

## АГЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР

**Туристичний оператор Товариство з обмеженою відповідальністю «ТРЕВЕЛ ПРОФЕШНЛ ГРУП»**, далі – «**Туроператор**», в особі Генерального директора Гетманцевої О.Д., яка діє на підставі Статуту, який є резидентом України та має статус платника податку на прибуток на загальних умовах, включений до Ліцензійного реєстру суб'єктів туроператорської діяльності та отримав Ліцензію Державного агентства України з туризму та курортів серії АЕ № 272713 від 20 березня 2014 р. (строк дії необмежений), оформив в якості фінансового забезпечення цивільної відповідальності перед Туристами гарантію на суму, еквівалентну 20 000 євро відповідно до курсу НБУ, надану ПАТ «Піреус Банк МКБ» (04070, Україна, м. Київ, вул. Іллінська, 8) згідно з договором про надання банківської гарантії № G/11/18944 від 27.09.2019 року, керуючись чинним законодавством України, публікує цей Агентський договір (далі – «**Агентський договір**»), що є публічним договором – офертою (пропозицією), **чим публічно пропонує** туристичним агентам, що зареєстровані та діють відповідно до законодавства України, мають відповідний вид діяльності та оформили в якості фінансового забезпечення цивільної відповідальності перед Туристами гарантію банку або іншої кредитної установи, **за винагороду надавати Туроператору послуги з реалізації сформованого Туроператором Турпродукту** шляхом укладення від імені та в інтересах Туроператора Договорів на туристичне обслуговування із Замовниками, а також – виконувати інші дії, пов'язані із реалізацією Турпродукту Туроператора та передбачені умовами цього Договору.

### ТЕРМІНИ, ЩО ВЖИВАЮТЬСЯ У ДОГОВОРІ

**Ануляція Заявки** – відмова від отримання Турпродукту/Турпослуги, вказаного (-ої) в підтвердженій Туроператором Заявці, повністю або частково, а також повідомлення про зменшення кількості Туристів, зміна раніше погоджених та підтверджених Туроператором строків та об'ємів послуг, направлена Турагентом через Особистий кабінет.

**Ваучер** – документ, що видається Туроператором на виконання умов, визначених у Договорі про надання туристичних послуг, який визначає кількість Туристів, яким надається Турпродукт/Турпослуг, підтверджує право Туриста(ів) на розміщення у відповідному готелі з певним типом харчуванням та класом номера у визначені дати, на відносини за яким не розповсюджується стаття 23 Закону України «Про туризм».

**Візова підтримка** – консультативні послуги та послуги з підготовки документів до посольства/консульства/міграційної служби, які Туроператор надає відповідно до акцептованої Заявки.

**Ворк-шоп** - професійна робоча зустріч співробітників Туроператора та Турагента, партнерів/контрагентів Туроператора з метою налагодження, удосконалення партнерських відносин.

**Дата закінчення Туру** – дата закінчення споживання Туристом туристичної послуги та/або туристичних послуг, що входили до складу Турпродукту згідно з підтвердженою Туроператором та оплаченою Заявкою.

**Дата початку Туру** – дата, коли Турист скористався туристичною послугою або першою туристичною послугою, яка входить до складу Турпродукту згідно з підтвердженою Туроператором та оплаченою Заявкою.

**Договір на туристичне обслуговування (про надання туристичних послуг)** – укладений Турагентом від імені та в інтересах Туроператора договір із Замовником(ами) Турпродукту, предметом якого є надання Туроператором та його контрагентами туристичних послуг. Форма Договору на туристичне обслуговування наведена у Додатку №1 до цього Договору та є його невід'ємною частиною.

**Замовник Турпродукту/Турпослуг (Замовник)**– особа (Турист або інша фізична особа або юридична особа), яка здійснює замовлення Турпродукту/Турпослуг для організації Туру і яка уклала Договір на туристичне обслуговування за встановленою Туроператором формою.

**Заявка на бронювання (Заявка)** – направлена Турагентом Туроператорові безвідклична оферта Замовника, що містить конкретні складові Турпродукту або Турпослугу, інформацію, необхідну згідно з даним Договором для бронювання Турпродукту/Турпослуги, а також пропозицію укласти Договір на туристичне обслуговування на умовах, зазначених в такому договорі та Заявці.

**Країна перебування** – країна, в якій Турист відповідно до акцептованої Заявки безпосередньо споживає комплекс туристичних послуг (Турпродукт) або Турпослугу.

**Особистий кабінет Турагента/Особистий кабінет** – це персоналізована сторінка Турагента на веб-сайті Туроператора, вхід на яку здійснюється суворо за індивідуальним Логіном і Паролем, що присвоюються Туроператором згідно з Правилами користування Системою on-line бронювання, та на якій міститься вся інформація про активні та архівні Заявки, в т.ч. строки, об'єми, ціни, Замовників Турпродукту тощо, вказується статус оформленої Заявки, оновлюється інформація щодо умов надання Турпродукту/Турпослуги, здійснюється комунікація щодо бронювання Турпродукту/Турпослуги тощо.

**Підтвердження Заявки (Акцепт)** – надане Туроператором в Особистому кабінеті підтвердження можливості забронювати вказаний у Заявці Турпродукт/Турпослугу шляхом присвоєння Заявці статусу «ОК». Підтвердження Заявки може бути здійснене шляхом виставлення Туроператором рахунку.

**Ресстраційні документи Турагента** – документи, що підтверджують факт державної реєстрації Турагента та його право у відповідності до законодавства України вступати в агентські відносини з Туроператором:

- Копія виписки/витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (видана не пізніше, як за 1 (один) календарний місяць до дати укладення даного Договору);
- Копія документа на підтвердження взяття Турагента на облік як платника податків;
- Копія Статуту Турагента (за наявності);
- Копія документів на підтвердження повноважень підписанта даного Договору з боку Турагента;
- Копія банківської гарантії (розмір фінансового забезпечення складає суму, еквівалентну не менше як 2 000 євро), виданої банком або іншою кредитною установою.

**Рекламний тур** – Тур, що бронюється Туроператором для співробітників Турагента з метою їх ознайомлення з певними туристичними маршрутами, пам'ятками та центрами, які мають професійно-ділову цінність у Країні перебування.

**Система on-line бронювання** – електронна система на офіційному веб-сайті Туроператора, яка містить актуальну вичерпну інформацію про Турпродукт та умови його реалізації, забезпечує процес Підтвердження/Ануляції Заявок. Правила користування Системою on-line бронювання розміщені на офіційному веб-сайті Туроператора у Розділі «АГЕНТСТВАМ» - «УМОВИ СПІВПРАЦІ ДЛЯ АГЕНТСТВ» - «ДОГОВІР ТА АГЕНТСЬКА ПРОГРАМА ДЛЯ АГЕНТСТВ УКРАЇНИ» та є невід'ємною частиною даного Договору (далі – «Правила користування Системою on-line бронювання»). Доступ до Системи on-line бронювання Турагент здійснює через Особистий кабінет.

**Тур** – подорож (поїздка) Туриста на строк від 24 годин до одного року з пізнавальною, оздоровчою, релігійною, спортивною, професійно-діловою, науковою та іншою метою, за винятком виїзду на постійне місце проживання, працевлаштування, зміни громадянства, отримання посвідки на проживання, здійснення оплачуваної або підприємницької діяльності.

**Турист (споживач туристичних послуг)** – вказана в Заявці фізична особа, яка здійснює (планує здійснити) Тур і уклала (та/або від імені якої укладено) Договір про надання туристичних послуг (на туристичне обслуговування) за встановленою Туроператором формою.

**Туристичний продукт (Турпродукт)** – попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше, ніж дві такі послуги, та який реалізується або пропонується для реалізації як на території України так і за її межами за визначеною ціною і може включати:

- бронювання номерів в готелях;
- харчування (на базі сніданки - ВВ, сніданки і вечері - НВ, сніданки, обіди та вечері - FB або інше);
- транспортні послуги з перевезення туристів та їх багажу в/до Країні (-и) перебування;
- екскурсійне обслуговування;
- організацію культурно-розважальних або спортивних заходів;
- організацію інструкторів з різних видів спорту;
- організацію прокату автомобіля;
- інші туристичні послуги, які Туроператор пропонує для реалізації.

**Турпослуга** – одна туристична послуга, яка реалізується або пропонується для реалізації як на території України так і за її межами за визначеною ціною, а саме:

- бронювання номерів в готелях;
- харчування (на базі сніданки - ВВ, сніданки і вечері - НВ, сніданки, обіди та вечері - FB або інше);
- транспортні послуги з перевезення туристів та їх багажу в/до Країні (-и) перебування;
- екскурсійне обслуговування;
- організацію культурно-розважальних або спортивних заходів;
- організацію інструкторів з різних видів спорту;
- організацію прокату автомобіля;
- інші туристичні послуги, які Туроператор пропонує для реалізації

## **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

**1.1.** Туроператор доручає, а Турагент зобов'язується за винагороду надавати Туроператору послуги з реалізації сформованого Туроператором Турпродукту/Турпослуги шляхом укладення від імені та в інтересах Туроператора Договорів на туристичне обслуговування із Замовниками Турпродукту/Турпослуги, а також – виконувати інші дії, пов'язані із реалізацією Турпродукту/Турпослуги та передбачені умовами цього Договору.

Дія цього Договору не розповсюджується на надання послуг, пов'язаних із від'їздом фізичної особи з місця постійного проживання з метою працевлаштування, здійснення оплачуваної або підприємницької діяльності, та/або з метою зміни громадянства або отримання виду на проживання чи права на роботу в іншій країні або в сімейних справах.

**1.2.** Турагент представляє інтереси Туроператора на умовах, визначених цим Договором, на території України. До умов цього Договору застосовуються положення чинного законодавства України, зокрема, що стосуються комерційного посередництва (агентські відносини). Повноваження Турагента за цим Договором не потребують оформлення доручення. Агентські відносини за цим Договором є монополями.

**1.3.** Змістом повноваження, що надається Туроператором Турагенту відповідно до цього Договору, є укладення Турагентом від імені та в інтересах Туроператора Договорів на туристичне обслуговування із Замовниками Турпродукту/Турпослуг на підставі акцептованих Туроператором Заявок. Послуги, що надаються Турагентом Туристу або іншому Замовникові Турпродукту/Турпослуги за Договором на туристичне обслуговування, але не підтвердженні Туроператором, не є предметом цього Договору і надаються Турагентом під свою відповідальність та за свій рахунок, а Договір про надання туристичних послуг, підписаний із Замовником туристичних послуг вважається неукладеним.

**1.4.** Від імені Турагента дії по виконанню умов цього Договору здійснюють посадові особи Турагента, через які Турагент за законом або відповідно до установчих документів набуває юридичних прав/наділяється юридичними обов'язками та реалізує/виконує їх. Туроператор має право здійснювати контроль за виконанням Турагентом умов цього Договору, в т.ч. перевіряти відповідні документи Турагента, пов'язані з виконанням умов цього Договору.

## **2. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ СТОРІН**

### **2.1. Туроператор зобов'язується:**

**2.1.1.** Здійснювати бронювання Турпродукту/Турпослуг відповідно до наданої Турагентом Заявки.

**2.1.2.** Оформляти/забезпечувати оформлення та видавати Турагенту у порядку, передбаченому цим Договором, на кожну групу Туристів (Туриста) документи, які посвідчують право останніх скористатися заброньованим та оплаченим Турпродуктом/Турпослуг (Ваучер, страховий поліс(пам'ятка застрахованої особи), проїзні документи тощо), обов'язок по наданню яких покладений на Туроператора.

**2.1.3.** В обсязі, передбаченому статтею 19-1 Закону України «Про туризм», надавати Турагенту актуальну, вичерпну, достовірну інформацію про умови надання туристичних послуг, в тому числі, що включаються до Турпродукту, зокрема, про порядок перетинання державного кордону, умови тимчасового розміщення, харчування, страхування, перевезення, ціни на Турпродукт/Турпослугу, правила поведінки фізичних осіб на території місця надання туристичної послуги, ризик та засоби його запобігання щодо кожної конкретної туристичної послуги, правила одержання віз та іншу інформацію, необхідну Турагенту для виконання умов цього Договору та яка вимагається чинним законодавством України. Інформація про Турпродукт/Турпослугу надається у вигляді друкованої продукції (каталогів, брошур, пам'яток), даних, розміщених на офіційному веб-сайті Туроператора <http://trg.ua>, іншим способом, що забезпечить доведення її до відома Турагента та/або Замовника Турпродукту в обсязі, достатньому для здійснення Туру. Найбільш актуальна інформація про Турпродукт/Турпослугу розміщується на офіційному веб-сайті Туроператора <http://trg.ua>. Туроператор має право вносити зміни до інформації про Турпродукт/Турпослугу та умови його надання, зокрема, до інформації про ціни на Турпродукт, шляхом розміщення нових даних на офіційному веб-сайті. Дата розміщення нових даних на веб-сайті Туроператора вважається датою набрання ними чинності. Обов'язок по з'ясуванню змін, які можуть бути внесені в інформаційний матеріал про Турпродукт/Турпослугу та контролю за змістом такого інформаційного матеріалу після укладення даного Договору покладається на Турагента.

**2.2.** У випадку отримання нової ліцензії/банківської гарантії Туроператор інформує про це Турагента, а останній зобов'язується враховувати реквізити нової ліцензії/банківської гарантії при укладенні Договорів на туристичне обслуговування. Отримання нової ліцензії/банківської гарантії не зобов'язує Сторони вносити зміни до цього Договору.

**2.3.** Туроператор має право збільшувати вартість Турпродукту/Турпослуги при наявності об'єктивних причин, у тому числі в результаті:

- a. підвищення транспортних тарифів, зміни вартості авіаперевезення (більше 5% від діючих тарифів на момент виставлення Туроператором рахунку);
- b. різкої зміни курсів валют (більше ніж на 5% від установлених Національним банком України курсів валют на момент виставлення Туроператором рахунку);
- c. введення нових або підвищення діючих податків, зборів та інших обов'язкових платежів;

d. з інших об'єктивних для Туроператора причин.

При цьому Туроператор перераховує вартість Турпродукту/Турпослуги, попередньо повідомивши про це Турагента, а Турагент/Замовник Турпродукту зобов'язаний здійснити необхідну доплату в термін, зазначений у відповідному повідомленні або виставленому уточненому рахунку протягом 1 (одного) банківського дня з моменту його виставлення Туроператором.

**2.4.** За вимогами Країни перебування, керуючись статтею 546 ЦК України Туроператор має право вимагати від Турагента отримання від Туриста(ів) та перерахування Туроператору гарантійної суми у розмірі, вказаному Туроператором, що є гарантією виконання зобов'язань Туриста, які випливають з умов надання візи, а саме – особистий візит Туриста(ів) у посольство/консульство, яке видало візу, після повернення в Україну. У разі порушення зазначених умов гарантійна сума не повертається. У разі виконання Туристом своїх зобов'язань, гарантійна сума підлягає поверненню протягом двох днів з моменту виконання зобов'язань.

**2.5.** У випадку неможливості надання Туроператором значної частини Турпродукту або Турпослуги, згідно з акцептованою Заявкою, Туроператор вживає альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на Турагента/Замовника Турпродукту або Турпослуги, а в разі потреби – здійснює відшкодування різниці між вартістю Турпродукту/Турпослуги, запропонованого в якості альтернативного, та Турпродукту/Турпослуги, вказаного в акцептованій Заявці (далі – «Відшкодування різниці»). Таке відшкодування може в тому числі здійснюватися Туроператором шляхом надання Туристу (-ам) без стягнення додаткової плати супутніх туристичних послуг в Країні перебування (екскурсійне обслуговування, святкової вечері тощо), надання покращеного типу розміщення та/або харчування у готелі, забезпечення послугами індивідуального трансферу або трансферу підвищеного рівня комфортності, забезпечення Туриста (-ів) компліментом/бонусом від адміністрації готелю/транспортних компаній, підвищення класу авіап перевезення тощо. Якщо Турист відмовився скористатися Турпослугою, запропонованим Туроператором в якості Відшкодування різниці, Туроператор звільняється від обов'язку здійснювати будь-яке інше (в т.ч. грошове) Відшкодування різниці.

**2.6.** У разі неможливості здійснення авіап перевезення рейсом, запропонованим Туроператором, якщо така неможливість виникла з вини Туроператора, Туроператор забезпечує здійснення авіап перевезення до пункту призначення іншим рейсом та/або маршрутом. Зміна термінів Туру у зв'язку із зміною часу/дати вильоту з причин, що не залежать від Туроператора, звільняє останнього від будь-якої відповідальності.

**2.7.** Туроператор має право анулювати раніше підтверджену Заявку у випадку відміни рейсу авіакомпанії, а також з інших об'єктивних причин. При цьому відшкодування збитків, якщо такі мають місце, Турагенту/Замовнику Турпродукту обмежується вартістю Турпродукту, вказаного в акцептованій Заявці.

Туроператор має право надавати Турагенту знижки на Турпродукт/Турпослугу та Рекламні тури у випадках та на умовах, визначених «Програмою лояльності» Туроператора, що затверджується Туроператором двічі на рік (до 01 квітня поточного року на Літній Сезон (квітень-вересень) та до 01 жовтня поточного року на Зимовий сезон (жовтень-березень) та доводиться до відома Турагента шляхом розміщення на офіційному веб-сайті Туроператора.

## **2.8. Турагент зобов'язується:**

**2.8.1.** При реалізації сформованого Туроператором Турпродукту/Турпослуги дотримуватися вимог чинного законодавства України та положень даного Договору.

**2.8.2.** Надавати Туроператору перед укладенням даного Договору Реєстраційні документи.

**2.8.3.** У випадку отримання нової банківської гарантії, Турагент зобов'язується негайно повідомити про це Туроператора та надати копію нової банківської гарантії Туроператору протягом 3 (трьох) робочих днів з дати її отримання.

**2.8.4.** Своєчасно подавати Туроператору Заявки та здійснювати всі необхідні формальності, пов'язані з їх підтвердженням Туроператором із урахуванням наступних умов:

a. кожна Заявка повинна містити: прізвища та імена Туристів, які зазначаються українськими та латинськими літерами, номер закордонного паспорта, строк його дії, дату народження Туристів, Країну перебування, терміни Туру, необхідність оформлення в'їзної візи, країну відправлення Туристів (при

замовленні тільки наземного обслуговування), готель, обраний Туристами (або декілька готелів на вибір), вимоги до харчування, транспортного обслуговування, страхування, терміни надання екскурсійних послуг та перелік обраних Туристами екскурсій, іншу інформацію, що є необхідною для надання Туристам якісних послуг у відповідності з їх побажаннями.

b. відсутність необхідної інформації у Заявці надає право Туроператору не розглядати її;

c. надання Турагентом Туроператору Заявки означає згоду Турагента на його поручительство перед Туроператором за своєчасну оплату виставленого Туроператором рахунку та відшкодування збитків, яких може зазнати Туроператор внаслідок відкликання оферти Туристом або іншим Замовником Турпродукту/Турпослуги після її отримання Туроператором;

d. у випадку, якщо Туроператор не може забезпечити надання повного переліку послуг, вказаних в Заявці, Туроператор в Особистому кабінеті та/або телефонним чи електронним (e-mail) засобом зв'язку повідомляє про це Турагента, після чого в Особистому кабінеті та/або електронним засобом зв'язку (e-mail) направляє Турагенту узгоджений варіант Заявки, яка для цілей цього Договору вважається акцептованою Туроператором та узгодженою з Турагентом;

e. не відправлення Туроператором узгодженого варіанту Заявки Турагенту свідчить про те, що Заявка не була акцептована Туроператором та останній не бере на себе будь-яких зобов'язань щодо надання туристичних послуг за такою Заявкою. В такому випадку Турагент вважається таким, що діє від свого імені та несе самостійну відповідальність перед Замовниками Турпродукту за будь-які збитки, спричинені внаслідок укладення Договору на туристичне обслуговування без акцептованої Туроператором Заявки;

f. у випадках технічної несправності Системи on-line бронювання спілкування між Турагентом та Туроператором в процесі замовлення (бронювання) Турпродукту/Турпослуги може здійснюватися засобами електронного зв'язку (e-mail) на корпоративну електронну скриньку відповідального менеджера Туроператора та відповідального менеджера Турагента відповідно;

g. відповідно до Програми лояльності TravelProMiles, розміщеної на сайті <https://www.tpg.ua/ru/pages/TravelProMiles-Bolshe-puteshestvuesh-menshe-platishI.htm> зазначити в заявці кількість миль, накопичених туристом, які підлягають списанню. Кількість миль зазначається у розмірі, погодженому з туристом у договорі про надання туристичних послуг, проте не більше фактично накопичених миль та не менше 100 миль.

Якщо кількість миль для списання, які зазначені Турагентом в Заявці відрізняється від кількості миль для списання, погоджених у Договорі на туристичне обслуговування, то в такому випадку Турагент вважається таким, що діяв від власного імені та зобов'язаний самостійно відшкодувати спричинену Туристу (Замовнику) Турпродукту шкоду та/або збитки.

**2.8.5.** Формувати Заявки виключно на підставі наданих Туроператором цін на Турпродукт/Турпослугу, доведених до Турагента у будь-якій формі, включаючи інформацію в Системі on-line бронювання, на веб-сайті Туроператора.

**2.8.6.** На підставі акцептованих Туроператором Заявок укладати від імені та в інтересах Туроператора Договори на туристичне обслуговування з Замовниками Турпродукту/Турпослуги за формою, наданою у Додатку №1 до даного Договору. Факт надходження оплати вартості Турпродукту/Турпослуги від Турагента/Замовника Турпродукту/Турпослуги на розрахунковий рахунок Туроператора або безпосередньо в касу Туроператора є підтвердженням укладення між Турагентом та Замовником Турпродукту/Турпослуги Договору про надання туристичних послуг (на туристичне обслуговування) за формою, встановленою у Додатку №1 до цього Договору.

**2.8.7.** У строки, встановлені Туроператором, передавати останньому повний пакет документів, необхідний для оформлення для Туриста (-ів) в'їзної візи до Країни перебування, якщо Візову підтримку включено до акцептованої Заявки, а також забезпечувати явку Туриста (-ів) у посольство (консульство) Країни перебування у день і час, повідомлений Туроператором, а також забезпечити присутність Туриста(ів) у посольстві (консульстві) Країни перебування після повернення з Туру, якщо це було умовою видачі візи. Пакет документів на оформлення в'їзної візи вважається поданим Туроператору з моменту подачі всіх необхідних документів згідно вказівок Туроператора.

**2.8.8.** При укладенні Договору на туристичне обслуговування надавати Туристу/Замовнику повну і достовірну інформацію щодо Турпродукту/Турпослуги, інформацію про безпеку Турпродукту/Турпослуги в обсязі, що забезпечує виконання вимог Закону України «Про туризм», в тому числі інформацію про:

a. основні вимоги пропонувані до оформлення виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до Країни перебування), у тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення, а також про правила та необхідні документи для перетину кордону Країни перебування або країни тимчасового перебування (в тому числі, надавати туристу Пам'ятку туриста);

b. медичні застереження стосовно здійснення Туру, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні вади) і віку Туристів для участі в Турі, а також про перелік країн ендемічних з малярії, про перелік країн, де розповсюджена стійкість збудників малярії до хлорофілу та інших препаратів згідно ст. 29, 30, 40 Закону України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», ст. 28 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб», надати пам'ятку «Профілактика малярії»;

c. Туроператора (Турагента), його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність у Туроператора ліцензії на здійснення туроператорської діяльності та іншу інформацію відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

d. розмір фінансового забезпечення Туроператора та Турагента на випадок їх неплатоспроможності (банкрутства); банк або іншу кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

**2.8.9.** У строки, визначені Туроператором, здійснювати повну оплату заброньованого Турпродукту/Турпослуги, незалежно від факту отримання/неотримання відповідної суми грошових коштів від Замовника Турпродукту/Турпослуги.

**2.8.10.** До Дати початку туру надавати Туристу на підставі інформації, повідомленої Туроператором у порядку, передбаченому даним Договором, повну, актуальну та достовірну інформацію в обсязі не меншому, ніж передбаченому статтею 19-1 Закону України «Про туризм». У Договорі на туристичне обслуговування має міститись графа/пункт про те, що вищевказана інформація доведена до відома Туриста/Замовника з обов'язковим засвідченням даного факту підписом Туриста/Замовника.

**2.8.11.** Повідомляти Туристів про час та дату вильоту повітряного судна та/або відправлення наземного транспорту (у випадку, якщо транспортні послуги включені до Турпродукту). Турагент за 1 (одну) добу до вильоту/відправлення зобов'язаний уточнювати актуальність часу вильоту/відправлення в Особистому кабінеті, на веб-сайті Туроператора та Перевізника, та доводити таку інформацію до Туриста (Замовника Турпродукту/Турпослуг). У випадку виявлення розбіжностей в інформації, що розміщена в Особистому кабінеті, на веб-сайті Туроператора та Перевізника Турагент зобов'язаний невідкладно повідомити Туроператора про наявність таких розбіжностей та діяти згідно вказівок Туроператора. У разі невиконання вказаних умов Турагент самостійно несе відповідальність перед Туристом/Замовником.

**2.8.12.** Перевіряти у Туристів наявність та правильність оформлення паспортів, віз та інших документів на в'їзд і виїзд до/з Країни перебування. При цьому Турагент зобов'язується відмовляти Туристу в укладенні Договору на туристичне обслуговування, якщо:

a. строк чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, є меншим за тривалість перебування Туриста у цій країні;

b. строк чинності візи при в'їзді в Україну з моменту перетину кордону України є меншим за сім днів;

c. віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;

d. строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим за строк встановлений компетентними органами цієї країни;

e. якщо Турист не є громадянином України та має обмеження щодо виїзду з України та/або відсутня чинна віза для в'їзду в Україну;

f. не оформлені, не правильно оформлені документи, що дають право на виїзд дітей за кордон України.

**2.8.13.** В межах своїх можливостей добросовісно рекламувати послуги Туроператора.

**2.8.14.** Оформляти (друкувати) з використанням Системи on-line бронювання передавати Туристу або представнику юридичної особи (як Замовнику Турпродукту) проїзні документи, страхові поліси (пам'ятки застрахованої особи) медичного страхування, страхування від нещасного випадку, а також страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі, Ваучери та інші документи на Тур. Оформлення (друк) Турагентом зазначених документів є обов'язковим. Турагент зобов'язується своєчасно здійснювати друк та надавати Туристам (Замовнику Турпродукту/Турпослуг) зазначених документів. Турагент підтверджує, що ознайомлений з тим, що система on-line бронювання забезпечує друк документів за умови повної оплати Турагентом (Туристом або іншим Замовником Турпродукту/Турпослуги) вартості Турпродукту/Турпослуги.

Турагент погоджується, що у разі несвоєчасного друку та/або надання Туристу (Замовнику) документів на Тур, Турагент несе самостійну відповідальність перед Туристом (Замовником), а у разі понесення Туроператором збитків, Турагент зобов'язується відшкодувати їх протягом 5 (п'яти) календарних днів з дати отримання письмового повідомлення від Туроператора.

Передача представникам Турагента виїзних документів Туристів (проїзні документи, страхові поліси (пам'ятки застрахованої особи), Ваучери та інші документи по Туру), які посвідчують можливість отримання Туристом заброньованого Турпродукту, може здійснюватися в офісі Туроператора представнику Турагента не пізніше, ніж за 5 годин до часу надання першої туристичної послуги, включеної до Турпродукту/Турпослуги. Відсутність у представника Турагента належним чином оформлених повноважень на отримання таких документів надає право Туроператору відмовити у видачі таких документів. Неповна чи несвоєчасна оплата Турпродукту/Турпослуги надає право Туроператору анулювати Тур та відмовити у видачі таких документів.

**2.8.15.** Вчиняти інші дії, спрямовані на належне виконання умов цього Договору.

**2.8.16.** За письмовим погодженням із Туроператором Турагент має право укладати субагентські договори, пов'язані із реалізацією Турпродукту/Турпослуги Туроператора, несучи при цьому перед Туроператором відповідальність за результати діяльності субагента у повному обсязі. Умови таких субагентських договорів не можуть суперечити положенням даного Договору.

**2.8.17.** Протягом визначеного законодавством строку зберігати укладені від імені Туроператора Договори на туристичне обслуговування та інші документи, пов'язані з укладенням та виконанням цих договорів та надавати їх на вимогу Туроператора.

**2.8.18.** Забезпечувати страхування Туристів (якщо така послуга надається Турагентом) та оформляти інші необхідні для одержання Турпродукту/Турпослуги документи, крім документів, обов'язок із оформлення яких покладено на Туроператора. Надавати Туристу/Замовнику страховий поліс (пам'ятку застрахованої особи) після отримання Туроператором повної оплати Турпродукту/Турпослуги.

**2.9.** При виконанні умов цього Договору Сторони за домовленістю можуть застосовувати Ваучери. У випадку розбіжностей умов Ваучеру та умов Договору на туристичне обслуговування, пріоритетними визнаються умови, викладені у відповідному договорі.

**2.10.** Порядок здійснення Турагентом повноваження щодо реалізації Турпродукту може змінюватися залежно від конкретних характеристик Турпродукту/Турпослуги – не пізніше, ніж за 5 робочих днів до Дати початку туру. Особливі умови реалізації Турпродукту встановлюються Туроператором. Будь-яка зміна Турагентом Заявки після її Підтвердження, зокрема, але не обмежуючись, зміна кількості Туристів у бік зменшення, зміна категорії номерів, готелю або строків Туру, вимагає оформлення нової Заявки. Якщо Заявка з урахуванням запропонованих Турагентом змін може бути підтверджена Туроператором, останній підтверджує її та виставляє Турагенту до оплати уточнений рахунок. Якщо Заявка з урахуванням запропонованих Турагентом змін не може бути підтверджена Туроператором, останній здійснює її Ануляцію із застосуванням до Турагента наслідків, передбачених даним Договором.

**2.11.** Сторони зобов'язуються дотримуватися конфіденційності інформації, яка стала відома Сторонам в процесі виконання взятих на себе зобов'язань за цим Договором.

**2.12.** Сторони дійшли згоди про те, що при наявності зауважень у Туристів під час здійснення Туру щодо туристичного обслуговування в Країні перебування, Турист повинен негайно (протягом 24 годин)



безпосередньо у місці споживання Турпродукту повідомити про свої вимоги Туроператору, в т.ч. через Турагента, керівникові групи або приймаючій стороні для вирішення питання в Країні перебування.

**2.13.** Претензії Турагента та/або Замовника до обсягу та якості наданих йому послуг приймаються Туроператором протягом 14 днів з Дати завершення Туру при умові документального підтвердження обґрунтованості таких претензій (у тому числі письмового підтвердження фірми, що приймала туриста та Акту, складеного в місці споживання послуг). До розгляду приймають виключно ті претензії, що складені та направлені Туроператору у відповідності до положень даного Договору. Надання претензії з порушенням встановленого цим пунктом порядку звільняє Туроператора від обов'язку надання відповіді на претензію.

**2.14.** Претензії Туристів щодо ненадання (неналежне надання) послуги, що входить до складу Турпродукту або Турпослуги, вважаються необґрунтованими, якщо Турист скористався альтернативною послугою, запропонованою йому Туроператором замість тієї, яка з тих чи інших причин не могла бути надана. Послуга в даному випадку вважається наданою належним чином.

**2.15.** Турагент зобов'язаний ознайомити Замовника/Туриста з Програмою лояльності TravelProMiles, яка розміщена на сайті <https://www.tpg.ua/ru/pages/TravelProMiles-Bolshe-puteshestvuesh-menshe-platishI.htm>.

**2.16.** Турагент зобов'язаний при наданні Замовнику Турпродукту/Турпослуги (Туристу), а також на запит Замовника (Туриста) повідомити про кількість накопичених миль.

**2.17.** Погодити з туристом у Договорі на туристичне обслуговування кількість миль для списання Туроператором. Кількість миль для списання у Договорі на туристичне обслуговування повинна відповідати кількості миль, зазначених Турагентом у Заявці.

**2.18.** Виконувати положення Програми лояльності TravelProMiles, розміщеної на Сайті <https://www.tpg.ua/ru/pages/TravelProMiles-Bolshe-puteshestvuesh-menshe-platishI.htm> та нести відповідальність за порушення виконання її умов.

**2.19.** Турагент має право брати участь в усіх Акціях Туроператора «Travel Professional Awards», Ворк-шопах, Рекламних турах на умовах, оголошених Туроператором або погоджених Сторонами додатково.

### **3. ВІНАГОРОДА ТУРАГЕНТА ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

**3.1.** За виконання зобов'язань за даним Договором Турагент одержує фіксовану агентську винагороду в розмірі 6 (шість) грн., в тому числі ПДВ 1 (одна) грн. або 6 (шість) грн. без ПДВ за одну Заявку в залежності від наявності у Турагента статусу платника податку на додану вартість.

Розмір фіксованої агентської винагороди Турагента за реалізацію окремих спеціальних Турів може відрізнятись від розміру, зазначеного в п. 3.1. цього Договору. В такому випадку розмір агентської винагороди може зазначатись Туроператором у будь-яких письмових документах, включаючи виставлені рахунки на оплату, листи, опубліковані на веб-сайті Туроператора, спеціальні умови бронювання тощо.

**3.2.** Сторони домовилися про наступні наслідки різниці ціни (вартості) Турпродукту/Турпослуги та ціни (вартості) його подальшої реалізації Турагентом:

а. у випадку, якщо реалізаційна вартість Турпродукту дорівнює вартості Турпродукту, вказаній у рахунку та у Договорі про надання туристичних послуг, Турагент одержує виключно фіксовану агентську винагороду відповідно до п.3.1 Договору;

б. у разі реалізації Турпродукту/Турпослуги за ціною, нижче вартості, зазначеної в рахунку Туроператора, у зв'язку з наданням Турагентом знижок, бонусів - ці витрати здійснюються за рахунок Турагента;

с. у разі реалізації Турагентом Турпродукту на більш вигідних умовах, ніж визначені Туроператором в цьому Договорі, виставлених рахунках та інших документах, додатково отримана від Туристів вигода є додатковою винагородою Турагента. При цьому, найбільш вигідними умовами для Туроператора є умови, які визначені в цьому Договорі та виставлених рахунках Туроператора;

d. Туроператор не надає фіксовану агентську винагороду з вартості послуг, що не входять в стандартний Турпродукт (таких, як Візова підтримка, консульський збір, різдвяна та новорічна вечері, індивідуальні трансфери, додаткові екскурсії і т.п.) або у разі замовлення окремих туристичних послуг (бронювання авіаквитків, ж/д квитків, автобусних квитків тощо).

**3.3.** Додаткова винагорода Турагента вираховується та отримується ним самостійно із суми коштів, фактично сплачених третьою особою у вигляді плати за надання Туроператором Турпродукту/Турпослуги.

**3.4.** Будь-які витрати Турагента, що прямо чи опосередковано пов'язані з виконанням ним умов цього Договору, Туроператором не відшкодовуються.

**3.5.** Турагент здійснює оплату Турпродукту/Турпослуги протягом строку, зазначеного Туроператором у рахунку, а за відсутності такого строку – протягом 1 (одного) банківського дня з моменту виставлення рахунку, проте у будь-якому разі – у строк, не пізніше, ніж за 14 (чотирнадцять) днів до Дати початку туру. У разі направлення Заявки Турагентом у термін, менший, ніж за 14 (чотирнадцять) днів до Дати початку туру, повна оплата Турпродукту/Турпослуги повинна бути здійснена протягом доби після Підтвердження Заявки Туроператором. В разі подання Заявки в період дії акційних пропозицій Туроператора, порядок та строки оплати визначаються відповідно до правил відповідної акції, затвердженої Туроператором та доведеної до відома Турагента. Інший порядок розрахунків за окремою Заявкою може бути узгоджений Сторонами шляхом укладення додаткової угоди до цього Договору. Замовник Турпродукту/Турпослуги має право здійснити оплату Турпродукту/Турпослуги самостійно шляхом перерахування коштів безпосередньо на поточний рахунок Туроператора згідно банківських реквізитів, отриманих від Турагента.

**3.6.** Датою оплати Турпродукту/Турпослуги вважається дата надходження грошових коштів із відповідним призначенням платежу на поточний рахунок Туроператора. У разі недотримання термінів оплати, зазначених у цьому пункті, Туроператор залишає за собою право анулювати Заявку як неоплачену із застосуванням наслідків, передбачених пп. 4.12, 4.13 Договору; при цьому відповідальність перед Туристами або іншими Замовниками Турпродукту/Турпослуги покладається на Турагента. При оплаті з порушенням строку дії рахунку, Туроператор залишає за собою право змінити вартість Турпродукту/Турпослуги.

**3.7.** У разі наявності заборгованості Турагента перед Туроператором, Туроператор має право утримати з поточних платежів (незалежно від призначення платежу, що надійшов на користь Туроператора), здійснених Турагентом, суму наявної заборгованості. У цьому випадку, відповідно, зменшується сума оплати Турпродукту/Турпослуги, сплачена Турагентом відповідно до його поточних Заявок. Крім того, Туроператор вправі зупинити видачу (направлення) документів, що посвідчують право скористатись замовленими туристичними послугами, Турагенту до моменту повного погашення заборгованості по будь-якій Заявці (Заявкам). Такі дії вживаються Туроператором без будь-якого повідомлення Турагента, самостійно Туроператором і не вважаються порушенням умов даного Договору з боку Туроператора.

**3.8.** Турагент щомісячно звітує перед Туроператором про виконання своїх обов'язків за даним Договором, за результатами чого Туроператор щомісячно складає на направляє Турагенту Акт із зазначенням суми реалізованого Турагентом Турпродукту/Турпослуги та суми фіксованої агентської винагороди за звітний період. Турагент зобов'язаний протягом 3 (трьох) робочих днів підписати та скріпити печаткою (у разі наявності) Акт або накласти на Акт електронний цифровий підпис у розумінні Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг». У випадку, якщо Туроператор у даний строк не отримав від Турагента підписаного Акта або претензій/заперечень до Акта, Акт вважається таким, що підписаний Турагентом. При цьому Сторони погодили, що вся інформація, яка міститься в Особистому кабінеті Турагента, є належним доказом строків та обсягу виконання Турагентом своїх обов'язків за даним Договором.

**3.9.** Правила повернення грошових коштів (зарахування в плату інших заявок), перелік необхідних документів та форма Заяви на повернення коштів розміщені на офіційному сайті Туроператора <https://www.tpg.ua/> у Розділі «АГЕНТСТВАМ» - «ПРАВИЛА ОПЛАТИ» - «ПРАВИЛА ВЗАЄМОЗАРАХУВАННЯ І ПОВЕРНЕННЯ ГРОШОВИХ КОШТІВ».

## **4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

**4.1.** Сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України з урахуванням положень даного Договору.

**4.2.** Туроператор відповідає за виконання прийнятих на себе зобов'язань тільки за умови виконання Турагентом вимог Договору і чинного законодавства. Обсяг відповідальності Туроператора перед Туристом/іншим Замовником Турпродукту встановлюється у Договорі про надання туристичних послуг (Додаток №1 до даного Договору). При цьому Сторони дійшли згоди про те, що підтвердженням згоди Туриста (-ів) з остаточними умовами Договору на туристичне обслуговування є його (їх) фактичні дії – вирушення у Тур (початок споживання Туристом (-ами) Турпродукту/Турпослуги Туроператора).

**4.3.** Турагент самостійно несе відповідальність за достовірність змісту рекламних та інформаційних матеріалів щодо Турпродукту/Турпослуги Туроператора, розміщених ним у будь-якому засобі масової інформації, а також за інформацію про Турпродукт/Турпослугу та умови надання Турпродукту/Турпослуги, повідомлену Замовникам Турпродукту/Турпослуги. Турагент також несе самостійну відповідальність за надання Замовникам Турпродукту/Турпослуги неповної, недостовірної, неактуальної, невчасної інформації про Турпродукт/Турпослугу, що реалізується Турагентом. Турагент зобов'язується відшкодувати власними силами та за власний рахунок будь-які збитки як Туроператора так і Замовників Турпродукту/Турпослуги за Договором про туристичне обслуговування, що спричинені ненаданням або наданням останнім неповної та/або недостовірної інформації (за умови, що Туроператор належним чином, у відповідності до даного Договору виконав функції інформування про умови надання туристичних послуг).

**4.4.** Турагент гарантує, що всі споживачі Турпродукту/Турпослуги відповідно до направлених Турагентом Заявок є фізичними особами, які не підпадають під перелік, встановлений абзацом другим п. 1.1 Договору.

**4.5.** Турагент несе повну майнову відповідальність за будь-які збитки, заподіяні Туроператору внаслідок невиконання або неналежного виконання Турагентом умов цього Договору, а також – за відмову Туриста чи іншого Замовника Турпродукту/Турпослуги скористатися заброньованим Туром.

**4.6.** У випадку, якщо Турагент не перевіряв наявності та правильності оформлення документів для в'їзду до Країни перебування чи транзиту, що призвело до перевезення чи спроби перевезення пасажирів через державний кордон України без необхідних документів, Турагент відшкодує Туроператору протягом 3 (трьох) банківських днів з моменту отримання від останнього відповідної вимоги понесені Туроператором витрати на оплату штрафів авіакомпаніям, які здійснювали таке перевезення, застосованих до них у відповідності до Закону України «Про відповідальність перевізників під час здійснення міжнародних пасажирських перевезень». Туроператор має право утримувати таке відшкодування з будь-яких сплачених Турагентом Туроператору коштів незалежно від призначення платежу.

**4.7.** Турагент несе повну відповідальність за укладення із Замовником Турпродукту/Турпослуги Договору на туристичне обслуговування у формі, визначеній у Додатку №1 до даного Договору, і сплачує всі витрати, які виникають, чи можуть виникнути у Туроператора у зв'язку з неукладенням зазначеного договору у формі, встановленій Туроператором.

У разі укладення Турагентом з Туристом (Замовником Турпродукту/Турпослуги) Договору на туристичне обслуговування не у формі, визначеній Додатком 1 до цього Договору та/або неналежного виконання зобов'язань, визначених п.п.2.8., 2.12., 2.15, 2.16, 2.17, 2.18 цього Договору Туроператор має право стягнути з Турагента штраф у розмірі 10000 (десять тисяч) гривень.

**4.8.** Туроператор не несе відповідальності за неможливість одержання віз у зв'язку з неподанням, несвоєчасним поданням необхідних документів Турагентом, зазначенням Турагентом та/або Туристом та/або Замовником Турпродукту/Турпослуги неправильних, недостовірних або неповних даних у документах для отримання відповідного дозволу на в'їзд. Туроператор не несе відповідальності за відмову посольства/консульства Країни перебування у видачі візи. При відмові посольства/консульства у видачі візи,

вартість послуги Візової підтримки не повертається. У такому випадку Туроператор повертає Турагенту кошти, сплачені за Тур, за вирахуванням штрафних санкцій, передбачених в п.п. 4.12., 4.13. цього Договору.

**4.9.** Турагент несе самостійну відповідальність за неповне одержання коштів від Замовника Турпродукту/Турпослуги та зобов'язується виконати платіжні зобов'язання з оплати акцептованих Туроператором Заявок у визначені останнім строки і у встановлених останнім розмірах.

**4.10.** У випадку порушення Турагентом строків проведення розрахунків за цим Договором, Туроператор має право призупинити виконання своїх обов'язків. При цьому Туроператор не несе жодної відповідальності за наслідки такого призупинення. Туроператор звільняється від відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов цього Договору, якщо таке невиконання було викликане винними діями (бездіяльністю) Замовника Турпродукту/Турпослуги та/або Турагента та зобов'язується відшкодувати власними силами та за власний рахунок будь-які збитки, завдані Замовнику, внаслідок порушення Турагентом (Субагентом) своїх зобов'язань щодо повної та своєчасної оплати Туроператору вартості Турпродукту/Турпослуги.

**4.11.** У випадку прострочення зобов'язання по оплаті Турпродукту, Турагент зобов'язаний перерахувати Туроператору пеню у розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діяла на період прострочення, від суми несвоєчасно виконаного грошового зобов'язання за кожен день прострочення. Сплата Турагентом штрафних санкцій, передбачених даним Договором, не звільняє Турагента від обов'язку сплатити пеню та відшкодувати збитки Туроператора (у разі наявності таких).

**4.12.** У разі відмови Турагента (або Замовника Турпродукту/Турпослуги) від одержання туристичних послуг за підтвердженою Заявкою з будь-яких причин, або неможливості їх одержання внаслідок відмови посольства/консульства Країни перебування у видачі візи Туристу, чи її не видачі до Дати початку туру, Турагент, незалежно від відшкодування збитків Туроператора, зобов'язується сплатити штрафні санкції (штрафну неустойку) на користь Туроператора в наступному порядку:

- a. при відмові за 30 діб до Дати початку Туру і більше – штраф у розмірі 30 (тридцяти) доларів США/євро (в залежності від валюти Заявки);
- b. при відмові за 29 – 20 діб до Дати початку Туру – штраф у розмірі 25% від вартості Турпродукту/Турпослуги;
- c. при відмові за 19-10 діб до Дати початку Туру – штраф у розмірі 50% вартості Турпродукту/Турпослуги;
- d. при відмові за 9-4 діб до Дати початку Туру – штраф у розмірі 80% вартості Турпродукту/Турпослуги;
- e. при відмові за 3 доби і менше до Дати початку Туру – штраф у розмірі 100% вартості Турпродукту/Турпослуги.

**4.13.** Сторони дійшли згоди, що якщо внаслідок відмови від одержання туристичних послуг Туроператором було понесено фактичні витрати/збитки у розмірі більшому, ніж встановлено пунктом 4.12 цього Договору, Турагент зобов'язується відшкодувати їх в повному обсязі. Фактично понесеними витратами/збитками Туроператора визнаються будь-які витрати/збитки, факт яких підтверджено документально (в тому числі листами та повідомленнями контрагентів), а також штрафи, неустойка та пені, що виплачуються контрагентам Туроператором при відмові Турагента (або Замовника) від одержання туристичних послуг.

**4.14.** Внесення змін у прізвища та імена туристів, їх паспортних даних по підтвердженій Туроператором Заявці (за умови, що такі зміни можливо здійснити) здійснюється Туроператором після сплати Турагентом сервісного збору у розмірі 5 доларів США/євро (в залежності від валюти Заявки) за кожного туриста, а також відшкодування фактично понесених Туроператором витрат, пов'язаних із такими змінами.

**4.15.** Внесення змін у прізвища та імена туристів, їх паспортних даних до заброньованих квитків на чартерні авіаперевезення здійснюється туроператором за умови попередньої оплати Турагентом сервісного збору у розмірі 25 доларів США/євро (в залежності від валюти Заявки) за кожен квиток в одному напрямку

**4.16.** Внесення змін у прізвища та імена туристів, їх паспортних даних до заброньованих квитків на регулярні авіаперевезення, здійснюється туроператором за умови попереднього відшкодування Турагентом сервісного збору у розмірі 50 доларів США/євро (в залежності від валюти Заявки) за кожен квиток в обидва напрямки. Сервісний збір, визначений цим пунктом Договору включає в себе штрафні санкції (збір) авіаперевізника, визначений у договорі, укладеному між перевізником та туроператором або встановлений на сайті відповідного перевізника, а також плата за обробку замовлення туроператором. У разі, якщо авіаперевізником встановлений розмір штрафних санкцій (збору) за внесення змін до прізвищ, імен туристів (пасажирів) їх паспортних даних у більшому розмірі, ніж визначений цим пунктом Договору розмір штрафних санкцій (збору), Турагент зобов'язується відшкодувати такі штрафні санкції (збір) у повному обсязі.

**4.17.** У випадку неявки/запізнення Туриста на рейс, сума коштів, сплачена за організований Туроператором Тур, не повертається. У випадку, якщо Турист за своїм власним переконанням/рішенням не скористався заброньованими туристичними послугами, їх вартість також не підлягає поверненню.

**4.18.** Туроператор має право самостійно утримувати штрафні санкції згідно з даним Договором з коштів, внесених Турагентом/Замовником (Туристом) в оплату за Турпродукт/Турпослуги незалежно від призначення платежу.

**4.19.** Сторони не несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором у разі, якщо таке невиконання викликане обставинами непереборної сили чи їх наслідками. Під обставинами непереборної сили в цьому Договорі слід розуміти стихійні лиха (повені, цунамі, виверження вулканів, землетруси, погодні явища і явища природи і т.д.), епідемії, закриття шляхів, проток, каналів, перевалів, страйки, саботажі, локаути, масові заворушення, революції, військові дії, оголошена та неоголошена війна, надзвичайний стан в Україні чи Країні перебування (їх регіонах), терористичні акти, аварії та інші непередбачені ситуації, факт учинення злочинних дій третіми особами, а також інші обставини, що несуть в собі загрозу життю, здоров'ю, особистій безпеці Туристів та/або що стали причиною невиконання Туроператором (його контрагентами) умов даного Договору, за умови, що вказані обставини не могли бути усунені Сторонами, виникли поза їх волею та не могли бути прямо передбачені ними при укладанні цього Договору. Сторона, яка не може виконати своїх зобов'язань за Договором, повинна інформувати іншу Сторону в письмовій формі протягом 24 годин. Разом з тим форс-мажор не є підставою для розірвання Договору і невиконання грошових зобов'язань за даним Договором. Сторони підтверджують дію обставин непереборної сили документом, виданим компетентним державним органом.

У разі Ануляції Заявки Турагентом внаслідок настання обставин непереборної сили Турагент зобов'язаний відшкодувати всі понесені Туроператором збитки у зв'язку з такою Ануляцією.

**4.20.** Туроператор не несе відповідальності у випадку неможливості Туриста скористатися заброньованим Турпродуктом/Турпослуги (повністю або частково) внаслідок несприятливих погодних явищ, при цьому Туроператор вживає всіх залежних від нього оперативних заходів з метою продовження Туристом Туру.

**4.21.** Туроператор не несе відповідальності перед Турагентом та/або Замовником за негативні наслідки й збитки, що виникли в результаті подій і обставин, що знаходяться поза межами його компетенції, а також за дії (бездіяльність) третіх осіб, а саме:

a. за дії готелів (over-booking, невчасне заселення, передчасне виселення) а також за якість готельних послуг, в тому числі, чистоту приміщень, території, якість харчування, поведінку персоналу тощо).

b. за дії перевізників (змін, скасування, перенесення, затримка відправлення авіарейсів, поїздів, автобусів та інших транспортних засобів), за збереження, втрату або пошкодження багажу, вантажу, цінностей і документів Туристів протягом усієї тривалості їхньої поїздки. У цих випадках відповідальність перед Туристами несуть авіаційні, залізничні й морські перевізники у відповідності з міжнародними правилами, чинним законодавством України та цим Договором;

c. за дії страхових організацій;

d. за дії митних, імміграційних органів та інших органів державної влади;

- e. за достовірність відомостей у документах та правильність оформлення документів Туриста, які надаються Турагентом Туроператору;
- f. протиправні дії/бездіяльність/рішення компетентних державних органів України та Країни перебування;
- g. за наслідки, які настали у зв'язку з неможливістю перетину Туристом кордону будь-якої держави, крім випадків, якщо така відмова викликаний виною Туроператора;
- h. за наслідки, які настали у зв'язку з відсутністю у Туриста проїзних та інших документів, виданих йому Туроператором або Турагентом;
- i. за наслідки порушення Туристом митних і прикордонних правил, правил проїзду і провезення багажу, порушення правил поведінки та користування транспортними засобами, правил перебування у готелі та інших місцях розміщення, а також за порушення інших вимог законодавства Країни перебування та загальноприйнятих норм моралі. Туроператор не несе відповідальність за неможливість виїзду туристів у зв'язку з наявністю у них невиконаних зобов'язань з оплати аліментів, не сплачених штрафів, не сплачених податків, чи інших невиконаних зобов'язань;
- j. за неявку або запізнення Туриста на реєстрацію до місця відправлення (аеропорт, залізничний/морський/річковий вокзал, автовокзал тощо), до місця збору групи та місця зустрічі з представником компанії по організації Туру.
- k. за дії гідів або інших осіб, які надають туристичні послуги у Країні перебування.

**4.22.** Туроператор звільняється від обов'язку розгляду та вирішення претензій стосовно Турпродукту/Турпослуги, умов і порядку його надання/організації/бронювання у випадку, якщо Турагентом/Туристом порушено порядок пред'явлення претензій, визначений даним Договором.

**4.23.** Турагент несе самостійну відповідальність перед туристом та зобов'язаний відшкодувати Туроператору/туристу шкоду та/або збитки завдані внаслідок:

- a. надання туристу невірної інформації щодо кількості накопичених миль;
- b. невірного зазначення в заявці та/або в Договорі на туристичне обслуговування кількості миль, які підлягають списанню;
- c. зазначення в заявці кількості миль, які підлягають списанню, якщо при цьому Турагент не підписав з туристом (Замовником) Договір на туристичне обслуговування та/або не зазначив (не погодив) у такому договорі кількість миль, які підлягають списанню.

**4.24.** У разі виявлення Туроператором факту надання Турагентом недостовірної інформації, внаслідок чого Туроператором було прийнято рішення про списання миль з Замовника Турпродукту (Туриста), Турагент зобов'язується відшкодувати Туроператору суму еквівалентну різниці між вартістю Турпродукту до списання Туроператором миль та вартістю Турпродукту після списання Туроператором миль. Також Турагент зобов'язується сплатити Туроператору штраф у розмірі 20 000 (двадцять) тисяч гривень за кожний випадок надання Туроператору недостовірної інформації щодо списання з Замовника Турпродукту (туриста) кількості миль.

**4.25.** Турагент несе повну та самостійну відповідальність за оформлення (друк) проїзних документів, полісів (пам'яток застрахованої особи) медичного страхування, страхування від нещасного випадку, а також страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі, Ваучерів та інших документів по Туру. У випадку не оформлення, неналежного або несвоєчасного оформлення (друку) Турагентом проїзних документів, полісів (пам'яток застрахованої особи) медичного страхування, страхування від нещасного випадку, а також страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі, Ваучерів та інших документів по Туру, що спричинили неможливість Туриста/Замовника Турпродукту/Турпослуги скористатися будь-якими туристичними послугами у тому числі послугами медичного страхування, страхування від нещасного випадку, а також страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі, Турагент зобов'язаний самостійно розглянути такі претензії Замовника/Туриста та здійснити відшкодування будь-яких збитків, витрат, компенсацій Туриста/Замовника Турпродукту/Турпослуги.

**4.26.** Турагент несе повну та самостійну відповідальність за належне оформлення Заявки відповідно до замовлення Туриста/Замовника, а також за правильність та достовірність прізвищ та імен (українськими та латинськими літерами), дату народження Туристів/Замовника Турпродукту/Турпослуг, номеру закордонного паспорта Туриста/Замовника Турпродукту/Турпослуги, строку його дії, які зазначаються Турагентом у Заявці у процесі бронювання, а також інших відомостей, які необхідні для надання туристичних послуг, відповідно до замовлення Замовника. У разі порушення зазначених вимог, Турагент зобов'язується самостійно відшкодувати спричинену Туристу (Замовнику) або Туроператору шкоду.

**4.27.** Будь-які претензії щодо неналежного оформлення Турагентом Заявки та/або внесення відомостей до Заявки розглядаються Турагентом самостійно.

**4.28.** Туроператор не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання обов'язків, передбачених цим Договором у разі неналежного оформлення Турагентом Заявки та/або внесення до неї некоректних, недостовірних даних.

**4.29.** Турагент зобов'язаний самостійно відшкодувати будь-які збитки Туриста або повернути повну вартість Турпродукту/Турпослуги у випадку неналежного виконання або невиконання обов'язків передбачених цим Договором, зокрема, але не виключно, щодо правильності внесення до Заявки відомостей або даних про Туриста (-ів).

**4.30.** У випадку внесення Турагентом некоректних, неправильних, недостовірних даних до Заявки, зокрема але не виключно прізвищ та імен (українськими та латинськими літерами), дати народження Туристів/Замовника, номеру закордонного паспорта Туриста/Замовника, строку його дії, внесення виправлень до Заявок здійснюється Туроператором (або Турагентом, за умови надання Туроператором право доступу для внесення таких коригувань) за умови сплати Турагентом штрафних санкцій у розмірі 5 (п'ять) доларів США/євро (в залежності від валюти Заявки) у гривневому еквіваленті на дату виставлення Туроператором рахунку.

Внесення Турагентом виправлень у разі виявлення у Заявці неправильних або недостовірних даних, зокрема, але не виключно щодо прізвищ та імен (українськими та латинськими літерами), дати народження Туристів/Замовника, номеру закордонного паспорта Туриста/Замовника, строку його дії є імперативним обов'язком Турагента.

**4.31.** У разі порушення Турагентом вимог щодо порядку бронювання туристичних послуг та/або внесення невірних, недостовірних або некоректних даних до Заявки на бронювання туристичних послуг, Турагент несе самостійну відповідальність перед Замовником туристичних послуг/Туристом та зобов'язується відшкодувати Замовнику/Туристу завдану шкоду та/або збитки.

## **5. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ**

**5.1.** Будь-яка інформація, яка стане відомою під час укладення, виконання, припинення цього Договору однією зі Сторін про діяльність іншої Сторони або її партнерів і / або Замовників Турпродукту, і/або Туристів є інформацією, що становить комерційну таємницю (далі - «Конфіденційна інформація») і носить конфіденційний характер.

**5.2.** Сторони визначили наступний невичерпний перелік інформації, яка є конфіденційною:

**5.2.1.** інформація, що стосується предмета цього Договору, плани та обсяги реалізації Турпродукта;

**5.2.2.** всі ідеї, бізнес-процеси, технічні плани, маркетингові плани, стратегії ведення бізнесу, інформація про стратегічних партнерів;

**5.2.3.** фінансова інформація, ціни і політика визначення цін, спеціальні цінові пропозиції, знижки, види і розміри винагород, компенсацій, в тому числі одержувані від державних органів та інше;

**5.2.4.** відомості технічного характеру, прогнози, інформація про персонал Сторін, списки Замовників (туристів) Турпродукта, інформація про потенційних Замовників Турпродукта;

**5.2.5.** інформація про властивості Турпродукту, бази даних та інші інновації будь-якого характеру, які були винайдені, розроблені, вироблені або втілені Стороною, яка їх повідомляє / надає іншій Стороні,



незалежно від того, чи є вони предметом авторських прав, патенту, товарного знаку або мають будь-яку іншу юридичну захист;

**5.2.6.** інша інформація, яку одна Сторона надає іншій Стороні, в тому числі через своїх співробітників, консультантів, інших представників, якщо така інформація містить у собі комерційну таємницю, тобто є секретною в тому розумінні, що вона в цілому в або в певній формі та сукупності її складових не є відомою і легкодоступною для осіб, які зазвичай мають справу з таким видом інформації, до якого вона належить, і яка в зв'язку з цим має комерційну цінність та була предметом адекватних існуючим обставинам заходів щодо збереження її секретності, вжитих Стороною.

**5.3.** Конфіденційна інформація не може бути передана Стороною третім особам без попередньої письмової згоди іншої Сторони, за винятком випадків передачі такої інформації з метою виконання цього Договору.

**5.4.** Кожна із Сторін гарантує, що не має будь-яких зобов'язань перед третіми особами стосовно розголошення зазначеної в п. 5.2 Договору інформації.

**5.5.** Не вважається розголошенням конфіденційної інформації:

**5.4.1.** розміщення інформації Туроператором з метою реалізації і просування Турпродукту;

**5.4.2.** якщо цього вимагає законодавство, яке застосовується, за умови попереднього письмового повідомлення іншої Сторони;

**5.4.3.** якщо розголошення направлено на виконання Стороною зобов'язань за цим Договором, за умови письмового попередження іншої Сторони;

**5.4.4.** якщо інформація стала загальновідомою не з вини Сторони.

**5.6.** При будь-якому розголошенні конфіденційної інформації Сторона зобов'язується негайно письмово інформувати іншу Сторону.

**5.7.** У разі неправомірного розголошення Конфіденційної інформації Сторона, яка розголосила інформацію, зобов'язується відшкодувати другій стороні збитки, пов'язані з таким неправомірним розголошенням, а також виплатити штраф у розмірі 20 000 (двадцять тисяч) гривень.

## **6. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

**6.1.** Даний Договір набуває чинності з моменту отримання Туроператором від Турагента Заяви про приєднання до Агентського договору за формою, розміщеною на офіційному веб-сайті Туроператора. Така Заява повинна бути:

а. підписана уповноваженою особою Турагента та скріплена відбитком печатки (у разі наявності) і передана на поштову адресу Туроператора або

б. підписана шляхом накладення електронного цифрового підпису (у розумінні Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг») і направлена Туроператору.

**6.2.** Направлення Турагентом Туроператору на контактну адресу електронної пошти Туроператора [dogovor@tpg.ua](mailto:dogovor@tpg.ua) скан-копій Реєстраційних документів, визначених Агентським договором, є обов'язковою умовою приєднання до такого договору.

**6.3.** Даний Договір укладається у місті Київ на невизначений термін та діє до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань за цим Договором.

**6.4.** Даний Договір може бути розірваним у будь-який час за взаємною згодою Сторін. Сторони мають право в односторонньому порядку розірвати цей Договір з попереднім письмовим повідомленням іншої Сторони за 15 (п'ятнадцять) днів до моменту розірвання за умови виконання взятих на себе до дати розірвання зобов'язань за даним Договором.

У випадку порушення Турагентом зобов'язань за цим Договором Туроператор має право обмежити (припинити) Турагенту доступ до Системи on-line бронювання та/або в односторонньому порядку розірвати цей Договір, шляхом направлення повідомлення на електронну адресу або поштову адресу Турагента, яка зазначена в заявці про приєднання. Факт обмеження доступу (припинення) до Системи on-line бронювання та/або розірвання Туроператором цього Договору не звільняє Турагента від виконання покладених на нього



зобов'язань за цим Договором, що виникли до його розірвання та/або припинення доступу до Системи on-line бронювання .

**6.5.** Туроператор має право вносити зміни до даного Договору шляхом публікації актуальної редакції Договору на офіційному веб-сайті Туроператора. Даний Договір набирає чинності з моменту такої публікації і застосовується у новій редакції як до правовідносин із Турагентами, які на момент публікації уже приєдналися до Агентського договору, так і для Турагентів, які бажають приєднатися до такого договору. Незаперечним фактом прийняття Турагентом актуальної редакції Агентського договору є направлення Турагентом Заявки на бронювання Туроператору після дати набрання чинності новою редакцією Агентського договору.

**6.6.** Усі та будь-які документи, які супроводжують правовідносини між Сторонами за даним Договором, зокрема, але не виключно, заяви, акти, звіти, рахунки, інші первинні документи, є чинними у випадку підписання їх уповноваженою особою Сторони та скріплення відбитком печатки (у разі наявності) або у разі підписання їх шляхом накладення електронного цифрового підпису у розумінні Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг».

**6.7.** Правила користування Системою on-line бронювання, Правила до Агентського договору про on-line бронювання Турпродукту/Турпослуги на умовах динамічного пакетування, Договір про надання туристичних послуг (на туристичне обслуговування), розміщені на офіційному веб-сайті Туроператора у Розділі «АГЕНТСТВАМ» - «УМОВИ СПІВПРАЦІ ДЛЯ АГЕНТСТВ» - «ДОГОВІР ТА АГЕНТСЬКА ПРОГРАМА ДЛЯ АГЕНТСТВ УКРАЇНИ», Програма лояльності TravelProMiles (розміщена на сайті розміщеної на Сайті за посиланням <https://www.tpg.ua/ru/pages/TravelProMiles-Bolshe-puteshestvuesh-menshe-platishl.htm>) є невід'ємною частиною даного Договору. Підписанням даного Договору Турагент підтверджує, що ознайомлений із вказаними Правилами і документами та дає згоду на їх неухильне дотримання. Туроператор має право актуалізувати положення зазначених Правил і документів шляхом оновлення інформації на офіційному веб-сайті Туроператора. З моменту такого оновлення у правовідносинах між Туроператором і Турагентом починає діяти нова редакція вказаних Правил і документів.

**6.8.** Турагент повідомлений про те, що Туроператор не здійснює обробку персональних даних Туристів у базах персональних даних та не створює таку базу, з огляду на це, у випадку створення відповідної бази та її реєстрації Турагентом, саме на нього покладається відповідальність про отримання згоди Туриста та осіб, що з ним подорожують, та дотримання інших вимог Закону України «Про захист персональних даних».

**Туроператор**

**Товариство з обмеженою відповідальністю**

**«ТРЕВЕЛ ПРОФЕШНЛ ГРУП»**

Адреса юридична: вул. Велика Васильківська, 9/2 оф 67, 01024, м. Київ, Україна

Адреса фактична: вул. Велика Васильківська, 34 оф.203-205, 01024, м. Київ, Україна

Код ЄДРПОУ 36387500

ПІН 363875026554

Св-во ПДВ №200044684

Телефон: 044 545-44-44

п/р 26003116754

МФО 320478

Генеральний директор



О.Д. Гетманцева