



ДОГОВІР-ДОРУЧЕННЯ

№ _____

на організацію туристичних послуг

м. Київ

« _____ » 201__ р.

Приватне акціонерне товариство «Гамалія» (ліцензія Державної служби туризму і курортів Міністерства культури і туризму України на туроператорську діяльність № 566401, серія АВ, видана 13.01.11р. згідно з рішенням № 12 від 11.06.10 р.; гарантія фінансового забезпечення № 343-Т від 24.11.08 р. на суму 20000 євро, підтверджена АБ «Старокиївський банк»), іменоване далі «**Компанія**», в особі виконавчого директора Башкаєва Андрія Івановича, що діє на підставі Статуту, з однієї Сторони, та _____ від «____» _____ 20__ року, іменований (-а) далі «**Замовник**» (загальна чисельність клієнтів _____), з іншого Сторони, а разом «**Сторони**» уклали даний Договір про наступне:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Згідно з дорученням Замовника Компанія бере на себе зобов'язання щодо організації туристичної подорожі (туру) за маршрутом:

Терміни туру: _____ днів/ночей з «____» _____ 20__ р. по «____» _____ 20__ р.

1.2. Бронювання і реалізація квитків за маршрутом: _____

(вид транспорту, назва компанії-перевізника, тип транс. засобу, клас пас. місць, дата і час вильоту (від'їзду) і прильоту (приїзду).

1.3. Розміщення в готелі (у т.ч. транзитне) _____

(назва, адреса, категорія, басейн, сауна, пляж тощо)

1.4. Категорія, характеристика номера: _____

1.5. Харчування: _____ Заселення в готель (дата, час) _____

Виселення з готелю (дата, час) _____

1.6. Перевезення (трансфери) по маршруту: _____

1.7. Страхове покриття на суму _____

1.8. Послуги з оформлення туристичної візи: _____

(так, ні, транзитні візи)

1.9. Екскурсійна програма, що входить у вартість туру: _____

1.10. Додатково оплачені послуги: _____

2. УМОВИ ОПЛАТИ

2.1. При підписанні Договору Замовник оплачує повну вартість або не менше 50% вартості замовлених послуг. Повна оплата повинна бути здійснена протягом 3-х банківських днів від дня підтвердження бронювання туру або з моменту виставлення рахунку.

2.2. Вартість послуг за даним Договором становить: _____

грн.

На день здійснення повної оплати вартість послуг підлягає зміні відповідно із затвердженим внутрішньофірмовим курсом іноземної валюти по відношенню до гривні, опублікованому, в тому числі, на сайті Компанії.

Оплата послуг Компанії здійснюється в українських гривнях.

2.3. Несвоєчасна або неповна оплата Замовником заброньованих послуг знімає з Компанії всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за Договором. У такому випадку Компанія залишає за собою право анулювати замовлення на послуги із застосуванням штрафних санкцій до клієнта.

2.4. Оплату за надання послуг може здійснити третя сторона на підставі виставлених рахунків Компанії.

3. ПРАВА І ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

3.1. Компанія зобов'язується:

3.1.1. Забезпечити Замовника документами, що підтверджують статус «Туриста» і є підтвердженням для отримання замовлених і оплачених туристичних послуг.

3.1.2. Надати в повному обсязі й у визначені терміни оплачені послуги в кількості та якості, обумовлених даним Договором, завіреним підписом відповідальної особи і печаткою Компанії.

3.1.3. До початку туристичного обслуговування на вимогу Замовника надати інформацію про тур, права, обов'язки, правила безпеки і поведінки за маршрутом пересування та в країні перебування, умови страхування, порядок відшкодування нанесених збитків, правила перетину державного кордону, митного контролю та іншу інформацію щодо організації туру, яку вимагає Замовник.

3.1.4. Вживати всіх можливих і таких, що входять до компетенції Компанії, заходів щодо організації безпеки Замовника під час поїздки, сприяти відшкодуванню збитків, завданих Замовнику партнерами Компанії з організації туристичного продукту.

3.2. Компанія має право:

3.2.1. Вимагати відшкодування збитків, завданих Замовником.

3.2.2. Провести заміну готелю без зниження оплаченої Замовником категорії.

3.2.3. У разі непередбачених ситуацій змінити графік пересування за маршрутом і послідовність проведення екскурсійно-культурних заходів.

3.2.4. Керуючись ст. 20 Закону України «Про туризм», при об'єктивних змінах обставин збільшити початково обумовлену вартість туристичного продукту.

3.3. Замовник зобов'язується:

3.3.1. У визначений Компанією термін надати всі необхідні, в залежності від країни відвідування, документи для організації туристичної поїздки.

3.3.2. Дотримуватися вимог і умов, передбачених даним Договором.

3.3.3. Виконувати митні правила і правила перетину державних кордонів.

3.3.4. Поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї країни перебування.

3.3.5. Дотримуватися правил безпеки і поведінки, вимог щодо збереження об'єктів культури, природи, не порушувати громадський порядок, виконувати вимоги законів, діючих у країні перебування, дотримуватися правил внутрішнього розпорядку і протипожежної безпеки в місцях проживання та перебування.

3.3.6. Відшкодувати збитки, завдані Компанії неправомірними діями за умовами даного Договору, в тому числі пов'язані з відмовою від туристичної поїздки.

3.3.7. У разі відмови Замовника від послуг страхової компанії, наданої Компанією - організатором туру, Замовник зобов'язаний надати копію договору, укладеного з іншою страховою компанією. Зазначена копія є невід'ємною частиною цього Договору.

3.3.8. Беззаперечно виконувати розділ 2 даного Договору.

3.4. Замовник має право:

3.4.1. На отримання комплексу турпослуг, визначеного умовами даного Договору, іншими офіційними документами, наданими Компанією.

3.4.2. На відшкодування збитків за невиконання Компанією своїх зобов'язань відповідно до чинного законодавства та умов даного Договору.

- 3.4.3. На затребувану інформацію про правила перебування в даній країні, звичаї місцевого населення, поведінку у громадських місцях, місцях, пов'язаних із проведенням релігійних обрядів, про санітарну та епідеміологічну ситуацію в країні відвідування.
- 3.4.4. Вносити доповнення і/або зміни до переліку послуг після оформлення Договору. У випадку, якщо такі доповнення і/або зміни порушують основні умови Замовлення (зазначені в п.1 Договору), таке доповнення і/або зміни вважаються відмовою Замовника від послуг за цим Договором і цей Договір анулюється з утриманням понесених Компанією витрат. Згідно з новою Заявкою оформляється новий Договір.
- 3.4.5. Відмовитися від виконання цього Договору до початку туру за умови компенсації Компанією понесених нею витрат в період організації обумовлених раніше послуг до письмового повідомлення про такі наміри (ст.20 Закону України «Про туризм» і п. 5.2. Договору).

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 4.1. Компанія несе відповідальність за якість послуг, що надаються Замовнику, – рівень якості визначається законодавчими актами, нормами і стандартами вибраної Замовником країни тимчасового перебування.
- 4.2. Компанія несе відповідальність за правильність оформлення віз та інших необхідних документів для здійснення туру, з якими працювали співробітники Компанії.
- 4.3. У випадку невиконання з вини Компанії договірних зобов'язань (розділ 1 даного Договору) вона несе відповідальність перед Замовником у вигляді грошової компенсації. Компанія зобов'язується відшкодувати Замовнику різницю у вартості наданих послуг, а також документально підтверджені Замовником збитки, пов'язані з ненаданням перелічених у Договорі послуг.
- 4.4. Замовник несе відповідальність за правильність оформлення і достовірність змісту наданих Компанією документів, необхідних для організації туру.
- 4.5. При виїзді дітей у супроводі одного з батьків Замовник повинен надати оригінал проїзного документа дитини, а також оригінал нотаріально завіреного дозволу другого з батьків або обох батьків на виїзд дитини за кордон. Фотографії дітей старших 5 років мають бути вклеєні у паспорт батьків. Здійснення поїздки з тваринами можливе у випадку, якщо це передбачено умовами Замовлення; при цьому необхідно виконання правил перетину кордону з тваринами, а також правил перевезення і розміщення тварин. У разі невиконання оговорених у даному пункті умов Компанія не несе відповідальності за ненадання туристичних послуг, а оплачена Замовником вартість Замовлення не повертається.
- 4.6. Не будучи перевізником і виносячи перевезення за рамки туристичного продукту, Компанія не несе відповідальності за відміну і/або зміни часу відправлення і прибуття транспортних засобів, заміну типу повітряного судна, іншого транспортного засобу і пов'язаних із цим змін обсягу та терміну надання туристичних послуг. У цих випадках відповідальність перед Замовником несуть транспортні організації, що реалізували Замовнику власні проїзні документи через Компанію.
- 4.7. У випадку відмови Замовника від туру і/або перенесення термінів поїздки з його ініціативи, незалежно від дати відмови/перенесення, відповідно до «Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу», затверджених Міністерством транспорту та зв'язку України 23.04.2010 р. за № 216, зареєстрованих Міністром 11.08.2010 р. за № 669, вартість чартерних авіаперевезень або перевезень за спеціальними туристичними тарифами перевізником не повертається і, відповідно, не повертається Компанією Замовнику.
- 4.8. Компанія не несе відповідальності за збереження багажу, цінностей і документів Замовника протягом усього періоду подорожі. Відповідальність за збереження свого майна, як на території України так і за її межами, несе сам Замовник або особа, якій це майно було довірено для перевезення чи для зберігання.
- 4.9. Компанія не несе відповідальності по відшкодуванню грошових витрат Замовника за оплачені туристичні послуги, якщо Замовник у період обслуговування, керуючись особистими інтересами, не скористався всіма або частиною наданих Компанією послуг, і не відшкодує Замовнику витрати, що виходять за рамки обумовлених у Договорі туристичних послуг.
- 4.10. Компанія не несе відповідальності за відмову консульства у відкритті в'їзних віз до можливої країни відвідування.
- 4.11. Компанія не несе відповідальності у випадку неповернення Замовника до України після термінів завершення обслуговування. Усі фінансові претензії до Компанії, пов'язані з еміграцією, депортацією або іншими діями Замовника, які не відповідають програмі обслуговування і тягнуть за собою додаткові витрати Компанії, відшкодовуються за рахунок Замовника. При цьому Компанія залишає за собою право стягнути із Замовника завданий їй (Компанії) збиток у судовому порядку.
- 4.12. У разі збільшення вартості Замовлення у зв'язку з введенням (збільшенням розміру діючого) паливного збору авіакомпанією-перевізником Компанія виставляє Замовнику рахунок на доплату суми паливного збору, який належить оплатити протягом 3-х банківських днів. У разі не оплати Замовником відповідного рахунку у визначений термін цей Договір вважається розірваним, а сума внесеної оплати повертається Замовнику після утримання витрат Компанії у відповідності з пунктом 5.2. даного Договору.
- 4.13. Інформація, яка знаходиться в каталогах та інших рекламних матеріалах Компанії, надана на момент створення каталогу і рекламних матеріалів, у подальшому може не відповідати фактичним даним, що змінилися. Компанія не несе відповідальності за зміни, що відбулися на момент складання Заявки і/або укладення Договору, про які не було відомо на момент їх складання і/або укладення.

5. АНУЛЯЦІЯ ЗАМОВЛЕНИХ ПОСЛУГ

- 5.1. Замовник може анулювати поїздку в будь-який час до її початку, повідомивши Компанію про свою відмову в письмовій формі. Датою ануляції подорожі вважається дата отримання Компанією відповідної заяви Замовника.
- 5.2. У випадку відмови від поїздки Компанія застосовує до Замовника наступні штрафні санкції:
- незалежно від термінів ануляції утримується вартість послуг щодо організації та бронювання туру в розмірі 500 грн. із кожного замовленого туриста;
 - при відмові від 14 до 8 днів до початку надання послуг – 50% від вартості туру;
 - при відмові від 7 до 3 днів до початку надання послуг – 75% від вартості туру;
 - при відмові менше ніж за 72 години до початку туру – 100% вартості туру.
- При анулюванні турів у період Новорічних, Різдвяних, Травневих свят, виставок, ярмарків, а також турів, на які діють спеціальні умови бронювання і ануляції, терміни відмови і розміри штрафних санкцій визначаються відповідно до контрактів Туроператора з партнерами щодо формування туристичного продукту, про що Замовнику повідомляють у п. 5.3. або у Додатку до даного Договору.
- 5.3. Особливі умови ануляції замовлених послуг: _____
- 5.4. У випадку відмови консульства у відкритті в'їзних віз до країни відвідування з незалежних від Замовника і Компанії причин, а також, якщо ануляція здійснена внаслідок нещасного випадку, що стався із Замовником і підтверджений документально, штрафні санкції до Замовника не застосовують. У такому випадку повертаються кошти, сплачені Замовником, за вирахуванням фактично понесених Компанією витрат на організацію туристичного продукту та його реалізацію. При цьому Компанія вживає усіх можливих заходів для мінімізації втрат Замовника.
- 5.5. Компенсація витрат Компанії здійснюється шляхом утримання коштів із раніше отриманої від Замовника оплати Замовлення з подальшим поверненням залишку (за його наявності) з одночасним повідомленням Замовника про розміри і підстави виникнення витрат.
- 5.6. Якщо тур Замовника не відбувся у зв'язку з неприбуттям Замовника у встановлений час до місця надання першої послуги, запізненням на місце надання послуг, зазначених у програмі обслуговування, а також за рішенням міграційних, прикордонних або митних служб країни призначення або України, Компанія не несе відповідальності за зрив поїздки. У цьому випадку Договір анулюється і вартість туру не повертається.
- 5.7. У випадку розірвання Договору (анулювання Замовлення) Замовником у зв'язку з виникненням на території країни тимчасового перебування ситуацій, пов'язаних із загрозою безпеці туристів (епідемії, терористичні акти, стихійні лиха та інші подібні обставини), які офіційно не визнані форс-мажорними і які не перешкоджають фактичному наданню послуг, застосовуються положення п. 5.2, при цьому Компанія зі свого боку докладатиме зусиль для мінімізації сум утримання з Замовника.

6. РЕКЛАМАЦІЯ І ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

- 6.1. У разі виникнення зауважень до обслуговування за маршрутом Замовник повинен звернутися до офіційних представників Компанії або приймаючої сторони. Про всі претензії, що стосуються туристичного чи готельного сервісу, необхідно на місці виникнення конфлікту скласти акт з детальним описом характеру претензій і заходів, вжитих для їх усунення. Акт має бути завірений підписом Замовника, представника Компанії або приймаючої сторони, підписом адміністрації і печаткою готелю (у разі претензії до обслуговування у готелі).
- 6.2. Якщо Компанії не вдалося усунути виявлені недоліки під час туру, Замовник може не пізніше 14 днів після повернення з поїздки пред'явити Компанії рекламацию.
- 6.3. Усі пред'явлені Компанії рекламации повинні відповідати нормам Закону України «Про звернення громадян» № 393/96-вр від 02.10.1996 р. і постанові Кабінету Міністрів України № 348 від 14.04.1997 р.
- 6.4. Компанія розглядає отриманні від Замовника документи протягом 30 днів, а в разі необхідності отримання додаткової інформації – 45 днів з моменту реєстрації Компанією отриманої рекламации.

7. ФОРС-МАЖОР

- 7.1. Сторони звільняються від зобов'язань за даним Договором і не несуть одна перед одною відповідальності у разі виникнення форс-мажорних обставин, як то:
 - а) епідемії, паводки, землетруси, зсуви, цунамі та інші стихійні явища природи;
 - б) пожежі, вибухи, пошкодження чи вихід із ладу транспортних засобів;
 - в) страйки, саботаж, локаут та інші непередбачувані ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору;
 - г) оголошена або неоголошена війна, революція, масові безладдя;
 - д) законні або незаконні дії органів державної влади, управління або їх структурних підрозділів.Форс-мажорні обставини повинні бути підтверджені компетентними органами.
- 7.2. Сторона, для якої створилася неможливість виконання взятих на себе зобов'язань внаслідок форс-мажорних обставин, повинна повідомити іншу Сторону про настання, можливий термін дії і завершення форс-мажорних обставин протягом 3-х днів з моменту, коли їй стало відомо про такі обставини, шляхом направлення відповідного письмового повідомлення за зазначеними в Договорі реквізитами.
- 7.3. Невиконання зобов'язань Сторонами внаслідок настання форс-мажорних обставин підлягає виконанню з моменту завершення дії форс-мажорних обставин. У випадку, якщо форс-мажорні обставини діють більше 3-х місяців, кожна із Сторін може розірвати Договір в односторонньому порядку.
- 7.4. Усі спори між Сторонами, що виникли внаслідок форс-мажорних обставин, вирішуються шляхом переговорів, а також у рамках чинного законодавства України.

8. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ІНШІ УМОВИ

- 8.1. Договір складений українською мовою у двох примірниках, по одному для кожної із сторін, і має однакову юридичну силу.
- 8.2. Договір набирає чинності з моменту його підписання, діє протягом усього туру і 14 календарних днів після завершення туристичної поїздки Замовника.
- 8.3. Заявка туриста та інформаційний лист про програму туру є невід'ємною частиною даного Договору.

9. РЕКВІЗИТИ СТОРІН

«КОМПАНІЯ»

Приватне акціонерне товариство «Гамалія»

03055 м. Київ, пр. Перемоги, 22
тел.: (044) 238-08-88, 236-95-50
факс: (044) 236-95-77
E-mail: info@hamalia.com.ua
Р/р 2600930110928 ПАТ «Промінвестбанк»
МФО 300012 Код ОКПО 24252976
Свідоцтво № 100330844
ІПН 242529726592

Виконавчий директор

Башкаєв А.І.

«ЗАМОВНИК»

П.І.Б. _____

Дом. адреса: _____

паспорт: серія _____ № _____

ким и коли виданий: _____

контактний телефон: _____

e-mail: _____

Підпис _____

Я, _____, від свого імені та від імені Замовників, що уповноважили мене на підписання Договору на організацію Компанією туристичних послуг, заявляю, що з програмою туру ознайомлений і погоджуюсь. Інформацію про організацію туру, своїх правах, обов'язках, правилах безпеки і умовах страхування, порядку відшкодування завданих збитків, умовах відмови від послуг, правилах перетину державного кордону, про зміст і комплектність необхідних для цього документів, а також об'єктивну інформацію про країну перебування, законах і правилах проживання, звичаї місцевого населення, поведінку в громадських місцях, місцях, пов'язаних із проведенням релігійних обрядів, отримав. Також мною отримано: інформацію про країни, ендемічні щодо малярії та інших екзотичних захворювань, пам'ятку про заходи особистої хімічної профілактики під час відвідування екзотичних країн. Стан здоров'я усіх Замовників за цим Договором дозволяє їм взяти участь у даному турі.

«___» _____ 201__ р.

П.І.Б. _____ Підпис _____

Регіональне агентство з реалізації туристичного продукту ПрАТ «Гамалія»

(реквізити повністю)

М.П. (штамп) Директор _____ / _____ /

Менеджер _____ / _____ /