закону України «Про туризм».
10. **Заявка** – звернення Турагента до Туроператора з метою бронювання Турпродукту для конкретного Туриста. Заявка подається через електронну пошту або інші погоджені сторонами електронні засоби зв'язку, включно з месенджерами (Telegram, WhatsApp, Viber), або в усній формі з обов'язковим письмовим підтвердженням. Заявка повинна містити маршрут, дати, кількість осіб, тип послуг, паспортні дані (за потреби), запит на виставлення рахунку тощо. Заявка, оформлена в системі онлайн-бронювання, вважається офертою на укладення Договору на туристичне обслуговування.
11. **Акцепт Заявки** – підтвердження Туроператором можливості бронювання зазначеного у Заявці Турпродукту. Акцепт може бути здійснений шляхом виставлення рахунку або іншим документальним способом, що підтверджує прийняття Заявки до виконання.
12. **Ануляція Заявки** – ініційована Турагентом або Туристом через Турагента письмова відмова від замовленого та/або придбаного в Туроператора Турпродукту чи його частини. Ануляція може бути здійснена зокрема через електронну пошту або систему онлайн-бронювання «TravelDesk Online».
13. **Зміна Заявки** – скасування повністю або частково попереднього замовлення Турагента та подання нового замовлення, яке відрізняється від попереднього за суттєвими параметрами.
14. **Країна перебування** – країна, в якій Турист відповідно до акцептованої Заявки та укладеного Договору на туристичне обслуговування безпосередньо користується комплексом туристичних послуг (Турпродуктом).
15. **Комерційний курс Туроператора**: грошовий еквівалент в іноземній валюті: 1 (одного) долара США до гривні України та 1 (одного) євро до гривні України, що визначається Туроператором та оприлюднюється на офіційному веб-сайті Туроператора. Цей курс застосовується Туроператором при визначенні суми до сплати за Турпродукт, яка підлягає оплаті Туроператору.
16. **Ціна (загальна вартість), СПО** – спеціальні пропозиції Туроператора, що зазначені у відповідному розділі на офіційному веб-сайті Туроператора, а також у його рекламних матеріалах. Це відомості щодо можливої вартості послуг, яку може сплатити Турист при придбанні Турпродукту. До цієї суми можуть включатися: вартість послуг, що надаються Туроператором, транспортними компаніями (в тому числі послуги з бронювання), страховими компаніями та іншими суб'єктами туристичної діяльності, а також консультаційно-інформаційні послуги з підбору туру, які надаються Туристу безпосередньо Турагентом.

17. **Вартість Замовлення** – сукупна вартість туристичних послуг, на основі яких сформовано Замовлення, та яку зобов’язаний сплатити Турист при придбанні Турпродукту. До цієї суми можуть включатися вартість послуг, що надаються Туроператором, транспортними компаніями (в тому числі послуги з бронювання), страховими компаніями, іншими суб’єктами туристичної діяльності, а також консультативно-інформаційні послуги з підбору туру, що надаються Турагентом безпосередньо Туристу.
18. **Винагорода за надання посередницьких послуг** – плата за виконання функцій агента-посередника (Турагента) для реалізації Турпродукту.
19. **Транзитні кошти** – грошові кошти, що надходять Туроператору від Туриста (через Турагента або безпосередньо) з метою подальшого перерахування третім особам (перевізникам, закладам розміщення, страховим компаніям тощо) як оплата за туристичні послуги, що входять до складу Турпродукту. Відповідно до погодженої Сторонами транзитної моделі розрахунків, такі кошти не є доходом і не належать на праві власності ані Туроператору ані Турагенту, а є власністю відповідних постачальників послуг. Туроператор зберігає ці кошти виключно з метою їх подальшого перерахування. Турагент має право самостійно визначати розмір своєї комісії, яка включається до загальної вартості, що повідомляється Туристу, та не входить до складу транзитних коштів. Фіксована винагорода за посередницькі дії, що виплачується Туроператором Турагенту згідно з цим Договором, є окремим доходом Турагента і не впливає на його право формувати власну комісію при продажу Туристу.
20. **Документи на отримання Турпродукту** – матеріальні цінності, створені Туроператором на користь Туристів за замовленням Турагента, що мають визначену Туроператором ціну та підтверджують право на отримання туристичних послуг. До таких документів, зокрема, належать: ваучер, страховий поліс, авіаквитки та/або інші проїзні документи.
21. **Додатки** – належним чином оформлені, підписані уповноваженими представниками Сторін та скріплені печаткою додатки, доповнення, додаткові угоди, які є невід’ємною частиною Договору.
22. **Високий сезон** – це період найвищої активності у сфері туризму, коли встановлюються максимальні тарифи на туристичні послуги. До Високого сезону належать періоди: з 20 грудня по 15 січня, з 10 лютого по 10 березня, з 25 квітня по 15 травня, з 25 липня по 31 серпня, а також інші дати, що не входять до вищезазначених періодів, але припадають на час проведення виставок, ярмарків, спортивних або інших масових заходів, святкування національних свят у країні тимчасового перебування, коли постачальники послуг (готелі, перевізники тощо) встановлюють тарифи типу *non-refundable*. Перелік таких періодів визначається Туроператором окремо для кожного туристичного напрямку.
23. **Акції** – спеціальні пропозиції, що є найбільш вигідними для Туристів (у тому числі акція «Раннє бронювання»). Інформація про умови продажу туристичного продукту, строки бронювання та ануляції розміщується на офіційному веб-сайті компанії <https://traveldesk.com.ua/>. Вказані на сайті положення мають силу договору.
24. **Вид транспортного засобу** – погоджений Сторонами тип транспортного засобу, призначений для пасажирських перевезень, які здійснюються автомобільним, залізничним, морським, річковим, авіаційним або іншим видом транспорту.
25. **Категорія транспортного засобу (клас)** – визначається рівнем комфорту, вартістю транспортного засобу, виробником і рівнем його оздоблення (економ-клас, бізнес-клас, представницький клас).
26. **Вид і спосіб забезпечення харчування під час туристичної подорожі** – система обслуговування туристів у сфері готельно-ресторанного бізнесу, яка позначається в цьому Договорі та інших документах, необхідних для подорожі Туриста, наступним чином: RO – без харчування; BB – лише сніданок; HB – напівпансіон (сніданок і обід або вечеря), FB – повний пансіон (сніданок, обід, вечеря), AI – все включено, UAL- ультра все включено.
27. **Рекламація** – письмова претензія, що пред’являється Туроператору Турагентом, Туристом або Замовником у зв’язку з невідповідністю якості наданих туристичних послуг умовам цього Договору або Договору на туристичне обслуговування, складена у порядку, передбаченому умовами цього Договору.
28. **Лист на повернення коштів** – письмова вимога на повернення коштів, сплачених за Турпродукт або його частину, оформлена та направлена у порядку, встановленому цим Договором.
29. **Система онлайн-бронювання «TravelDesk Online»** – програмне забезпечення, призначене для взаємодії Туроператора та Турагента під час замовлення та анулювання Турпродукту, а також оперативної комунікації між Сторонами під час надання туристичних послуг.

ТУРАГЕНТ:

ТУРИСТ:

