

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ОФЕРТА)

про надання посередницьких туристичних послуг з елементами бронювання

Цей Договір укладено відповідно до статей 6, 627 Цивільного кодексу України як неіменованний договір, що регулює надання посередницьких послуг у сфері туризму, зокрема сприяння у бронюванні туристичних послуг (туристичного продукту) третім особам

м. Дніпро

«__» _____ 2025 року

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), керуючись законодавством України, **публічно пропонує Туристичним агентам**, які зареєстровані як господарюючі суб'єкти на території України, мають відповідний вид діяльності, та фінансове забезпечення своєї цивільної відповідальності (гарантію банку або іншої кредитної установи) перед туристами, за винагороду надати послуги Туроператору з реалізації Турпродукту шляхом укладення Договору на туристичне обслуговування від імені, в інтересах та під контролем Туроператора, а також здійснювати фактичні дії, що визначені даним Договором публічної оферти (далі - Договір), із забезпечення надання Туроператором Турпродукту та наділяється повноваженнями укладати договори на обслуговування лише на умовах наведених у Додатку 1.

1. ТЕРМІНИ ТА ПОНЯТТЯ

- 1.1. **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».
- 1.2. **Туристичний агент (Турагент)** – юридична особа чи фізична особа – підприємець, яка на підставі укладення 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».
- 1.3. **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.
- 1.4. **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.
- 1.5. **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.
- 1.6. **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.
- 1.7. **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.
- 1.8. **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.
- 1.9. **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».
- 1.10. **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.

- 1.11. **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.
- 1.12. **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».
- 1.13. **Зміна Заявки** – скасування повністю або частково попереднього замовлення Турагента та подання нового замовлення, яке відрізняється від попереднього за суттєвими параметрами.
- 1.14. **Країна перебування** – країна, в якій Турист відповідно до акцептованої Заявки та укладеного Договору на туристичне обслуговування безпосередньо користується комплексом туристичних послуг (Турпродуктом).
- 1.15. **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.
- 1.16. **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 консультативно-інформаційні послуги з підбору туру, які надаються Туристу безпосередньо Турагентом.
- 1.17. **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.
- 1.18. **Винагорода за надання посередницьких послуг** – плата за виконання функцій агента-посередника (Турагента) для реалізації Турпродукту.
- 1.19. **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 надання посередницьких дій, що виплачується Туроператором Турагенту згідно з цим Договором, є окремим доходом Турагента і не впливає на його право формувати власну комісію при продажу Туристу.
- 1.20. **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.
- 1.21. **Додатки** – належним чином оформлені, підписані уповноваженими представниками Сторін та скріплені печаткою додатки, доповнення, додаткові угоди, які є невід'ємною частиною Договору.
- 1.22. **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.
- 1.23. **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.
- 1.24. **Вид транспортного засобу** – погоджений Сторонами тип транспортного засобу, призначений для пасажирських перевезень, які здійснюються автомобільним, залізничним, морським, річковим, авіаційним або іншим видом транспорту.
- 1.25. **Категорія транспортного засобу (клас)** – визначається рівнем комфорту, вартістю транспортного засобу, виробником і рівнем його оздоблення (економ-клас, бізнес-клас, представницький клас).
- 1.26. **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.
- 1.27. **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.

- 1.28. **Лист на повернення коштів** – письмова вимога на повернення коштів, сплачених за Турпродукт або його частину, оформлена та направлена у порядку, встановленому цим Договором.
- 1.29. **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.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 2.1. Цей публічний договір (далі — «Договір» або «Оферта») є офіційною публічною пропозицією Туроператора. Договір укладається шляхом акцепту цієї Оферти будь-яким туристичним агентом — юридичною особою або ФОП, зареєстрованим суб'єктом господарювання (далі — «Турагент»), що відповідає вимогам Закону України «Про туризм» та має власне фінансове забезпечення цивільної відповідальності перед туристами.
- 2.2. Акцептом цієї Оферти вважається здійснення Турагентом будь-якої з наведених дій:
- * реєстрація/логіні у системі онлайн-бронювання **TravelDesk Online**;
 - * заповнення та надсилання Туроператору заявки на бронювання туристичного продукту (далі — «Заявка»);
 - * оплата рахунка, виставленого Туроператором;
 - * фактичне здійснення продажу туристичного продукту Туроператора.
- 2.3. З моменту акцепту цей Договір вважається укладеним у спрощеній письмовій формі згідно зі ст. 205, 633, 641 ЦК України.
- 2.4. Туроператор залишає за собою право в односторонньому порядку змінювати умови цієї Оферти з обов'язковим розміщенням актуальної редакції на вебсайті www.traveldes.com.ua. Усі зміни оприлюднюються на сайті та набувають чинності з визначеної дати. У разі незгоди з новою редакцією договору Турагент має право припинити співпрацю, письмово повідомивши про це Туроператора. Інакше вважається, що умови прийняті.
- 2.5. Повне та безумовне прийняття (акцепт) Оферти здійснюється шляхом виконання будь-якої дії, зазначеної у п. 2.2 цього Договору.
- 2.6. За цим Договором Турагент зобов'язується за винагороду надавати Туроператору послуги з реалізації сформованого Туроператором Турпродукту шляхом укладення або сприяння в укладенні від імені та в інтересах Туроператора договорів на туристичне обслуговування з Туристами або іншими Замовниками туристичних послуг, при цьому Турагент діє виключно від імені, в інтересах та за рахунок Туроператора.
- 2.7. Турагент представляє інтереси Туроператора відповідно до умов цього Договору на території України.
- 2.8. Турагент діє від імені та за рахунок Туроператора, здійснюючи просування та реалізацію туристичних продуктів Туроператора кінцевим споживачам – Туристам.
- 2.9. Повноваження Турагента за цим Договором підтверджуються безпосередньо текстом цього Договору і не потребують жодного додаткового підтвердження, зокрема шляхом видачі довіреності або іншого документа.
- 2.10. Посередницькі відносини за цим Договором не є монопольними.
- 2.11. Предметом цього Договору не є послуги, що надаються Турагентом Туристу або іншому Замовнику за Договором на туристичне обслуговування без підтвердження Туроператором шляхом акцепту Заявки або в інший спосіб, передбачений цим Договором. Такі послуги надаються Турагентом самостійно, на власний ризик, за власний рахунок і під свою відповідальність.
- 2.12. Факт надання послуг відповідно до цього Договору підтверджується Звітом Турагента, який підписується Туроператором та Турагентом, у тому числі за допомогою онлайн-сервісів електронного документообігу відповідно до чинного законодавства України. У разі, якщо згідно з п. 5.10 цього Договору звіт не складається, підтвердженням факту надання послуг є інші погоджені Сторонами документи (акт, електронне підтвердження, фінансова виписка тощо).
- 2.13. Сторони погоджуються, що Туроператор діє виключно як агент авіакомпаній, страхових компаній, готелів, компаній з прокату автомобілів та інших компаній, що надають відповідні послуги, посольств, консульств, а також компаній з організації пасажирських перевезень.
- 2.14. Додаткові умови реалізації окремих Турпродуктів можуть встановлюватися Туроператором у спеціальних пропозиціях (СПО) і є обов'язковими для виконання з моменту їх оприлюднення.

3. ПОРЯДОК БРОНЮВАННЯ ПОСЛУГ ТА УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

- 3.1. До положення 3 цього договору застосовуються вимоги статей 641, 642 Цивільного Кодексу України, а саме: пропозиція укласти договір та прийняття зазначеної пропозиції.
- 3.2. Туроператор формує та реалізує Турпродукт Турагенту на підставі його Заявки на бронювання, через систему TravelDesk Online або електронною поштою за формою, затвердженою Туроператором.
- 3.3. Сторони погодили, що комунікація щодо бронювання, узгодження та підтвердження Заявок може здійснюватися як в усній формі (по телефону), так і через електронні засоби зв'язку, зокрема месенджери (Telegram, WhatsApp, Viber). Переписка в таких месенджерах, а також письмове підтвердження домовленостей, є належним доказом досягнутих угод між сторонами. Якщо інше не передбачено окремою домовленістю, усна домовленість повинна бути підтверджена письмово. Сторони також можуть погодити інші засоби зв'язку за взаємною згодою.
- 3.4. Після погодження із Туристом істотних умов Договору про туристичне обслуговування, Турагент заповнює Заявку на бронювання. У Заявці на бронювання Турагент обов'язково зазначає таку інформацію:
- 3.4.1. прізвища та імена Туристів (українськими та латинськими літерами);
 - 3.4.2. номер закордонного паспорта та строк його дії;
 - 3.4.3. країна перебування;
 - 3.4.4. терміни Туру;
 - 3.4.5. необхідність оформлення в'їзної візи чи інших в'їзних / виїзних документів;

- 3.4.6. готель, обраний Туристами (або декілька готелів на вибір);
- 3.4.7. вимоги до харчування, транспортного обслуговування (трансферу), страхування;
- 3.4.8. перелік обраних Туристами екскурсій та терміни надання екскурсійних послуг.
- Турагент має право включити в Заявку іншу інформацію, що є необхідною для надання Туристам якісних послуг відповідно до їх побажань.
- Заявка на бронювання в даному випадку вважається офертою.
- 3.5. Туроператор має право не розглядати Заявку Турагента у разі відсутності у ній інформації, передбаченої п. 3.4 цього Договору.
- 3.6. Надання Турагентом Заявки Туроператору означає згоду Турагента на його поруку перед Туроператором за своєчасну оплату виставленого Туроператором рахунку та відшкодування збитків, яких може зазнати Туроператор у разі відкликання пропозиції Туристом (Замовником) після її отримання Туроператором.
- 3.7. У разі наявності вільних місць Туроператор акцептує Заявку та виставляє рахунок. Виставлений рахунок є підтвердженням бронювання.
- 3.8. Якщо Туроператор не має можливості забезпечити надання всього переліку послуг, зазначених у Заявці, він повідомляє про це Турагента та надсилає йому узгоджений варіант Заявки. Така заявка вважається акцептованою Туроператором і погодженою з Турагентом для цілей цього Договору.
- 3.9. Якщо Туроператор не надсилає Турагенту узгоджений варіант Заявки, вважається, що така Заявка не була акцептована, і Туроператор не бере на себе жодних зобов'язань щодо надання туристичних послуг за нею. У цьому випадку Турагент діє від свого імені та несе самостійну відповідальність перед Замовником за будь-які збитки, спричинені укладенням Договору на туристичне обслуговування без акцептованої Туроператором Заявки.
- 3.10. На підставі акцептованої Туроператором Заявки Турагент укладає від імені та в інтересах Туроператора Договір на туристичне обслуговування з Замовником за формою, що не суперечить визначеній у Додатку № 1 до даного Договору.
- 3.11. Частина грошових коштів, що надходять Туроператору відповідно до підтвердженого бронювання, є транзитними коштами в розумінні цього Договору та підлягає подальшому перерахуванню третім особам — постачальникам послуг (перевізникам, готелям, страховим компаніям тощо), які забезпечують виконання окремих елементів Туристичного продукту. Такі кошти не визнаються доходом Туроператора, не є його власністю і використовуються виключно для цілей організації Туристичного обслуговування.
- 3.12. Факт надходження оплати вартості Турпродукту від Турагента або Замовника на банківський рахунок Туроператора чи до його каси підтверджує укладення договору відповідно до порядку, встановленого Розділом 5 цього Договору. До укладення договору на туристичне обслуговування Турагент зобов'язаний надати Замовнику повну інформацію, визначену в статті 19-1 Закону України «Про туризм», а також оформити письмову Заявку з Туристом або юридичною особою та передати її Туроператору. Заявка має статус оферти Туриста, поданої через Турагента Туроператору.
- 3.13. У разі, якщо Туроператор не зможе надати значну частину Турпродукту або Туристичних послуг відповідно до Заявки, яка була попередньо акцептована, він зобов'язаний вжити альтернативних заходів. За необхідності Туроператор здійснює відшкодування різниці між вартістю альтернативного Турпродукту та Турпродукту, зазначеного в акцептованій Заявці. Таке відшкодування може здійснюватися Туроператором шляхом надання Туристу без додаткової плати супутніх туристичних послуг у Країні перебування (екскурсійне обслуговування, святкова вечерея, тощо), покращеного типу розміщення та/або харчування, послуг індивідуального або комфортного трансферу, тощо. У разі відмови Туриста від запропонованого альтернативного Турпродукту, Туроператор звільняється від подальшого обов'язку здійснювати будь-яке інше, зокрема грошове відшкодування.
- 3.14. Якщо здійснення авіап перевезення рейсом, запропонованим Туроператором, стає неможливим, Туроператор забезпечує здійснення перевезення до Країни перебування (пункту призначення) іншим рейсом та/або маршрутом з урахуванням фактично понесених витрат. У випадку перевищення вартості нового перевезення оплата здійснюється лише за умови погодження та оплати уточненого рахунку, наданого Туроператором. Зміна термінів туру внаслідок зміни дати або часу вильоту з причин, що не залежать від Туроператора, звільняє його від будь-якої відповідальності.
- 3.15. У разі скасування рейсу авіакомпанією чи іншим перевізником, а також з інших об'єктивних причин, Туроператор має право анулювати раніше підтверджену Заявку. В такому випадку розмір можливого відшкодування Турагенту або Замовнику обмежується сумою вартості Туристичного продукту, зазначеного в акцептованій Заявці, з урахуванням фактично понесених витрат.
- 3.16. Передача Турагенту виїзних документів Туристів (проїзні документи, страхові поліси тощо), що підтверджують можливість отримання заброньованого Турпродукту, здійснюється шляхом надсилання відповідних документів на офіційну електронну адресу Турагента, якщо обов'язок з їх надання покладено на Туроператора.
- 3.17. Туроператор має право анулювати Тур та відмовити у видачі виїзних документів Туристам у разі неповної або несвоєчасної оплати Турпродукту в порядку, визначеному цим Договором з урахуванням усіх фактично понесених витрат, спричинених такими порушеннями.
- 3.18. У разі внесення Турагентом змін до Заявки після її акцепту Туроператором, зокрема, але не обмежуючись зміною кількості Туристів, категорії номерів, готелю або термінів Туру, Турагент зобов'язаний оформити нову Заявку. За результатами розгляду Туроператор може підтвердити оновлену Заявку та виставити уточнений рахунок. Якщо Туроператор не оновлену Заявку, він має право анулювати її. У повного анулювання раніше акцептованої Заявки Туроператор повертає кошти з урахуванням фактично понесених витрат.
- 3.19. Якщо підтвердження змін до Заявки відбулося після укладення Договору на туристичне обслуговування, Турагент зобов'язаний належним чином оформити відповідні зміни до такого Договору, зокрема шляхом

підписання додаткової угоди. У разі невиконання цього обов'язку, Турагент несе відповідальність перед Туроператором та зобов'язаний відшкодувати збитки, спричинені розірванням або зміною договору, зокрема у випадку пред'явлення претензій від Туриста / Замовника. Якщо розірвання договору спричинило фактичні витрати Туроператора, Турагент зобов'язаний їх відшкодувати на підстав рахунку, виставленого Туроператором.

3.20. **ONLINE ЗАМОВЛЕННЯ.**

3.20.1. Система онлайн-бронювання «TravelDesk Online» забезпечує резервування туристичних послуг, що входять в Турпродукт, за допомогою мережі Інтернет. Система онлайн-бронювання представлена на офіційному сайті Туроператора <https://traveldes.com.ua/> та є приватною власністю Туроператора.

Для повноцінного користування системою «TravelDesk Online», у тому числі і бронювання туристичних послуг, Туроператор надає Турагенту пароль і логін доступу до сайту після здійснення Турагентом належної його реєстрації.

3.20.2. Пароль і логін є конфіденційною інформацією і не підлягають розголошенню та/або передачі третім особам. Пароль і логін надаються Туроператором після отримання Заявки Турагента на їхнє отримання, форма якої знаходиться на сайті Туроператора.

3.20.3. Турагент гарантує відшкодування Туроператору збитків у повному обсязі, завданих внаслідок несанкціонованого (неналежного) використання системи онлайн-бронювання «TravelDesk Online», якщо такі збитки виникли з вини Турагента або осіб, яким Турагент повідомив пароль та логін. Турагент оплачує всі витрати Туроператора, здійснені останнім внаслідок бронювання туристичних послуг в системі онлайн-бронювання «TravelDesk Online» під паролем і логіном Турагента.

3.20.4. Турагент гарантує, що система онлайн-бронювання «TravelDesk Online» буде використовуватися належним чином, а також гарантує, що вона буде експлуатуватися лише уповноваженими відповідним письмовим розпорядженням керівника Турагента працівниками Турагента, компетентними в питаннях експлуатації системи, а також такими, що мають доступ, наданий згідно з п. 8.2. даного Договору.

3.20.5. Турагент зобов'язується своєчасно та письмово (впродовж 10 хвилин з моменту настання обставини, що зумовлює анулювання) інформувати Туроператора про необхідність анулювати раніше надані пароль і логін, якщо в цьому виникає необхідність.

3.20.6. Туроператор здійснює інформаційну підтримку за використанням та роботою з системою онлайн-бронювання «TravelDesk Online».

3.20.7. Турагент має право в односторонньому порядку здійснювати бронювання турів або інших супровідних послуг тільки за наявності відповідного письмового замовлення туриста (замовника).

3.20.8. Туроператор має право змінити форму надання інформації і правила формування та здійснення бронювання.

Оформлення замовлень (заявок) з використанням системи онлайн-бронювання «TravelDesk Online» не є обов'язковою умовою. Замовлення на бронювання послуг можуть подаватися в загальному порядку, визначеному цим договором.

3.20.9. На правовідносини з оформлення замовлень з використанням системи онлайн-бронювання «TravelDesk Online» поширюються положення цього договору щодо подачі Заявки на бронювання в загальному порядку. Підтвердження Туроператором бронювання через систему онлайн-бронювання «TravelDesk Online» та виставлення відповідного рахунку є підставою для оплати туристичних послуг, вказаних у заявці Турагентом. Оплата здійснюється відповідно до умов Договору. Всі рахунки, виставлені за допомогою системи онлайн-бронювання «TravelDesk Online», вважаються такими, що виставлені в оригіналі, письмово. Повідомлення в системі онлайн-бронювання «TravelDesk Online» використовуються для оперативного обміну інформацією, однак не є офіційними рекламациями чи грошовими вимогами у розумінні даного Договору та чинного законодавства.

3.20.10. Всі замовлення (заявки на бронювання), відправлені від імені Турагента з використанням системи онлайн-бронювання «TravelDesk Online», мають силу замовлень, оформлених письмово, і тягнуть за собою відповідальність згідно з умовами даного Договору та чинного законодавства.

3.20.11. Відповідальність Турагента за відмову від акцептованого Туроператором замовлення (заявки на бронювання), здійсненого в системі онлайн-бронювання «TravelDesk Online», встановлюється згідно з пунктом 9.7. Договору.

3.20.12. Туроператор має право від'єднати Турагента від системи онлайн-бронювання «TravelDesk Online» у випадку неналежного її використання, порушення Турагентом умов Договору або чинного законодавства

4. **ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

4.1. **Турагент зобов'язується:**

4.1.1. Надавати послуги належним чином та вчасно, дотримуючись чинного законодавства України та положень цього Договору під час реалізації Турпродукту, сформованого Туроператором.

4.1.2. Своєчасно подавати Туроператору Заявки та здійснювати всі необхідні дії щодо їх підтвердження.

4.1.3. Формувати Заявки виключно на підставі цін, встановлених Туроператором.

4.1.4. На підставі акцептованої Туроператором Заявки укладати від імені та в інтересах Туроператора Договори на туристичне обслуговування з Замовником відповідно до форми, визначеної у Додатку №1 до цього Договору.

4.1.5. У випадках, що виходять за межі стандартної практики (наприклад, іноземне громадянство Туриста), повідомляти Туроператора та попереджати Туриста про можливі особливості подорожі;

4.1.6. У встановлені Туроператором строки, передавати повний пакет документів для оформлення в'їзної візи, а також забезпечувати явку Туриста у відповідні установи.

4.1.7. Надавати Туристу (Замовнику) повну і достовірну інформацію про Турпродукт, згідно із Законом України «Про туризм», зокрема щодо:

- a) візових і паспортних вимог;
- b) правил перетину кордону та перебування;
- c) медичних застережень;
- d) даних Туроператора /Турагента;

- b) проміжних зупинок, місць у транспорті;
- c) екскурсійного обслуговування;
- d) контактних даних дипломатичних установ України та місцевих служб;
- e) страхування;
- f) фінансового забезпечення.
- 4.1.8. Надавати Туристу Пам'ятку туриста у погодженій формі.
- 4.1.9. Інформувати Туриста щодо умов оферти, ануляції, змін Заявки, відшкодування витрат.
- 4.1.10. Приймати оплату згідно з чинним законодавством України.
- 4.1.11. Своєчасно та повністю сплачувати вартість Турпродукту.
- 4.1.12. Повідомляти про час та дату відправлення транспорту.
- 4.1.13. За добу до вильоту / відправлення перевіряти інформацію та інформувати Туриста.
- 4.1.14. Перевіряти правильність візових і паспортних документів Туристів.
- 4.1.15. Відмовляти в укладенні Договору якщо документи оформлені неналежно.
- 4.1.16. Рекламувати Турпродукт добросовісно.
- 4.1.17. Самостійно залучати Туристів / Замовників.
- 4.1.18. Оформлювати та передавати проїзні та страхові документи.
- 4.1.19. Зберігати документи до моменту передачі їх Туристу.
- 4.1.20. Нести повну відповідальність за діяльність субагентів.
- 4.1.21. Інформувати Туроператора про виконання Договору на його вимогу.
- 4.1.22. Зберігати Договори та документи, відповідно до законодавства.
- 4.1.23. Забезпечувати страхування Туристів у разі надання такої послуги.
- 4.1.24. Оформлювати всі документи, за винятком тих, що входять до обов'язків Туроператора.
- 4.1.25. Повідомляти Туроператора протягом 18 (вісімнадцяти) годин про скарги, отримані від Туристів.
- 4.1.26. Сприяти Туроператору у врегулюванні претензій.
- 4.1.27. Вчиняти інші дії, необхідні для належного виконання Договору.
- 4.1.28. У випадку реалізації групового туру інформувати Туристів про мінімальну кількість учасників, необхідну для організації туру.
- 4.1.29. Здійснювати прийом коштів від Туристів виключно від імені та за рахунок Туроператора, не вважаючи їх власним доходом, і негайно перераховувати їх Туроператору на умовах цього Договору
- 4.2. **Туроператор зобов'язується:**
- 4.2.1. Здійснювати бронювання туристичних послуг відповідно до Заявок, наданих Турагентом.
- 4.2.2. Оформлювати або забезпечувати оформлення та передавати Турагенту у порядку, передбаченому цим Договором, документи, що посвідчують право Туриста на отримання заброньованого та оплаченого Турпродукту (ваучери, страхові поліси, проїзні документи тощо), у разі, якщо обов'язок щодо надання таких документів покладено на Туроператора.
- 4.2.3. Сплачувати Турагенту винагороду, передбачену цим Договором, в порядку та строки, погоджені Сторонами.
- 4.2.4. Надавати Турагенту актуальну та достовірну інформацію щодо умов надання туристичних послуг. Інформація про Турпродукт може бути надана шляхом: надсилання повідомлень на електронну пошту Турагента; надання друкованої продукції (каталоги, брошури, пам'ятки); розміщення відповідної інформації на офіційному веб-сайті Туроператора www.traveldes.com.ua; іншими способами, що забезпечують її належне доведення до відома Турагента.
- 4.2.5. Забезпечувати підтримку Турагента через систему **TravelDesk Online**
- 4.3. **Турагент має право:**
- 4.3.1. Укладати субдоговори, пов'язані із реалізацією Турпродукту Туроператора, за умови попереднього письмового погодження із Туроператором. Умови таких договорів не можуть суперечити положенням цього Договору.
- 4.3.2. Отримувати від Туроператора повну та достовірну інформацію, необхідну для реалізації Турпродукту та належного виконання обов'язків за цим Договором.
- 4.3.3. Одержувати від Туроператора фіксовану винагороду в розмірі, визначеному цим Договором.
- 4.3.4. Визначати та включати власну комісію у кінцеву ціну Турпродукту для Туриста.
- 4.3.5. Вносити зміни до Заявки в порядку, визначеному цим Договором.
- 4.4. **Туроператор має право:**
- 4.4.1. Змінювати обсяг повноважень Турагента (звужувати або розширювати їх).
- 4.4.2. Контролювати виконання Турагентом умов цього Договору протягом строку його дії, у тому числі шляхом надсилання запитів на надання інформації щодо виконання Договору, перевірки документів, що стосуються виконання зобов'язань Турагента. За потреби Туроператор має право надавати обов'язкові для виконання вказівки.
- 4.4.3. Отримувати від Туриста через Турагента необхідну персональну інформацію з метою реалізації Турпродукту та належної підготовки до його надання. Відмова Туриста або Турагента від надання таких даних або документів для посольства/консульства може спричинити ануляцію Турпродукту або його частини з відповідними наслідками, передбаченими цим Договором.
- 4.4.4. Змінювати вартість Турпродукту в разі настання обставин, передбачених п. 5.7 цього Договору, повідомивши Турагента не пізніше ніж за 5 (п'ять) днів до початку туру.
- 4.4.5. Змінювати готель або інший об'єкт розміщення (в тому числі під час туру) якщо новий об'єкт відповідає або перевищує рівень заброньованого, у випадках, коли первинний об'єкт не може прийняти Туристів з об'єктивних причин. Категорія готелю визначається відповідними органами країни перебування.
- 4.4.6. Вносити зміни до програми туру, графіку маршруту; аеропорту, дати або часу вильоту, типу літака та інших умов Турпродукту з урахуванням положень цього Договору.

- 4.4.7. Надавати Турагенту знижки на Турпродукт у випадках і на умовах, визначених Туроператором.
- 4.4.8. Відмовитися від цього Договору у будь-який час, виплативши Турагенту винагороду лише за фактично надані послуги без відшкодування додаткових збитків, спричинених розірванням Договору.
- 4.4.9. Анулювати бронювання у разі порушення строків оплати.
- 4.4.10. Ініціювати зміну умов цього Договору, відповідно до порядку, передбаченого чинним законодавством.

5. РОЗРАХУНКИ СТОРІН ТА ВИНАГОРОДА ТУРАГЕНТА

- 5.1. Турагент зобов'язується у строки, визначені пунктом 5.3 Договору, здійснювати повну оплату заброньованого Турпродукту, незалежно від факту отримання коштів від Замовника, шляхом перерахування відповідних сум на поточний рахунок Туроператора.
- 5.2. Під час заповнення Заявки Турист вносить передплату Туроператору через Турагента у розмірі не менше 30 (тридцяти) % від загальної вартості туристичного продукту. У разі оформлення Заявки менш ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до початку туру або якщо дата туру припадає на Високий сезон / Акцію, передбачена 100 (сто) % оплата.
- 5.3. Оплата Турпродукту здійснюється Турагентом протягом 1 (одного) банківського дня з моменту виставлення рахунку, якщо інше не визначено в рахунку. У будь-якому разі оплата має бути проведена не пізніше, ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до початку туру. Якщо Заявка подана менш ніж за 2 (два) календарних дні до туру, бронювання здійснюється тільки після повної оплати.
- 5.4. У призначенні платежу зазначаються реквізити рахунку Туроператора.
- 5.5. Датою оплати вважається день надходження грошових коштів на рахунок Туроператора з відповідним призначенням платежу.
- 5.6. У разі порушення строків або неповної оплати Туроператор має право анулювати Заявку та або відмовити у наданні послуг. Відповідальність перед Замовника несе Турагент.
- 5.7. Туроператор може змінити вартість Турпродукту у випадку об'єктивних змін, у тому числі в результаті:
- підвищення тарифів перевізників > 5 %;
 - зміни офіційних валютних курсів НБУ > 3 %;
 - запровадження/збільшення податків, зборів;
 - інших об'єктивних обставин.

повідомивши про це Турагента. Турагент зобов'язаний здійснити доплату протягом 1 (одного) банківського дня з моменту отримання уточненого рахунку.

- 5.8. У разі заборгованості, Туроператор має право утримувати відповідні суми з поточних платежів і призупиняти видачу документів до повного погашення заборгованості.
- 5.9. Турагент має право на мінімальну винагороду від Туроператора за підтримання партнерських відносин у розмірі 100 (сто) гривень двічі на рік, незалежно від факту виконання дій посередника або кількості заявок -- до 1 липня та до 31 грудня незалежно від кількості заявок.
- 5.10. Складання звіту не є обов'язковим, якщо інше прямо не передбачено письмово Туроператором. У такому випадку фактом надання послуг вважається підтверджена Туроператором інформація щодо реалізованого Турпродукту (у вигляді листування, виписки, акта або іншого погодженого документа).
- 5.11. Виплата фіксованої винагороди не виключає можливість додаткової винагороди за окремими заявками.
- 5.12. Винагорода Турагента є повною компенсацією всіх витрат, понесених у нього у зв'язку з виконанням цього Договору.
- 5.13. Туроператор не відшкодовує жодні витрати Турагента, якщо інше не погоджено письмово.
- 5.14. Усі платежі за цим Договором здійснюються в національній валюті України.
- 5.15. Усі витрати, пов'язані з проведенням платежів, покладаються на платника. Якщо Турагент бронює окремо транспортні послуги, Туроператор може надавати їх за тарифами без винагороди за посередницькі дії.
- 5.16. Оплата Турпродукту здійснюється незалежно від факту його споживання Туристом.
- 5.17. Туроператор має право перевиставляти рахунки у разі зміни валютного курсу Турагент зобов'язаний оплатити рахунок у строк, вказаний в ньому. Оплата після спливу цього строку вважається порушенням умов оплати.

6. РОЗГЛЯД ТА ВИРІШЕННЯ ПРЕТЕНЗІЙ

- 6.1. Туроператор приймає претензії Турагента та/або Замовника щодо обсягу та якості наданих послуг протягом 10 (десяти) календарних днів з дати завершення Туру, тобто з дати припинення споживання Туристом послуг, що входили до складу Турпродукту відповідно до підтвердженої Туроператором і оплаченої Заявки.
- 6.2. Претензії розглядаються Туроператором лише за наявності документального підтвердження їх обґрунтованості зокрема, письмового підтвердження приймаючої компанії та Акту, складеного в місці споживання послуг.
- 6.3. Туроператор розглядає лише ті претензії, які подані у письмовій формі на офіційну електронну адресу, зазначену в пункті 13.4 цього Договору, або на поштову адресу Туроператора. У разі порушення цього порядку, Туроператор звільняється від обов'язку надання відповіді на претензію, крім випадків, коли інший порядок подання претензій прямо передбачено імперативними нормами законодавства або умовами договорів з постачальниками послуг, що входять до Турпродукту.
- 6.4. Необґрунтованими вважаються, зокрема, претензії щодо ненадання чи неналежного надання туристичної послуги, якщо Турист скористався альтернативною послугою, запропонованою Туроператором замість недоступної. У такому випадку вважається, що послуга надана належним чином.
- 6.5. У разі порушення Турагентом або Туристом порядку пред'явлення претензій, передбаченого цим Договором, Туроператор звільняється від обов'язку їх розгляду та вирішення.

7. ЗВІТНІСТЬ ТУРАГЕНТА

- 7.1. За результатами надання послуг Турагент зобов'язаний протягом 7 (сьомого) календарного дня місяця, наступного за звітним, подати Туроператору звіт про виконання своїх обов'язків за цим Договором. Звіт оформлюється із зазначенням суми реалізованого Турпродукту та суми фіксованої винагороди за відповідний

період. Факт реалізації Турпродукту може підтверджуватись системою TravelDesk Online без складання окремого письмового звіту.

- 7.2. Звіт складається звіт за формою, визначеною у Додатку № 2 до цього Договору. Сторони можуть за згодою включати до звіту додаткову інформацію.
- 7.3. Туроператор зобов'язаний протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту отримання звіту, розглянути його, та у разі відсутності обґрунтованих зауважень, підписати й повернути один примірник Турагенту.
- 7.4. Звіт може бути сформований Туроператором з ініціативи останнього, попри покладення обов'язку з складання звіту на Турагента. У такому разі Туроператор має право поєднати Звіт та Акт єдиному письмовому документі.
- 7.5. У разі згоди з інформацією, наданою Туроператором, Турагент підписує звіт протягом 7 (семи) календарних днів та надсилає підписаний примірник Туроператору. У разі незгоди Сторони визначають підлягаючі обліку суми на підставі аналізу підтверджуючих документів (Заявок, рахунків, виписок, електронного листування тощо) та складають остаточний звіт, який підписують обидві Сторони.
- 7.6. Відсутність обґрунтованих заперечень або претензій з боку Туроператора впродовж встановленого строку вважається акцептом послуг без зауважень щодо їх обсягу та/або якості. Таке мовчазне погодження прирівнюється до затвердження звіту.
- 7.7. Підписані Сторонами звіти (у разі їх складення) є первинними обліковими документами, що підтверджують факт надання послуг за Договором. У випадках, коли звіт не складається відповідно до п. 5.10 цього Договору, підтвердженням наданих послуг є інші документи, погоджені Сторонами (акт, лист, електронне підтвердження тощо).

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 8.1. Сторона, яка порушила зобов'язання за цим Договором, несе відповідальність згідно з його умовами та чинним законодавством України. Порушенням вважається як невиконання, так і неналежне виконання зобов'язання.
- 8.2. Під неналежним виконанням Турагентом зобов'язань за цим Договором розуміється, зокрема:
- 8.2.1. надання неповного пакету документів, письмово погодженого Сторонами, необхідного для оформлення Туру;
- 8.2.2. надання неправильно оформлених документів або документів, що містять недостовірну (невірну) інформацію;
- 8.2.3. несвоєчасна або неповна оплата рахунків, виставлених Туроператором;
- 8.2.4. своєчасне анулювання або внесення змін до Заявки;
- 8.2.5. ненадання або надання в неповному обсязі інформації Туристам про загальні правила продажу Турпродукту Туроператора, включаючи умови здійснення подорожі, зокрема інформацію, зазначену в п. 4.1.7 цього Договору;
- 8.2.6. нездійснення перевірки наявності та правильності оформлення паспортних і візових документів у Туристів;
- 8.2.7. інші випадки невиконання або неналежного виконання умов цього Договору.
- 8.3. Турагент несе самостійну відповідальність за неотримання або неповне отримання грошових коштів від Замовника, а також зобов'язується своєчасно та в повному обсязі виконати свої фінансові зобов'язання щодо оплати акцептованих Туроператором Заявок у строки та розмірах, визначених цим Договором.
- 8.4. У разі невиконання або неналежного виконання Турагентом зобов'язань щодо оплати Турпродукту, визначених п. 5.1 цього Договору, включаючи порушення строків розрахунків, передбачених п. 5.3, Туроператор має право призупинити виконання своїх зобов'язань до моменту повного погашення Турагентом відповідної заборгованості. У такому випадку Туроператор не несе відповідальності за будь-які наслідки, спричинені таким призупиненням.
- 8.5. У разі порушення Турагентом строків оплати вартості Турпродукту, передбачених п. 5.3 цього Договору, Турагент зобов'язується сплатити Туроператору пеню у розмірі 0,5% від суми простроченого грошового зобов'язання за кожен день прострочення, але не більше подвійної облікової ставки НБУ, що діяла протягом відповідного періоду. Зазначене положення не застосовується до бронювання, здійсненого менш ніж за 2 (два) календарні дні до початку Туру.
- 8.6. Турагент несе повну майнову відповідальність за будь-які збитки, завдані Туроператору внаслідок невиконання або неналежного виконання Турагентом умов цього Договору, зокрема у разі відмови Туриста або іншого Замовника від скористання заброньованими туристичними послугами.
- 8.7. У разі відмови Турагента або Замовника від отримання туристичних послуг за акцептованою Туроператором Заявкою (ануляції Заявки) з будь-яких причин, а також у разі неможливості їх отримання внаслідок відмови посольства/консульства країни перебування у видачі візи Туристу або у разі її невидачі до дати початку туру, Турагент зобов'язується:
- відшкодувати Туроператору всі фактично понесені ним збитки, у тому числі витрати, понесені у зв'язку з бронюванням послуг; фактичні витрати вважаються підтвердженими, якщо вони: – підтверджені рахунками або інвойсами від постачальників туристичних послуг (готелів, авіаперевізників, страховиків тощо), – або зафіксовані в обліковій системі Туроператора відповідно до внутрішньої калькуляції;
 - сплатити штраф у фіксованому розмірі 1000 (одна тисяча) гривень, незалежно від строку відмови від туристичних послуг;
 - додатково сплатити штраф, розмір якого залежить від строку відмови, згідно з наступною шкалою*:
- 8.7.1. 20% від вартості Турпродукту – у разі відмови за 45–30 календарних днів до початку туру;
- 8.7.2. 50% від вартості Турпродукту – у разі відмови за 29–15 календарних днів до початку туру;
- 8.7.3. 100% від вартості Турпродукту – у разі відмови за 14 і менше календарних днів до початку туру.
- *Зазначені штрафи застосовуються, якщо інші умови оплати та ануляції не визначені Туроператором під час бронювання.
- 8.8. у разі відмови від отримання Турпродукту за акцептованою Заявкою, яка включає одну або кілька послуг, строки надання яких припадають на період Високого сезону (а саме: 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 за межами зазначених періодів, якщо такі строки збігаються з проведенням виставок, ярмарків, спортивних або інших масових заходів, святкуванням

національних свят у країні тимчасового перебування, щодо яких постачальник послуг (готель, перевізник тощо) встановив тарифи з умовою *non-refundable*, Турагент зобов'язаний:

- сплатити Туроператору фіксований штраф у розмірі 1000 (одна тисяча) гривень незалежно від строку ануляції;
 - додатково сплатити штраф, визначений відповідно до дати ануляції*
- 8.8.1. 25% від вартості Турпродукту – у разі ануляції понад 60 календарних днів до початку туру;
- 8.8.2. 50% від вартості Турпродукту – у разі ануляції за 59–31 календарний день до початку туру;
- 8.8.3. 100% від вартості Турпродукту – у разі ануляції за 30 і менше календарних днів до початку туру.
- Туроператор має право визначати інші періоди Високого сезону залежно від напрямку подорожі. Турагент зобов'язаний доводити до відома Замовника (Туриста) актуальні дані щодо періодів Високого сезону, отримані від Туроператора.
- *Зазначені штрафи застосовуються, якщо інше не визначено Туроператором під час бронювання.
- 8.9. Відшкодування збитків, понесених Туроператором, здійснюється на підставі рахунку, виставленого Туроператором, та підлягає сплаті у порядку, визначеному умовами цього Договору.
- 8.10. У разі неявки або запізнення Туриста на рейс, реєстрацію чи прибуття до місця відправлення (аеропорт, залізничний / морський / річковий вокзал, автовокзал тощо), до місця збору групи або до місця зустрічі з представником компанії-організатора Туру, а також у разі відмови Туриста скористатися заброньованими туристичними послугами з особистих причин, кошти, сплачені за Тур, не повертаються. Туроператор не несе відповідальності перед Турагентом та/або Туристом (Замовником) за наслідки таких дій або бездіяльності Туриста.
- 8.11. Туроператор не несе відповідальності за повну або часткову неможливість скористатися Туристом заброньованим Турпродуктом з причин несприятливих погодних явищ (наприклад, бурі, повені, урагани, снігопади тощо). Водночас Туроператор зобов'язується вжити всіх доступних оперативних заходів, які залежать від нього, з метою забезпечення можливості продовження Туру для Туриста у таких умовах.
- 8.12. Турагент несе самостійну відповідальність перед Туристом (Замовником) за достовірність, повноту та актуальність інформації про Турпродукт, що була ним повідомлена, а також за достовірність рекламних та інформаційних матеріалів щодо Турпродукту Туроператора, розміщених Турагентом у будь-яких засобах масової інформації або інформаційних ресурсах.
- 8.13. У випадку, якщо Туроператор виконав свої зобов'язання щодо інформування про умови надання туристичних послуг належним чином та відповідно до положень цього Договору, а Турагент надав Туристу (Замовнику) неповну, неточну, недостовірну, неактуальну або несвоєчасну інформацію про Турпродукт, Турагент зобов'язується власним коштом відшкодувати будь-які збитки, яких зазнав Туроператор або Замовник за Договором про туристичне обслуговування.
- 8.14. У разі нездійснення Турагентом належної перевірки наявності та правильності оформлення документів Туриста, необхідних для в'їзду до Країни перебування чи транзиту, що спричинило застосування до Туроператора штрафів (зокрема з боку авіакомпаній) через перевезення або спробу перевезення пасажирів через державний кордон України без необхідних документів, Турагент зобов'язується відшкодувати Туроператору всі понесені ним витрати протягом одного (1) банківського дня з моменту отримання відповідної письмової вимоги. Туроператор має право утримати суму відшкодування із будь-яких коштів, що були сплачені Турагентом Туроператору, незалежно від їх призначення.
- 8.15. У разі неукладення Турагентом Договору на туристичне обслуговування із Замовником у формі, що відповідає вимогам, визначеним у Додатку № 1 до цього Договору, як того вимагає пункт 3.9 цього Договору, Турагент зобов'язується відшкодувати Туроператору всі витрати, яких останній зазнав у зв'язку з неукладенням такого договору у встановленій формі.
- 8.16. Туроператор має право самостійно утримувати з будь-яких коштів, перерахованих Турагентом (Замовником, Туристом) як оплату за Турпродукт, суми передбачених цим Договором неустойок (штрафних санкцій, пені), незалежно від цільового призначення відповідного платежу.
- 8.17. Під невиконанням чи неналежним виконанням зобов'язань Туроператора за цим Договором розуміються, зокрема:
- 8.17.1. Надання неправильно оформлених документів, необхідних для здійснення подорожі, у випадку, якщо відповідно до умов цього Договору обов'язок з їх оформлення покладено на Туроператора;
- 8.17.2. Несвоєчасна передача Турагенту документів, необхідних для використання Турпродукту, у разі, якщо така затримка виникла з вини Туроператора.
- 8.18. У разі невиконання Туроператором зобов'язань щодо надання акцептованого Турпродукту з причин, які сталися з його вини, Туроператор несе відповідальність перед Турагентом шляхом сплати грошової компенсації в розмірі вартості туристичних послуг, які не були надані з вини Туроператора.
- 8.19. Туроператор не несе відповідальності у випадку порушення Туристами, яким надаються туристичні послуги, правил проїзду, реєстрації, провезення багажу, митних і прикордонних правил, завдання шкоди майну перевізника, порушення правил проживання в готелях та інших місцях розміщення, недотримання законодавства Країни перебування та загальноприйнятих норм моралі. Усі штрафні санкції в таких випадках застосовуються до винної особи в розмірах, передбачених відповідними правилами перевізника, готелю, або законодавством відповідної держави.
- 8.20. Туроператор не несе відповідальності за неможливість виїзду Туристів у зв'язку з наявністю у них невиконаних зобов'язань, зокрема щодо сплати аліментів, штрафів, податків, зборів або інших обов'язкових платежів, встановлених законодавством.
- 8.21. Туроператор звільняється від відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов цього Договору, якщо таке невиконання є наслідком дій або бездіяльності, що були допущені з вини або за участю Замовника, Туриста та/або Турагента.

- 8.22. Туроператор не несе відповідальності за скасування або зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів, а також пов'язані з цим зміни у програмі, тривалості або обсязі Туру. Також Туроператор не несе відповідальності за ненадання перевізником місць, за зміну, скасування, перенесення або затримку транспортних рейсів, а також за дії або бездіяльність готелів, аеропортів, страхових компаній або інших постачальників послуг. У таких випадках відповідальність перед Туристом і Турагентом покласться на відповідних постачальників відповідно до міжнародних норм, правил і чинного законодавства України.
- 8.23. Туроператор не несе відповідальності за неможливість оформлення візи Туристу, якщо така неможливість виникла внаслідок неподання або несвоєчасного подання Турагентом необхідних документів, зазначення Турагентом, Туристом або Замовником недостовірних, неповних або помилкових відомостей у документах, що подаються для отримання дозволу на в'їзд. Туроператор також не несе відповідальності за відмову посольства чи консульства країни перебування у видачі візи. У разі відмови у видачі візи вартість сплачених послуг, пов'язаних з оформленням відповідних документів, не повертається.
- 8.24. Туроператор звільняється від будь-якої відповідальності, включаючи відповідальність за моральну шкоду, майнові збитки або неотриманий прибуток, що можуть виникнути внаслідок будь-яких спорів, претензій, вимог або судових розглядів щодо обробки персональних даних. Відповідальність перед третіми особами за законність обробки персональних даних несе виключно Турагент. У випадку порушення умов цього Договору щодо персональних даних Турагент зобов'язується відшкодувати Туроператору всі завдані цим збитки.
- 8.25. Туроператор не несе відповідальності за схоронність (збереження, втрату або пошкодження) багажу, вантажу, цінностей, документів та грошових коштів Туристів протягом усього періоду Туру. Відповідальність за збереження зазначених речей покласться на їх власників.
- 8.26. Туроператор не несе відповідальності за підвищення вартості транспортних квитків, якщо таке підвищення зумовлене рішеннями перевізника або іншими незалежними від Туроператора обставинами. Туроператор зобов'язується інформувати Турагента про відповідні зміни одразу після їх отримання. Туроператор має право змінити номер рейсу, тип транспортного засобу, аеропорт відправлення або час вильоту/прибуття у разі об'єктивної необхідності.
- 8.27. Туроператор не несе відповідальності за дії або неналежну якість послуг третіх осіб (засобів розміщення, підприємств харчування, страхових, транспортних компаній тощо), якщо такі треті особи діяли в межах своєї компетенції, а їх дії були непередбачуваними та не могли бути попереджені Туроператором при організації Туру.
- 8.28. Туроператор не несе відповідальності перед Турагентом і Замовником (Туристом) за дії чи бездіяльність митних, імміграційних та інших державних органів України або Країни перебування, у тому числі за прийняття рішень про заборону в'їзду, депортацію, відмову у перетині кордону тощо.
- 8.29. Туроператор не несе відповідальності перед Турагентом і Замовником (Туристом) за наслідки, що настали внаслідок відсутності у Туриста необхідних для подорожі документів, зокрема проїзних документів або інших документів, які мають бути надані Туристу Туроператором або Турагентом відповідно до умов цього Договору.
- 8.30. Туроператор не несе відповідальності за невідповідність туристичних послуг очікуванням Туриста та/або Замовника, якщо такі очікування не базуються на умовах, чітко зафіксованих у підтвердженій Туроператором Заявці або договорі на туристичне обслуговування. Суб'єктивна оцінка, емоційне сприйняття або завищені очікування не можуть бути підставою для пред'явлення претензій до Туроператора.
- 8.31. У разі розголошення конфіденційної інформації з порушенням вимог, визначених розділом 10 цього Договору, винна Сторона зобов'язується відшкодувати іншій Стороні всі завдані таким розголошенням збитки, а також сплатити штраф у розмірі 1 000 (однієї тисячі) гривень.
- 8.32. Сплата неустойки (штрафів, пені) не звільняє Сторону від обов'язку виконати свої зобов'язання або відшкодувати завдані збитки відповідно до умов цього Договору та чинного законодавства України. Так само, відшкодування збитків не звільняє Сторону від обов'язку сплатити передбачені цим Договором штрафні санкції.
- 8.33. Турагент несе відповідальність за дії або бездіяльність субагентів, у тому числі за дотримання ними умов цього Договору, як за власні дії. У разі отримання претензій, скарг або зауважень від Туристів, що були обслуговані субагентами, Турагент зобов'язаний негайно, але не пізніше ніж протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту їх отримання, повідомити про це Туроператора та вжити всіх можливих заходів для врегулювання ситуації.

9. ФОРС-МАЖОР

- 9.1. Сторони не відповідають за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за Договором у разі настання обставин непереборної сили, що виникли після укладення Договору в результаті подій надзвичайного характеру, які жодна із Сторін не могла ні передбачити, ні попередити (надалі – «форс-мажор»), а саме:
- 9.1.1. Повінь, землетрус, цунамі, інші стихійні явища природи;
- 9.1.2. Епідемія, пандемія;
- 9.1.3. Пожежі, вибухи, виходи з ладу чи ушкодження комп'ютерної техніки, каналів зв'язку, транспортних засобів;
- 9.1.4. Страйк, локаут та інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору та/або унеможливають їх виконання;
- 9.1.5. Оголошена чи неоголошена війна (воєнні дії), революція, масові безладдя та протести;
- 9.1.6. Прийняття законів або нормативно-правових актів, інші законні чи незаконні дії органів державної влади та органів місцевого самоврядування, що перешкоджають виконанню договірних зобов'язань у цілому або частково;
- 9.2. Настання «форс-мажору» викликає відкладення виконання зобов'язань, передбачених Договором, на період дії таких обставин.
- 9.3. У разі наявності обставин «форс-мажору» Сторона, для якої склалася неможливість виконання зобов'язань за Договором, повинна повідомити про це іншу Сторону протягом 7 (сім) діб з моменту настання вказаних обставин

з метою визначення Сторонами їх подальших дій. Відсутність такого повідомлення позбавляє відповідну Сторону права посилається на них у майбутньому.

- 9.4. Якщо форс-мажорні обставини діють на території України, факт «форс-мажору» повинен бути підтверджений відповідним документом Торгово-промислової палати України (м. Київ).
- 9.5. Обставини «форс-мажору» автоматично пролонгують термін (строк) виконання зобов'язань за Договором.
- 9.6. Настання обставин «форс-мажору» в момент прострочення Стороною виконання її зобов'язань за Договором не дають визначеній Стороні права посилається на обставини «форс-мажору» як на причину невиконання власних зобов'язань за Договором.

10. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

- 10.1. Комерційні умови співпраці є конфіденційними та не підлягають розголошенню без письмової згоди іншої Сторони, за винятком випадків, передбачених законодавством.
- 10.2. У випадку будь-якого розголошення конфіденційної інформації Сторона зобов'язується негайно письмово повідомити про це іншій Стороні.

11. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ПІДСТАВИ ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ

- 11.1. Даний Договір набуває чинності з моменту подачі Турагентом Туроператору оригіналу заяви на отримання доступу до системи онлайн-бронювання «TravelDesk Online», діє до повідомлення Туроператором інформації про його припинення, шляхом розміщення такої інформації на офіційному сайті та/або шляхом письмового повідомлення Турагента будь-яким чином.
- 11.2. Туроператор самостійно має право змінити умови Договору з обов'язковим повідомленням про це Турагента шляхом розміщення відповідних змін на офіційному сайті Туроператора. У разі незгоди Турагента зі змінами, внесеними до Договору, Турагент має право розірвати Договір, письмово повідомивши про це Туроператора протягом 7 (семи) календарних днів з дня, коли він дізнався чи міг дізнатися про внесені зміни до Договору. Неповідомлення Турагентом про розірвання Договору у вказаний строк та продовження взаємодії з Туроператором за цим Договором свідчить про згоду Турагента зі змінами, внесеними до Договору. При внесенні змін до цього Договору, Туроператор розміщує оновлений Договір з урахуванням внесених змін на офіційному сайті Туроператора. У разі зміни умов оферти зміни вступають в силу з моменту їх внесення (оновлення редакції Договору на сайті Туроператора), якщо інший строк не визначений Туроператором. При цьому Туроператор гарантує та підтверджує, що розміщена на офіційному сайті поточна редакція тексту цього Договору є дійсною.
- 11.3. У разі, якщо на момент припинення дії Договору залишаються невиконані зобов'язання будь-якої зі Сторін, Договір вважається чинним до моменту повного виконання такими Сторонами відповідних зобов'язань.
- 11.4. Договір є безстроковим, за винятком випадків його припинення, за взаємною згодою Сторін або в односторонньому порядку, передбаченому умовами цього Договору.
- 11.5. Туроператор має право розірвати Договір в односторонньому порядку шляхом направлення письмового повідомлення Турагенту не пізніше ніж за 10 днів до планованої дати припинення. При цьому Туроператор зобов'язується здійснити оплату винагороди за фактично надані послуги.
- 11.6. Турагент має право розірвати Договір, надіславши Туроператору письмове повідомлення за 30 (тридцять) календарних днів до дати припинення дії Договору, за умови повного виконання ним усіх фінансових зобов'язань перед Туроператором.

12. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

- 12.1. Усі спори вирішуються шляхом переговорів, а у разі недосягнення згоди — у судовому порядку за місцезнаходженням Туроператора відповідно до законодавства України.
- 12.2. Неурегульовані питання визначаються нормами чинного законодавства України.

13. ІНШІ УМОВИ

- 13.1. Усі правовідносини, що виникають із цього Договору або пов'язані з ним, у тому числі щодо укладення, виконання, зміни та припинення цього Договору, тлумачення його умов, наслідків недійсності або порушення, регулюються цим Договором та відповідними нормами чинного законодавства України.
- 13.2. Сторони підтверджують, що цей Договір містить усі істотні умови, необхідні для договорів цього виду, і не будуть посилається на недосягнення згоди щодо істотних умов як на підставу визнати Договір укладеним або недійсним.
- 13.3. Офіційною електронною адресою Туроператора є tourism@traveldesk.com.ua
- 13.4. Договір складається з двох частин:
- **Публічної оферти** на укладення договору про реалізацію Турпродукту, підписаної Туроператором, скріпленої печаткою та розміщеної на офіційному сайті Туроператора;
 - **Акцепту оферти**, що вважається здійсненим Турагентом у разі виконання будь-якої з дій, визначених пунктом 2.2 цього Договору (зокрема, реєстрація в системі «TravelDesk Online», подання Заявки, оплата рахунку або фактичний продаж Турпродукту).

Подання заявки на підключення до системи онлайн-бронювання в паперовій або електронній формі є одним зі способів акцепту. У разі подання паперової заявки вона підписується Турагентом та скріплюється печаткою (за наявності).

- 13.5. Сторони зобов'язуються дотримуватися вимог Закону України «Про захист персональних даних». Турагент підтверджує наявність усіх необхідних правових підстав для передачі Туроператору персональних даних, включаючи їх зберігання, обробку та передачу третім особам у межах чинного законодавства України. Турагент також гарантує, що отримав належні згоди Туристів на обробку їхніх персональних даних Туроператором з метою належного виконання цього Договору.
- 13.6. Розміщення Договору на офіційному вебсайті Туроператора прирівнюється до повідомлення необмеженого кола потенційних Турагентів про пропозицію укласти Договір.

- 13.7. Акцепт Оферти підтверджує, що Турагент ознайомився з усіма умовами Договору та його додатками, а також повністю й безумовно їх приймає.
- 13.8. Сторони домовилися, що документообіг між ними може здійснюватися в електронній формі за допомогою онлайн-сервісів електронного документообігу (зокрема, але не виключно: Вчасно, М.Е.Doc, Paperless, COTA тощо). Документи, підписані кваліфікованим електронним підписом (КЕП) або електронною печаткою (QSeal) відповідно до законодавства України, мають таку ж юридичну силу, як і документи в паперовій формі, підписані власноруч та скріплені печаткою.
- 13.9. Сторони підтверджують, що порядок обліку транзитних коштів, які надходять Туроператору від Турагентів або Туристів з метою подальшого перерахування третім особам (перевізникам, закладам розміщення, страховим компаніям, іншим постачальникам туристичних послуг), визначається у Додатку 5 «Порядок обліку транзитних коштів», який є невід'ємною частиною цього Договору про надання посередницьких туристичних послуг з елементами бронювання.
- 13.10. Туроператор має право передати свої права та обов'язки за цим Договором іншій особі, повідомивши Турагента електронною поштою або повідомленням у особистому кабінеті Турагента системи онлайн-бронювання.
- 13.11. Реквізити Туроператора:

Товариство з обмеженою відповідальністю «ТРЕВЕЛ ДЕСК»

Адреса: 49000, Україна, м. Дніпро,

вул. Мечникова 15, оф.18

Поштова адреса: 49000, м. Дніпро а/с 87

Код ЄДРПОУ: 43516070

IBAN UA 233052990000026008050530213 в АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

МФО 305299

IBAN UA 753348510000000026006118882

в АТ «ПУМБ», МФО 334851

www.traveldes.com.ua

e-mail: info@traveldes.com.ua

Тел. +380506080179, +380666080077

Директор Фальківська М.М.

- 13.12. **УВАГА!** Укладання (акцепт) цього публічного Договору (оферти) про надання посередницьких туристичних послуг з елементами бронювання підтверджує, що Турагент ознайомився з усіма його умовами та додатками, усвідомлює їх значення та юридичні наслідки і безумовно приймає їх до виконання.

13.13. Перелік додатків (невід'ємна частина Оферти)

ДОДАТОК 1. Типова форма Договору на туристичне обслуговування

ДОДАТОК 2. Форма Заявки.

ДОДАТОК 3. Форма Заяви, на отримання доступу до системи онлайн-бронювання

ДОДАТОК 4. Форма Звіту Турагента

ДОДАТОК 5. Порядок обліку транзитних коштів