**Додаток № 1**

**до Правил про повернення Туроператором**

**вартості оплачених туристичних послуг**

**Додаткова угода**

**до Договору про надання туристичних послуг**

**«Підстави для відмови Туриста від одержання туристичних послуг (анулювання туру) та**

**Порядок повернення Туроператором вартості оплачених туристичних послуг у зв’язку з такою відмовою»**

**1. Загальні положення:**

1.1. Цією Додатковою угодою встановлюються Підстави для відмови Туриста від одержання туристичних послуг (анулювання туру), заброньованих у Туроператора та зазначених у Договорі про надання туристичних послуг (далі – Договір), та Порядок повернення Туроператором 90% вартості оплачених туристичних послуг у зв’язку з відмовою Туриста від їх одержання.

**Дія цієї Додаткової угоди розповсюджується тільки на заброньовані тури, вартість яких складає не більше 50 000,00 грн.** Вартість туру визначається на підставі заявки на бронювання.

1.2. За наявності підстав, передбачених Розділом 2 даної Додаткової угоди, Турист має право відмовитися від одержання туристичних послуг (анулювати тур) і вимагати повернення 90% вартості оплачених туристичних послуг, якщо здійснив повідомлення Туроператора і Турагента про наявність таких Підстав в порядку, передбаченому Розділом 4 даної Додаткової угоди, не пізніше, ніж за дві доби до дати початку надання туристичних послуг (крім випадків, визначених пунктами 4 і 8 Розділу 2 даної Додаткової угоди). У випадках, визначених пунктами 4 і 8 Розділу 2 даної Додаткової угоди, Турист має право відмовитися від одержання туристичних послуг у будь-який момент до дати початку надання туристичних послуг.

Датою початку надання туристичних послуг є календарна дата початку туру згідно з Договором про надання туристичних послуг.

1.3. На період дії цієї Додаткової угоди положення Договору про надання туристичних послуг щодо обов’язку Туриста відшкодувати Туроператору/Турагенту фактичні витрати на організацію туру не застосовуються.

1.4. Право Туриста відмовитися від одержання туристичних послуг (анулювати тур) та звертатися до Туроператора та Турагента з вимогою про повернення 90% вартості оплачених туристичних послуг на підставах, передбачених Розділом 2 даної Додаткової угоди, виникає з моменту підписання Туристом цієї Додаткової угоди і додаткової оплати за кожного Туриста суми коштів, еквівалентної п’яти доларам за комерційним курсом Туроператора на дату виставлення рахунку. Дане положення не розповсюджується на дітей віком до двох років, якщо в тур не включається оплата туристичних послуг на таку дитину.

Зазначена у цьому пункті сума коштів, додатково сплачена Туристами, не підлягає поверненню Туроператором, і не враховується при визначенні розміру 90% вартості оплачених туристичних послуг, що підлягають поверненню Туроператором.

1.5. Туроператор має право в односторонньому порядку вносити зміни до цієї Додаткової угоди шляхом внесення змін до Правил про повернення Туроператором вартості оплачених послуг (у тому числі до Додатку № 1 до цих Правил), розміщених на офіційному сайті Туроператора [www.tpg.ua](http://www.tpg.ua). Турагент та Турист погоджуються зі змінами умов цієї Додаткової угоди, внесеними Туроператором в порядку, передбаченому цим пунктом.

**2.** **Підстави для відмови Туриста від одержання туристичних послуг (анулювання туру):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Підстави** | **Перелік необхідних документів** |
| 1. | Екстрена операція Туриста або його близького родича, потреба в якій виникла після підписання Туристом Договору про надання туристичних послуг, та яка потребує лікування в стаціонарі не менше, як 14 календарних днів, за умови, якщо таке лікування проводиться станом на момент початку та здійснення туристичної подорожі. Дана умова розповсюджується на одного Туриста, близький родич якого потребує екстреної операції. | 1. Медичний висновок про захворювання із приписом про заборону здійснення туристичної подорожі, завірений печаткою лікувальної установи та підписом уповноваженої такою установою особи, та
2. Виписка із медичної карти стаціонарного хворого, завірена печаткою лікувальної установи та підписом уповноваженої такою установою особи, та
3. Оригінали або засвідчені нотаріально копії документів, які підтверджують родинний зв'язок Туриста та його близького родича, який потребує екстреної операції.
 |
| 2. | Травма Туриста, отримана після підписання Туристом Договору про надання туристичних послуг, та яка потребує лікування в стаціонарі не менше, як 14 календарних днів, за умови, якщо таке лікування проводиться станом на момент початку та здійснення туристичної подорожі. | 1. Медичний висновок про травму із приписом про заборону здійснення туристичної подорожі, завірений печаткою лікувальної установи та підписом уповноваженої такою установою особи, та
2. Виписка із медичної карти стаціонарного хворого, завірена печаткою лікувальної установи та підписом уповноваженої такою установою особи.
 |
| 3. | Необхідність перебування Туриста на дату початку надання туристичних послуг в стаціонарі разом з дитиною віком до 6 років включно у зв’язку з травмою або іншим раптовим розладом здоров’я дитини, які мали місце після підписання Договору про надання туристичних послуг. Дана умова розповсюджується на одного Туриста (батько/матір/опікун дитини) за умови неможливості перебування в стаціонарі з дитиною іншого близького родича. | 1. Медичний висновок, завірений печаткою лікувальної установи та підписом уповноваженої такою установою особи, та
2. Виписка із медичної карти стаціонарного хворого (дитини), завірена печаткою лікувальної установи та підписом уповноваженої такою установою особи, та
3. Оригінали або нотаріально засвідчені копії документів, які підтверджують родинний зв'язок Туриста та дитини.
 |
| 4. | Не отримання Туристом до дати початку надання туристичних послуг в’їзної візи до країни подорожування або відмова консульства країни подорожування у відкритті Туристу такої візи. Дана підстава застосовується при сукупності таких умов:-бронювання послуги з оформлення візи у Туроператора,-своєчасне надання Туроператору всіх документів, необхідних для відкриття візи і оформлених відповідно до вимог консульства країни подорожування,-у Туриста не було попередніх відмов на отримання в’їзних віз у будь-якому напрямку. | 1) Оригінал офіційної відмови консульства країни подорожування (якщо така була видана) та/або 2) Оригінал закордонного паспорта Туриста із відміткою консульства країни подорожування про відмову у відкритті візи або її відкритті після дати початку надання туристичних послуг. |
| 5. | Участь Туриста у судовому засіданні в якості відповідача (за винятком представництва) або свідка у справі, що відбудеться у період перебування Туриста у туристичній подорожі за умови, що така справа була порушена (провадження у справі відкрито) після підписання Туристом Договору про надання туристичних послуг. | 1. Оригінал або засвідчена копія ухвали суду про порушення справи (відкриття провадження у справі) та
2. Оригінал судової повістки та
3. Оригінал ухвали суду або інше письмове підтвердження, засвідчене відповідним судом, про особисту присутність Туриста на судовому засіданні в період надання туристичних послуг.
 |
| 6. | Пошкодження чи знищення майна внаслідок стихійного лиха, пожежі, ураження блискавкою, вибуху, впливу води з водопровідних та інших систем, протиправних дій третіх осіб на суму, що перевищує 50 000 грн, внаслідок якого Турист об’єктивно немає можливості здійснити туристичну подорож у зв’язку з необхідністю усунення наслідків, що мало місце після підписання Туристом Договору про надання туристичних послуг. | 1. Довідки компетентних органів залежно від характеру обставини, яка мала місце (правоохоронних органів, органів державного пожежного нагляду, [Державної служби України з надзвичайних ситуацій](http://www.dsns.gov.ua/) тощо), які підтверджують факт настання вказаних обставин, а також розмір шкоди, яку зазнав Турист, перелік пошкодженого/знищеного майна Туриста із зазначенням його вартості та
2. Оригінали або нотаріально засвідчені копії документів, які підтверджують право власності Туриста на пошкоджене/знищене майно, та

Засвідчена компетентним органом копія постанови про відкриття кримінального провадження (якщо вказані обставини виникли внаслідок протиправних дій третіх осіб). |
| 7. | Епідемії, надзвичайні екологічні ситуації, стихійні лиха, терористичні акти у місці постійного проживання Туриста або місці перебування Туриста під час туристичної подорожі, що унеможливлює надання Туроператором туристичних послуг, за умови наявності офіційного визнання компетентними органами вказаних обставин у порядку, визначеному законодавством України та/або країни подорожування. | 1. Оригінали документів від компетентних органів України та/або країни подорожування, що підтверджують факт настання вказаних обставин.
 |
| 8. | Смерть Туриста або його близького родича, що мало місце після підписання Туристом Договору про надання туристичних послуг. Дана умова розповсюджується на одного Туриста, близький родич якого помер. | 1. Оригінал або нотаріально засвідчена копія свідоцтва про смерть Туриста або його близького родича та

2) Оригінали або засвідчені нотаріально копії документів, які підтверджують родинний зв'язок Туриста та його близького родича, який помер. |

2.1. Туроператор має право вимагати додаткові документи, що підтверджують факт виникнення підстав відмови від одержання туристичних послуг (анулювання туру), передбачених Розділом 2 даної Додаткової угоди.

2.2. Під терміном **«**близькі родичі**»** розуміється батько/матір, діти (в т.ч. усиновлені), чоловік/дружина, рідні брат/сестра, дід/баба.

Під терміном «екстрена операція**»** розуміється термінова, надзвичайна, невідкладна операція, що вимагає негайного медичного втручання.

Під терміном «раптовий розлад здоров’я» розуміється такий розлад здоров’я, що виник несподівано, непередбачено і потребує невідкладного лікування в стаціонарі.

**3. Підстави для незастосування положень Розділу 2 даної Додаткової угоди.**

* 1. Положення, передбачені Розділом 2 даної Додаткової угоди, не застосовуються у разі, якщо такі підстави виникли внаслідок:
		1. Раптового розладу здоров’я або травми Туриста (його близького родича), що не перешкоджають здійсненню подорожі.
		2. Планової госпіталізації Туриста (його близького родича).
		3. Наявності у Туриста чи його близького родича хронічного захворювання.
		4. Вживання Туристом алкоголю, наркотичних/токсичних речовин, медичних препаратів без призначення лікаря.
		5. Недотримання Туристом вимог щодо обов’язкових вакцинацій та щеплень.
		6. Лікування Туриста в закладі або лікарем, які не мають дозволів (ліцензій) на здійснення медичної діяльності.
		7. Заняття Туристом небезпечними видами діяльності, у тому числі, спортом.
		8. Участь Туриста у заворушеннях, мітингах, страйках, інших масових заходах.
		9. Участь Туриста у військових або бойових діях.
		10. Вчинення Туристом протиправних дій або умисного злочину.
		11. Якщо відмова у видачі візи пов’язана з порушенням Туристом візового режиму (перебування за кордоном з простроченою візою, депортація у зв’язку з вчиненням правопорушення у країні перебування, тощо), недостовірно надана інформація Туристом (недійсна довідка з місця роботи, довідка з банку и т.п.).
		12. Навмисних дій Туриста, спрямованих на настання підстав, зазначених у розділі 2 даної Додаткової угоди.
		13. Спроби скоєння або скоєння Туристом (його близьким родичем) самогубства, умисного заподіяння собі тілесних ушкоджень.
		14. Дії обставин, що були відомі або мали бути відомі Туристу на момент укладення Договору на туристичне обслуговування.

**4.** **Порядок здійснення Туристом відмови від одержання туристичних послуг (ануляції туру) та Порядок повернення Туроператором 90% вартості оплачених туристичних послуг:**

* 1. У разі виникнення Підстав, зазначених в Розділі 2 даної Додаткової угоди, та за умови дотримання пунктів 1.2, 1.4. даної Додаткової угоди Турист має право відмовитись від одержання туристичних послуг та звернутися з проханням про повернення 90% вартості оплачених туристичних послуг. Для цього Турист зобов’язаний не пізніше 3 (трьох) календарних днів з дня виникнення таких Підстав або з дня, коли йому стало відомо про їх існування, повідомити Туроператора і Турагента про відмову від одержання туристичних послуг, однак у будь-якому випадку не пізніше, ніж за дві доби до дати початку надання туристичних послу послуг (крім випадків, визначених пунктами 4 і 8 Розділу 2 даної Додаткової угоди).

Турист направляє Туроператору повідомлення про відмову від одержання туристичних послуг на електронну адресу: info@tpg.ua.Турист направляє Турагенту повідомлення про відмову від одержання сплачених туристичних послуг на електронну адресу, зазначену Турагентом:\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

* 1. Не пізніше 3 (трьох) календарних днів після направлення повідомлення, визначеного у п.4.1. даної Додаткової угоди, Турист зобов’язаний звернутися із письмовою заявою до Турагента про відмову від одержання туристичних послуг (ануляцію туру) і проханням повернути 90% сплачених коштів з обґрунтуванням причини відмови від туру. На підтвердження існування Підстав, зазначених в Розділі 2 даної Додаткової угоди, разом з письмовою заявою Турист зобов’язаний надати Турагенту оригінали Договору про надання туристичних послуг та даної Додаткової угоди, підписані сторонами, а також повний пакет документів, визначених в Розділі 2 даної Додаткової угоди.
	2. Турагент після отримання письмової заяви Туриста і за наявності повного пакету належно оформлених документів, зазначених в Розділі 2 даної Додаткової угоди, зобов’язаний направити їх із супровідним листом і оригіналами Договору про надання туристичних послуг та даної Додаткової угоди не пізніше наступного робочого дня Туроператору для розгляду на поштову адресу Туроператора: 01004, м.Київ, вул.Велика Васильківська, 9/2, офіс 67 (зазначені документи Турагент зобов’язаний направити цінними листом з описом вкладення та повідомленням про вручення).
	3. У разі ненадання Туристом повного пакету належно оформлених документів, визначених даною Додатковою угодою, Турагент витребовує у Туриста зазначені документи не пізніше наступного робочого дня, і після їх отримання від Туриста направляє ці документи не пізніше наступного робочого дня Туроператору.
	4. Туроператор має право витребувати у Туриста додаткові документи та письмові пояснення у разі, якщо у нього є обґрунтований сумнів, що мали місце обставини, на які посилається Турист в підтвердження наявності підстав, передбачених Розділом 2 даної Додаткової угоди.
	5. Рішення про наявність чи відсутність Підстав, передбачених Розділом 2 даної Додаткової угоди, а також про повернення або відмову в поверненні 90% вартості оплачених туристичних послуг приймається Туроператором в строк не більше 15 (п’ятнадцяти) робочих днів з дня отримання Туроператором письмової заяви і всіх належно оформлених документів, в тому числі додатково запитуваних Туроператором.
	6. Про прийняття Туроператором рішення щодо наявності чи відсутності підстав, передбачених Розділом 2 даної Додаткової угоди, а також про повернення або відмову в поверненні 90% вартості оплачених туристичних послуг Туроператор письмово повідомляє Туриста і Турагента.
	7. Повернення 90% вартості оплачених туристичних послуг здійснюється Туроператором протягом 7 (семи) робочих днів з дня, коли ним було прийнято рішення про таке повернення. Повернення здійснюється особі, від імені якої надійшли Туроператору кошти за надання туристичних послуг.
	8. У разі якщо Туроператор здійснив повернення коштів на рахунок Турагента, Турагент зобов’язаний здійснити виплату (повернення) коштів Туристу не пізніше 3 (трьох) робочих днів з дня отримання їх від Туроператора.

**5. Інші умови**

5.1. У разі недотримання пунктів 1.2, 1.4. даної додаткової угоди, а також у разі відмови Туриста від одержання туристичних послуг з підстав, не зазначених у Розділі 2 даної Додаткової угоди, реалізація права Туриста на відмову від одержання послуг (анулювання туру) здійснюється в порядку, передбаченому в п. 2.2 Договору про надання туристичних послуг. У цих випадках положення даної Додаткової угоди до Договору про надання туристичних послуг не застосовуються.

5.2. Ця Додаткова угода набуває чинності з моменту її підписання сторонами, є невід’ємною частиною Договору про надання туристичних послуг і є чинною протягом строку дії Договору про надання туристичних послуг.

5.3. Ця Додаткова угода може бути розірвана Туроператором в односторонньому порядку шляхом розміщення на офіційному сайті Туроператора [www.tpg.ua](http://www.tpg.ua) оголошення про розірвання Додаткової угоди, укладеної з Турагентом від імені Туроператора. Наслідками розірвання цієї Додаткової угоди є припинення зобов’язань Сторін за цією Додатковою угодою з моменту розміщення Туроператором оголошення про її розірвання, а також повернення Туроператором за заявою Туриста сплачених Туристом за цією Додатковою угодою сум у розмірі, встановленому пунктом 1.4 цієї Додаткової угоди.

**6. Реквізити сторін**

|  |  |
| --- | --- |
| Турагент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Місцезнаходження:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Тел.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_п/р\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_МФО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | Турист\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |