

# ДОГОВІР ВС-20

м. Київ

**Спеціальна термінологія цього Договору, використовується виключно у контексті їх тлумачення, поданому нижче:**  
**Договір** - цей документ, є публічним Договором, публікація (розміщення) тексту якого здійснюється на сторінці <http://bestclub.travel/> та є публічною пропозицією (офертою), адресованою широкому колу осіб з метою надання певних видів послуг (згідно ст.633, ст.638, ст.641, ст.642 Цивільного Кодексу України).

**Додаток/Додатки/Заявки** – доповнення та уточнення до Договору, які є невід’ємними частинами Договору;

**Акцепт Договору, Додатків та Заявки** — повне і безумовне прийняття умов Договору, або Додатків до нього, шляхом заповнення **Реєстраційної форми** в електронному вигляді або заповнення Заявки на подорож та/або оплати Турпродукту, та/або вчинення дій, які засвідчують бажання укласти Договір (згідно п.А.2. Договору).

**Партнер, Акцептант** — особа, що здійснила Акцепт Договору;

**Туристи (клієнти)** – Клієнти Товариства, замовники туристичних подорожей.

**Туризм** - тимчасовий виїзд (на термін від 24 годин до 183 днів з урахуванням днів від’їзду та приїзду) особи/осіб з місця постійного проживання по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою, без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та з зобов’язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях;

**Туристичний продукт** (Турпродукт, Тур, Турпослуги, Круїз)– **замовлений** комплекс туристичних послуг до складу яких входять транспортні, екскурсійні, страхові послуги, розміщення, харчування та інші послуги відповідно цього Договору

**Туроператор** - туристичний партнер Турагента, який надає **замовлений Туристом через Турагента** комплекс туристичних послуг, а саме **Туристичний продукт (Турпродукт)**.

**Партнери Туроператора** - господарюючі суб’єкти, які здійснюють безпосереднє надання Туристам замовлених туристичних послуг (в т.ч.-авіакомпанії, транспортні, туристичні та круїзні компанії в країні перебування, готелі тощо).

**Валютний курс Туроператора** - грошовий еквівалент в українській гривні 1 (одного) долара США або 1 (одного) Євро, який визначається Туроператором залежно від курсу Національного Банку України на день оплати помножений на поправочний коефіцієнт встановлений Туроператором і пов’язаний з витратами на проведення банківських операцій. Валютний курс Туроператора вказується на його сайті.

**Турагент (Туристичний агент)** – юридична особа, яка здійснює посередницьку діяльність з реалізації турпродукту Туроператорів та послуг інших суб’єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг.

**Підтвердження заявки** - відповідь Туроператора по електронних чи факсимільних засобах зв’язку на Заявку Турагента, у якій міститься згода Туроператора на бронювання Турпродукта (туристичних послуг) Туристам (Замовникам), а також рахунок Туроператора, виписаний для оплати Турагентом замовленого Турпродукта;

**Ануляція** -відмова Партнера або Туриста (Замовника) зроблена письмово або через засоби електронного чи факсимільного зв’язку від замовленого у Туроператора Турпродукта (туристичних послуг) чи його частини, а також відмова Туроператора від надання замовленого Турпродукта (туристичних послуг) у випадках визначених у Договорі Оферти.

**Високий сезон** - з 25 квітня по 15 травня, з 15 липня по 31 серпня, з 20 жовтня по 15 листопада, з 24 грудня по 15 січня, та інші періоди, вказані Туроператорами.

**Сторони** -Товариство та Партнер.

**Сайт Товариства (сайт)** - <http://bestclub.travel/> та його субдомени є властивістю ІТ Партнера Товариства Qualitravel Solutions Ltd (Paphos, Cyprus), надані в оренду Товариству та його Партнерам за допомогою яких Товариство та його Партнери здійснюють туристичну, рекламну та маркетингову діяльність.

**ІТ Партнер Товариства, Компанія** - Qualitravel Solutions Ltd (Paphos, Cyprus).

**Особистий Кабінет, Особиста сторінка** – особистий електронний кабінет, особиста сторінка Партнера на сайті Товариства.

**Товариство** - ТОВ „ КЛУБ НАЙКРАЩИХ ПОДОРОЖЕЙ”.

## 1. Предмет Договору

1.1. Цей Договір є реальним публічним договором, що укладений між ТОВ „ КЛУБ НАЙКРАЩИХ ПОДОРОЖЕЙ”, (01042, Київ, бул. Дружби Народів, 7, оф.11; тел.+38044-361-88-11); п/р 26009056105175 у філії "Київ Сіті" ПАТ КБ Приватбанк, МФО 380775, код ЄДРПОУ 36757709, у подальшому – **ТОВАРИСТВО**, з однієї Сторони, згідно ст.633 Цивільного Кодексу України, та **ПАРТНЕРОМ**.

1.2. За цим Договором **Товариство** виступає як **Турагент**, що діє від імені і за дорученням **Туроператорів** на підставі агентських договорів, з одного боку, та з іншого боку **Партнер**, який виступає як **Турист**, та дії на підставі особистого волевиявлення від свого імені та/або від імені осіб, які уповноважили його(її), та указані в Заявці на замовлення туру, кожний з яких надалі -"**Турист**".

1.3. За цим Договором Турагент зобов’язується за дорученням, від імені та за кошти Туриста (Акцептанта) забронювати та придбати у Туроператора Турпродукт (туристичні послуги, круїз) з переліком послуг визначеними Туристом у «Заявках» на сайті Турагента за адресою <http://bestclub.travel/>, та його субдоменив.

1.4. Цим Договором Партнер та/або Турист Партнера одночасно доручає Турагенту представляти інтереси його та осіб, що супроводжують Туриста, при подачі документів до Консульської установи країни - подорожі та оплати послуг для оформлення та отримання в’їзних віз для Туриста. Турагент може виступати посередником між Туристом та транспортними компаніями, страховими компаніями та інші суб’єктами туристичної діяльності що зазначається в підтвердженні Заявки.

1.5. За цим договором Турагент від власного імені може надавати консультаційно - інформаційні послуги з підбору та бронюванню Турпродукту (туристичних послуг). Даний Договір за своїм змістом є змішаним у відповідності зі ст. 628 Цивільного Кодексу України.

1.6. Турист за цим договором зобов'язується прийняти та оплатити послуги Туроператорів, транспортних компаній ( в т.ч. послуги з бронювання), страхових компаній та інших суб'єктів туристичної діяльності зазначених в підтвердженні Заявки (акцептованої на сайті <http://bestclub.travel>), а також консультаційні - інформаційні послуги з підбору туру які Туристу надає безпосередньо Турагент.

1.7. Цей Договір вважається укладеним (пропозиція укласти Договір є прийнятою Партнером) на умовах, визначених даним Договором з моменту акцепту Договору Партнером шляхом виконання однієї із наступних дій: заповнення **Реєстраційної форми** в електронному вигляді на сайті Товариства за адресою <http://bestclub.travel>, заповнення **Заявки на подорожі** в електронному вигляді в мережі Інтернет на сайті Товариства за адресою <http://bestclub.travel> та **оплати Турпродукту**, або оплати Партнером на поточний рахунок Товариства суми в розмірі не менше 1 (однієї) гривні, або підписання Сторонами **Додатку №2** до даного Договору.

Сторони погоджуються, що Договір, усі Додатки до Договору розміщені на сайті <http://bestclub.travel>, Реєстраційні форми та Заявки на подорожі оформлені через систему онлайн-бронювання або із застосуванням електронної пошти в мережі Інтернет або факсимільного зв'язку є аналогом, прирівнюються і **вважаються** Сторонами такими, що укладені в письмовій формі (без подальшого подання на паперовому носії) за підписами уповноважених представників Сторін та скріплення печатками Сторін.

## **2 Права та обов'язки сторін**

### **2.1. За цим Договором Турагент бере на себе наступні зобов'язання:**

2.1.1. Від імені Туриста забронювати Турпродукт, замовлений Туристом у Туроператорів, в повному обсязі, в кількості, якості та у визначені Договором терміни, передбачені у Додатку/Заявці на замовлення туру до цього Договору;

2.1.2. За умови повної сплати вартості Турпродукту Туристом, або Партнером у строки, встановлені даним Договором та Додатками до нього, передати від Туроператора Туристові документи, необхідні для отримання туристичних послуг;

2.2. За цим Договором Турагент від імені Туроператора зобов'язане надати Туристу відомості про:

правила поведінки та вимоги щодо збереження об'єктів історії та культури, природи; політичний та соціальний устрій, традиції звичаї та релігійні вірування країни перебування; умови страхування, порядок відшкодування нанесених збитків, умови відмови від послуг; медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фіз.недоліки) і віку Туристів для участі в поїздки згідно вимог СЕС; характеристику готелів, інших місць розміщення Туристів.

2.3. Властником турпродукту є Туроператор. Всі обов'язки по виконанню замовленого Туристом та/або Партнером через Турагента, відповідальність за якість Турпродукту та кількості замовлених послуг несе Туроператор та/або компанії які надали транспортні, екскурсійні, страхові, готельні, послуги харчування та інші супутні послуги.

2.3.1. Туроператор та Турагент від імені Туроператора має право відмовитися від виконання Договору у випадках:

виникнення форс-мажорних обставин, при яких Реалізація Турпродукту виявиться неможливою; відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд; в разі невчасного та/або неповного подання Туристом Туроператору/Турагенту необхідних для оформлення документів; в разі подання Туристом неправдивих та/або завідомо неправдивих даних і інформації щодо себе, та/або підроблених чи не чинних документів; в разі, якщо Туроператору/Турагенту стане відомо про придбання Туристом Турпродукту з метою, відмінною від Туризму (тобто з метою влаштування на роботу за кордоном, метою прохання про політичний притулок, тощо); у випадку неотримання від Туриста необхідної інформації персонального характеру з метою реалізації Турпродукту та проведення належної підготовки до його реалізації;

2.3.2. Туроператор та Турагент від імені Туроператора має право, у виключних випадках, змінювати передбачені Заявкою на бронювання екскурсійні тури та готелі на екскурсійні тури та готелі тієї ж або вищої категорії в разі неможливості надання послуг у засобах розміщення обумовленої якості та класу (з причин аварії мереж водопостачання, систем опалення, пожежі, виходу з ладу систем вентиляції та кондиціювання повітря, тощо); оперативно змінювати порядок проведення екскурсійних, та/або культурних, та/або пізнавальних заходів, передбачених в Заявці на замовлення туру; на будь-які зміни тривалості, маршруту та інших параметрів туристичних послуг, що входять до складу Турпродукту, якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки Туриста; подати документи на анулювання виданих Туристу туристичних віз/дозволів на в'їзд до іноземної держави в разі, якщо Реалізація Турпродукту не відбудеться через неповний збір групи в разі групового туру, або з інших об'єктивних причин; не видавати Туристу закордонний паспорт з оформленою в'їзною візою іноземної держави до моменту фактичної повної сплати вартості Турпродукту;

### **3. За цим Договором Турист бере на себе наступні зобов'язання:**

3.1. Уважно ознайомитися з умовами цього Договору, дотримуватись і виконувати їх в повному обсязі;

3.2. Повністю сплатити вартість Турпродукту в терміни вказаних в рахунках Турагента .

3.3. У відповідності до Заявки вчасно подати Турагенту всі необхідні для здійснення подорожі документи, не пізніше дати, обумовленої Туроператором та/або Консульськими установами країни подорожі.

При наявності у Туриста та/або осіб, що входять до складу групи, багаторазових віз країн подорожі, надати їх копії Турагенту.

3.4. У випадку виклику Туриста чи осіб, які з ним подорожують, до Консульської установи іноземної країни, до якої прямує чи через яку транзитом проїжджає Турист, для проведення особистої співбесіди з метою відкриття візи, прибути до зазначеної установи за власний кошт та у визначений строк.

3.5. Прийняти від Турагента всі результати виконання зобов'язань за цим Договором.

3.6. Отримати та перевірити наявність і правильність заповнення документів, необхідних для здійснення подорожі, та негайно повідомити Турагента про виявлені в них недоліки (неточності, помилки).

3.7. Прибути вчасно до місця реєстрації документів, в строки встановленими транспортними компаніями/перевізниками.

3.8. Турист зобов'язується:

не порушувати права та інтереси інших осіб, вимог законів, які діють на території країн перебування; виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила; поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування

країни перебування; зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні перебування; дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки; обов'язково довести до відома Турагента до моменту укладення цього Договору всю інформацію, що дає Турагенту змогу об'єктивно виявити можливі протипоказання до споживання окремих послуг Турпродукту зокрема і Турпродукту в цілому, включаючи але не обмежуючись: наявність різного роду захворювань (в тому числі хронічних), наявність стану вагітності та його строку, перебування на обліку у психоневрологічному диспансері; інших обставин стану здоров'я Туриста, тощо; при поїздках до країн з підвищеним рівнем епідеміологічного ризику до виїзду самостійно зробити необхідні щеплення та вакцинації, отримати документи про проведення таких щеплень і вакцинацій. В разі ненадання такої інформації Турагенту до моменту укладення цього Договору, Турист несе одноосібну відповідальність за зміну стану здоров'я та / або настання летального випадку через, включаючи але не обмежуючись: зміну кліматичних умов, особливості національної кухні, погодні умови, норми діючих законодавств країн перебування, тощо; відшкодовувати Турагенту та Туроператору збитки, завдані їм неправомірним діями; не використовувати отриману для участі в туристичній поїздці візу / дозвіл на в'їзд з метою, відмінно від Туризму і, відповідно до умов Реалізації Туристичного Продукту і цього Договору, повернутися з країни (місцевості) тимчасового перебування до країни початку подорожі або країни постійного проживання; в разі, якщо Туристові відомо про те, що він зареєстрований у комп'ютерних базах даних відповідних відповідальних органів та організацій іноземних держав як неблагонадійна особа (через звернення про надання політичного притулку, здійснення кримінальних злочинів, порушення режиму перетину кордонів держав, порушення митних правил держав, тощо) він зобов'язаний повідомити про це Туроператора та Турагента до моменту укладення Договору; при поверненні з закордонної поїздки Турист, в разі необхідності, зобов'язаний передати свій закордонний паспорт громадянина України, або самостійно звернутися до відповідної дипломатичної чи консульської установи іноземної держави для контролю повернення особисто або за посередництва Турагента;

в разі групового туру, визнавати за будь-яких умов авторитет гіда / супроводжуючого в питаннях організації туру, визначену ним послідовність проведення заходів екскурсійної програми, остаточні рішення гіда/супроводжуючого в інших питаннях, прямо пов'язаних з безпосереднім споживанням Турпродукту;

в разі групового туру, Турист акцептом цього Договору погоджується і визнає свою поінформованість у такому: будь-які організаційні, екскурсійні, перекладацькі, будь-яке транспортне обслуговування чи інші супутні туристичні послуги та послуги гіда / супроводжуючого групи для групи в цілому та / або окремих Туристів у вільний час за програмою Турпродукту не передбачені;

В разі групового туру, Турист погоджується і визнає свою поінформованість у такому: груповий тур з Реалізацією Турпродукту може не відбутися в разі недобору групи; в разі повідомлення Туриста про недобір групи Договір на туристичне обслуговування втрачає силу, а Турист отримує сплачені відповідно до умов цього Договору кошти.

Турист акцептом Договору погоджується і визнає свою поінформованість у такому: Туроператор та Турагент мають право перестановки (оперативної зміни) виконання будь-яких екскурсійних та супутніх заходів / надання послуг за програмою Туристичного Продукту (в тому числі перенесення таких заходів / послуг з одного дня на інший за програмою Туристичного Продукту) без зміни сумарного обсягу послуг за програмою Туристичного Продукту; Туроператор також має право замінювати екскурсійні та супутні заходи / надання екскурсійних та супутніх послуг на рівноцінні, якщо це пов'язано з неможливістю виконання запланованих заходів / надання запланованих послуг з вини третіх сторін, включаючи але не обмежуючись: через зміну режиму роботи запланованого об'єкту відвідування, через позапланові закриття об'єкту відвідування, через закриття об'єкту відвідування на ремонт та / або реконструкцію, позапланові санітарні дні, тощо.

Турист погоджується і визнає свою поінформованість у такому: Туроператор та Турагент мають право збільшення або зменшення обсягу туристичних та інших супутніх послуг за програмою Туристичного Продукту, якщо це пов'язано з настанням фактичних обставин, настання яких Туроператор та Турагент не могли передбачити, виникненню яких не могли запобігти і які знаходяться поза будь-яким контролем Туроператора та Турагента, включаючи, але не обмежуючись: дорожні умови, погіршення погодних умов, спізнення залізничного, авіаційного, морського, річкового, підземного та інших видів транспорту; дії чи бездіяльність прикордонних, митних, інших офіційних державних служб України та іноземних держав, тощо. При зменшенні або збільшенні обсягів за типами послуг, відповідно до цього Договору, Турист дає згоду Туроператору та Турагенту на таке: в разі настання таких обставин, компенсація Туристом Туроператору та Турагенту вартості фактично наданих понад обсяг послуг, Турпродукту, не проводиться, і також компенсація Туроператором та Турагентом ТУРИСТУ вартості фактично ненаданих через такі фактичні обставини послуг теж не проводиться.

3.9. Своєчасно та в повному обсязі здійснити оплату за використання додаткових послуг під час поїздки, та покрити з власних коштів витрати чи збитки, спричинені неправомірними діями ТУРИСТА чи осіб, що подорожують з ним.

#### **4. Вартість Туристичного Продукту та порядок розрахунків**

4.1. Загальна вартість послуг (за Турпродукт та за консультативні, інформаційні послуги, послуги бронювання, підготовки документів та інші) визначається в рахунках Турагента, які є невід'ємною частиною Договору.

4.2. При бронюванні подорожі, Турист сплачує повну вартість або не менш ніж 50 % від вартості замовлених послуг. Повна оплата повинна бути здійснена не пізніше, ніж за 15 днів до початку обслуговування.

4.3. Сторони погодили, що на дату повної оплати загальна вартість заброньованих послуг може бути змінена у напрямку зростання у зв'язку з: необхідністю врахувати зміни в тарифах на транспортні послуги (у тому числі введення, зміна круїзної компанією розміру паливних (додаткових) зборів при зміні індексу вартості сирої нафти), введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміна курсу української гривні до іноземної валюти, згідно змін комерційного курсу валют Турагента та Туроператора на дату фактичної оплати Турпродукта.

4.4. У випадку несвоєчасної чи неповної оплати за Договором, Туроператор та Турагент мають право анулювати замовлений комплекс послуг у відповідності з умовами ануляції туру. Несплата або неповна сплата вартості Турпродукту в узгоджені з Туроператором/Турагентом терміни вважається відмовою від Турпродукту за ініціативою ТУРИСТА. У цьому випадку

ТУРИСТ відшкодовує Турагенту фактично здійсненні ним витрати за послуги, які були надані до моменту несплати остаточної суми коштів, а Турагент залишає за собою право утримання при цьому авансового платежу.

4.5. За виконання доручення Турагент отримує винагороду яка є різницею між коштами сплаченими ТУРИСТОМ та витратами, понесеними Турагентом внаслідок бронювання Турпродукту (туристичних послуг).

## 2.5. Умови відмови від Туристичного Продукту

5.1. Турист вправі відмовитись від виконання Договору до дати початку туристичної подорожі за умови оплати Туроператору та Турагенту фактично понесених ними витрат на послуги, замовлені до моменту відмови. Під відмовою від підтвердженого турпродукту сторони розуміють:

- одержання письмового (електронного) повідомлення про Ануляції Заявки;
- відсутність оплати турпродукту, або інші дії (бездіяльність) Туриста, що свідчать про відмову від підтвердженого турпродукту;
- відмова у в'їзній візі або несвоечасне відкриття в'їзної візи Туристу(ам) та(або) наступної з ним особам, зазначеним у Заявці, консульськими службами іноземних держав і неможливість здійснення поїздки або переносу строків подорожі у зв'язку із цим.

5.2. Туроператор вправі відмовитись від виконання Договору за умови повного відшкодування ТУРИСТУ оплачених послуг, підтверджених у встановленому порядку, крім випадку, коли це відбулося з вини ТУРИСТА, та випадків, передбачених даним Договором.

5.2.1. Турагент вправі відмовитись від виконання Договору за умови повного відшкодування Туристу оплаченої агентської винагороди, яка є різницею між коштами сплаченими Туристом та витратами, понесеними таким Турагентом внаслідок бронювання Турпродукту (туристичних послуг), крім випадку, коли це відбулося з вини Туриста, та випадків, передбачених даним Договором.

5.2.2. Випадок відмови у виконанні Договору зі сторони Туроператора та/або Турагента до початку реалізації Турпродукту не може бути підставою для подання/пред'явлення вимоги про відшкодування моральної шкоди Туристом.

5.3. У випадку відмови та ануляції Туристом підтвердженого бронювання з будь-якої причини або відмовою, неможливістю зі сторони Туриста здійснити поїздки, Турист зобов'язаний оплатити фактично здійснені витрати Туроператора, що надає дані послуги (Турпродукт), через Турагента у відповідності до розмірів та умов ануляції подорожі, встановлених Туроператором та Партнерів Туроператора.

Умови ануляції, що вказані Туроператором що надає дані послуги на кожен окремий тур, розміщені на сайті Турагента <http://bestclub.travel> та приймаються Туристом шляхом їх Акцепту при бронюванні кожного окремого туру. Акцептом умов ануляції кожного Туроператора вважається бронювання Турпродукту на сайті Турагента <http://bestclub.travel> та його субдоменів, та повна або часткова оплата Турпродукту, згідно умов цього Договору.

Умови ануляції та відмови від туристичного продукту деяких Туроператорів вказані в **Додатку№1** до Договору.

Загальні умови відмови та ануляції Туристом підтвердженого бронювання з будь-якої причини:

Термін скасування чи зміни до початку туру	витрати Турагента
за відмову від поїздки в терміні 30-21 день до початку подорожі	20 % від загальної вартості замовлених послуг
за відмову від поїздки в терміні 20-15 днів до початку подорожі	50 % від загальної вартості замовлених послуг
за відмову від поїздки в терміні 14-8 днів до початку подорожі	85 % від загальної вартості замовлених послуг
за відмову від поїздки в терміні 7-1 день до початку подорожі	100 % від загальної вартості замовлених послуг

**Примітка: За виїзд з готелю раніше заброньованої дати – кошти за невикористані доби не повертаються.**

**В дати «високого сезону»:** з 25 квітня по 15 травня, з 15 липня по 31 серпня, з 20 жовтня по 15 листопада, з 24 грудня по 15 січня, а також у дати проведення виставок, конгресів у країні подорожі, Турист зобов'язаний відшкодувати збитки Туроператора через Турагента у розмірі 100% вартості туру, незалежно від строків відмови.

5.3.1. Турагент виступає як посередник між Туристом, з одного боку, та Туроператором, транспортними, страховими компаніями, готелями й іншими підприємствами, установами, які надають послуги, з іншого боку. Турист зобов'язаний відшкодувати і інші санкції, які не зазначені в п. 5.3. та в **Додатку№1** до Договору, і які застосовуються авіа, круїзними компаніями, перевізниками, партнерами - приймаючою стороною, відповідно до тарифів готелів, тощо. По договорам, оформленим Турагентом, набуває права і стає зобов'язаним Турист, навіть якщо Турагент був назван у договорі чи вступив у безпосередні відносини по виконанню договору, вчинивши юридичні дії (оплати, оформлення документів і т.д.).

5.4. У випадку внесення змін до підтвердженого бронювання та при умові, що такі зміни можливі за ініціативою Туриста після його оплати, а також несвоечасне надання Туристом Турагенту необхідних, належним чином оформлених, документів прирівнюється до відмови від туру Туристом.

5.5. У випадку якщо у заброньований Турпродукт (туристичних послуг) входять авіа та круїзні квитки на регулярні рейси або нетипові чартерні перевезення, про що Туриста буде попереджено, до Туриста застосовуються умови продажу та ануляції таких квитків, як це передбачено спеціальними тарифами компаній перевізників або спеціальними умовами чартерних програм. При цьому тариф авіа та круїзних квитків може бути таким, що не повертається.

5.6. У випадку ануляції Туристом підтвердженого бронювання в зв'язку з неможливістю з якоїсь причини або відмовою з боку Туриста здійснити круїз, Турист зобов'язаний самостійно, власними коштами оплатити штрафні санкції круїзних компаній, а також здійснені Туроператором витрати на підготовку реалізації Туристичного продукту, в тому числі банківські витрати на оплату постачальнику та еквівалент 50 Євро у гривнях України за ведення бронювання.

5.7. У випадку порушення Туристами, що використовують туристичні послуги, діючих правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі або недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з винної особи в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування. Туроператор/Турагент в даному випадку відповідальності не несе, а також Туроператор/Турагент не несе відповідальності за неотримання Туристом Турпродукту (туристичних послуг).

5.8. У випадку введення перевізниками змін тарифів авіа та круїзних квитків, пов'язаних з зміною вартості палива або аеропортових, портових послуг, Турагент залишає за собою право змінити вартість таких квитків для Туриста.

5.9. У випадку прийняття посольствами чи іншими органами рішення про невидачу або призупинення дії в'їзної візи, Туроператор через Турагента залишає за собою право розглядати такі випадки як ануляцію Турпродукту (туристичних послуг) та застосовувати умови п.5.3 та в **Додатку №1** до Договору. Вартість консульського збору, якщо документи подавалися в консульство, не повертаються.

## **6. Відповідальність сторін**

6.1. Турагент є посередником між Туристом та Туроператором та/або приймаючий Стороною, перевізником та страховою компанією.

У випадку ненадання чи неналежного надання Туристу належно оплачених туристичних послуг, Турист звертається до Туроператора та/або приймаючий Сторони, перевізника, страхову компанію з питанням відшкодувати йому вартість ненаданих послуг, за винятком випадків, передбачених даним Договором. При цьому, Турист погоджується, що в разі виявлення їм недоліку (істотного недоліку) однієї чи кількох послуг протягом Реалізації Турпродукту, Турист продовжує споживати інші послуги за програмою Турпродукту і до моменту завершення обсяг наданих послуг складе до 70% включно від загального обсягу, то вимога Туриста про відшкодування збитків не може перевищувати 30% вартості Турпродукту.

6.2. Турагент та Туроператор не несуть відповідальності за відміну рейсу або зміни часу відправлення/прибуття рейсу, зміна часу відплиття судна круїзної компанією, фрахтувальником, капітаном, зміна маршруту круїзного судна, а також за пов'язані з цим зміни програми поїздки, яка входить до складу туристичного продукту і пов'язані з цим зміни обсягів та термінів надання Турпродукту (туристичних послуг), оскільки Турагент та Туроператор виступають в якості агента компаній-перевізників, сервісних компаній, і об'єктивно не в змозі впливати на умови і правила перевезень. В таких випадках несуть відповідальність відповідні транспортні перевізники у відповідності з внутрішніми, державними та/або міжнародними правилами перевезень. У зв'язку з цим всі заяви, претензії, позови по недоліках, пов'язаних з транспортними перевезеннями, сервісами, в тому числі щодо затримок і запізнь у прибутті рейсів і таке інше, висуваються Туристом на адресу конкретного транспортного перевізника без участі Турагента.

6.3. Турагент та Туроператор мають право у разі виникнення, з незалежних від них причин (у тому числі, але не тільки в результаті дій капітана судна, який здійснює повний контроль та управління судном, у зв'язку з чим капітан має право: слідувати без лоцмана; буксирувати та надавати допомогу іншим судам в будь-якій ситуації на свій розсуд; відхилитися від початкового маршруту; заходити в будь-який порт, незалежно від того передбачений він маршрутом чи ні; прийняти рішення про часткову зміну маршруту круїзу, в разі появи загрози безпеці пасажирів; відмовити пасажиру в посадці на судно або перервати його подорож в найближчому порту, якщо внаслідок поведінки пасажира, створюється загроза для життя і здоров'я інших пасажирів і т.п.), обставин, які не дозволяють належно виконати свої зобов'язання по реалізації Туристичного продукту, виробляти заміну пропонованих послуг: у тому числі засобів розміщення (каюти, готелів/готелів) із збереженням класу послуг (категорії, зірковості) або з наданням послуг більш високого класу (категорії, зірковості), змінювати час відправлення та прибуття круїзного судна, розклад подорожі, порти заходу круїзного судна та інших.

6.4. Турагент не несе відповідальності за збереження багажу, цінностей, документів та іншого майна Туриста.

6.5. Турагент не несе відповідальності за погіршення стану здоров'я, отримання фізичних травм будь-якого ступеня тяжкості, смерть Туриста, необхідність сплати за медичне обслуговування, ліки, репатріацію тіла, тощо.

6.6. Турагент не несе відповідальності за невиконання умов Договору внаслідок відмови консульства, дипломатичної установи іноземної держави в оформленні Туристу візи/дозволу на в'їзд або збільшення строків оформлення зазначених документів. У такому випадку Туристу повертаються кошти в розмірі, згідно п.2.5.3.

6.7. Відповідальність за наслідки, які викликані несвоєчасним прибуттям Туриста до місця початку споживання Туристичного Продукту (виїзду) – до початку реєстрації в аеропорту, порту, на вокзал і таке інше, порушення Туристом правил проїзду, перевезення та зберігання багажу, а також законів і правил перебування під час туристичної подорожі, завдання Туристом шкоди перевізнику або приймаючій стороні, покладається на Туриста. При цьому нез'явлення Туриста до місця початку реалізації Туристичного Продукту в належний час вважається відмовою від Турпродукту. У випадку завдання Туристом шкоди перевізнику або приймаючій стороні, відшкодування завданих збитків здійснюється Туристом готівкою на місці.

6.8. Турист несе відповідальність за достовірність наданих про себе інформації, за дійсність наданих ним документів.

6.9. У випадку виникнення претензій з якості обслуговування, фактів ненадання чи неналежного надання туристичних послуг за програмою Туристичного Продукту, Турист повинен безпосередньо під час знаходження в країні перебування спочатку звернутись до керівника групи, гід та/або представника приймаючої сторони, готелю, круїзної компанії для вирішення питання/претензії. Якщо питання/претензію вирішити не вдається, то Турист готує письмову претензію з документально підтвердженими фактами порушення умов Договору, її завіряють підписами керівник групи, або гід та/або представник приймаючої сторони, готелю, круїзної компанії.

Турист передає цю претензію Туроператору через Турагента протягом 7(семи) календарних днів після завершення подорожі. Протягом 30 календарних днів Туроператор надає Туристові вмотивовану відповідь на його претензію.

6.10. В разі ненадходження до Турагента претензії від Туриста по закінченні 7(семи) календарних днів з моменту завершення Реалізації Турпродукту умови Договору вважаються Сторонами виконаними в повному обсязі і без зауважень, та в подальшому не підлягають оскарженню в будь-яких інстанціях за будь-яких умов.

6.11. Розмір майнової відповідальності Турагента та/або Туроператора перед Туристом не може перевищувати обсягу фактично завданих Туристу збитків та шкоди (включаючи моральну), та в будь-якому разі не може перевищувати вартості Турпродукту.

6.12. Турагент/Туроператор не несе відповідальності перед Туристами за невідповідність наданого Турпродукту сподіванням Туристів та/або відповідно за незадоволення від наданих послуг, оскільки уява кожної конкретної особи носить особистий та суб'єктивний характер і не може відповідати загальноприйнятим нормам у тому числі затвердженим законодавством відповідної країни.

6.13. Турист акцептом цього Договору підтверджує, що до укладення цього Договору Турист в повному обсязі від Турагента була надана вся інформація, надання якої вимагається чинним законодавством України.

6.14. Турист повідомлений і своїм акцептом Договору погоджується, що в разі, якщо Туристичний Продукт передбачає проведення групового та/або автобусного туру, в разі спізнення Туриста до місця збору групи на заздалегідь обумовлений, узгоджений і оголошений керівником групи час більш ніж на 10 хвилин (включно) в будь-якому з пунктів такого збору за програмою Турпродукту – Турист несе виключну і одноосібну відповідальність за здійснення подальшого транспортного обслуговування за програмою Турпродукту третьою стороною та/або третіми особами, а також самостійно сплачує вказані послуги третіх сторін/третіх осіб (таксі, поїзд, рейсовий автобус, авіакомпанія, круїзне судно, тощо). В разі наявності поважних причин для запізнення понад 10 хвилин до пункту збору групи в будь-якому з таких пунктів за програмою Туристичного Продукту, Турист зобов'язаний невідкладно повідомити про такі причини керівника групи засобами телефонного зв'язку до настання оголошеного часу збору групи.

## **7. Інші умови**

7.1. При споживанні Туристичного Продукту (виїзді за кордон) дітьми до 18-ти років обов'язкова наявність письмового нотаріально засвідченого дозволу батьків, що не супроводжують дитину в такій поїздки та свідоцтва про народження дитини. При виїзді за кордон осіб до 18 років, такі особи обов'язково повинні мати власний закордонний паспорт (проїзний документ).

7.2. Фінансове забезпечення цивільної відповідальності Турагента підтверджується банківською гарантією на суму еквівалентну 2000 (дві тисячі) євро, яка надана банківською (кредитною) установою ПАТ«Банк Інвестиції та Заощаджень», ЄДРПОУ 33695095, Україна, 04119, м. Київ. вул. Мельникова 83-Д, код банку 380281 відповідно до умов Договору про надання банківської гарантії.

7.3. Акцептом даного Договору Турист підтверджує ознайомлення з Постановою №19 від 07.11.2011 року Головного Державного Санітарного Лікаря Державної СЕС України про заходи щодо профілактики малярії в Україні, та Додатків до нього.

7.4. Акцептом цього Договору Турист підтверджує що надані Туристами персональні дані для укладення та виконання цього Договору, використовуються Турагентом для формування цього Договору з Туристом та супровідних документів для здійснення туристичної подорожі, а також для здійснення дій, пов'язаних з виконанням цього Договору. Акцептом цього Договору Турист надає згоду та підтверджує надання згоди особами, що подорожують з ним, на передачу його/їх персональних даних третім особам виключно з метою формування туристичного продукту та надання туристичних послуг.

7.5. Цей Договір набуває чинності з дати його акцепту Туристом і діє до повного виконання Сторонами взятих на себе зобов'язань за цим Договором.

7.6. Всі істотні умови Договору (зокрема, строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування; характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту); готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорія, а також строк і порядок оплати готельного обслуговування; види і способи забезпечення харчування; мінімальна кількість Туристів у групі (у разі потреби); програма туристичного обслуговування; види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту; інші суб'єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту; страховик, що здійснює обов'язкове та/або добровільне страхування Туристів за бажанням Туриста, інших ризиків, пов'язаних з наданням туристичних послуг; правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там; вартість туристичного обслуговування і порядок оплати; форма розрахунку) визначаються в Заявці на подорож та в підтвердженні Заявки.

7.7. Відповідно до вимог законодавства України, цей Договір укладається в електронній формі, шляхом його акцепту Туристом. Договір вважається підписаним Туристом за допомогою електронного підпису - даних в електронній формі, які додаються до інших електронних даних або логічно з ними пов'язані та призначені для ідентифікації підписувача цих даних (даних, що містяться в Заявці та/або реєстраційній формі, які заповнюються на сайті Турагента <http://bestclub.travel> та його субдоменів).

## **8. Форс-мажорні обставини**

8.1. У разі виникнення непередбачених (форс-мажорних) обставин, таких як акти органів державного управління, військові дії, повстання, революції, страйки, антитерористичні операції, погодні умови, різноманітні непередбачені акти, непередбачені акти Божої волі, проголошення державними органами країн надзвичайних ситуацій, банкрутства та/або призупинення діяльності компаній, дії нездоланної сили та інше, які призупиняють або роблять неможливим виконання зобов'язань за Договором, Сторони відкладають виконання умов Договору до моменту усунення форс-мажорних обставин або моменту припинення їх дії. В такому разі Сторони не несуть відповідальності за невиконання зобов'язань за Договором протягом дії форс-мажорних обставин.

8.2. Сторона, на яку поширюються дії форс-мажорних обставин, має повідомити другу Сторону не пізніше трьох календарних днів з моменту виникнення або настання таких обставин.

8.3. Форс-мажорними обставинами не вважаються політичні події, виборчі процеси, банкрутства держав, тощо, якщо вони не спричинили припинення роботи державних органів, значної кількості підприємств, установ та організацій будь-якої форми господарювання.

## **9. Загальні умови**

9.1. Сторони домовилися вважати прирівняними до оригіналу документи, що передаються між ними факсимільними чи електронними засобами зв'язку.

9.2. Сторони зберігають за собою право достроково розірвати даний Договір за умови відсутності невиконаних взаємних зобов'язань, які виникли з цього Договору, що повинно підтверджуватись актом бухгалтерської звірки між Сторонами.

Сторона-ініціатор розірвання Договору повинна письмово попередити іншу Сторону про свій намір розірвати Договір у строк не менше 14 днів до дати розірвання Договору.

9.3. Після акцепту Договору всі попередні переговори за ним, листування, попередні угоди та протоколи про наміри з питань, що стосуються Договору, втрачають юридичну силу.

9.4. Додаток №1 є продовженням цього Договору, його невід'ємною частиною, та вважається безумовно прийнятим Сторонами за умов акцепту цього Договору.

9.5. Даний Договір може мати необмежену кількість Додатків/Заяв про подорож, укладених між Сторонами шляхом їх акцепту на сайті Турагента <http://bestclub.travel> та його субдоменів, що є його невід'ємною частиною, та мають силу оригіналу.

9.6. Усі правовідносини, що виникають у зв'язку з виконанням умов Договору і не врегульовані ним, регламентуються нормами чинного законодавства України.

9.7. Акцептом цього Договору Партнер, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує та надає Товариству згоду на обробку його персональних даних та персональних даних фізичних осіб Туристів, які були або будуть передані Туроператору у зв'язку або на виконання даного Договору та замовлення туру.

Генеральний Директор ТОВ „КЛУБ НАЙКРАЩИХ ПОДОРОЖЕЙ”  
Пілоян О.А.



## ДОДАТОК №1 ДО ДОГОВОРУ ВС-20

### м. Київ

Цей Додаток №1 є невід'ємною частиною Договору ВС-20.

На підставі Договору ВС-20, Сторони домовилися, що у випадку скасуванні, відмови, відміни, ануляції Партнером(Туристом) підтверженого бронювання туру, круїзу в зв'язку з неможливістю з будь-якої причини здійснити поїздку, подорож, круїз, або у випадку прийняття посольствами чи іншими органами рішення про невидачу або призупинення дії в'їзної візи Партнеру(Туристу) або його Туристів, зазначених у Заявці на подорож, Партнер(Турист) зобов'язаний оплатити фактично здійснені витрати Туроператору через Турагента у відповідності до наступних розмірів встановлених деякими Туроператорами та круїзними компаніями тарифів, штрафних санкцій та зборів:

### Умови відмови від туристичного продукту туроператора Дочірнє Підприємство «А.Е.Т. Джоин ап!»

а. У випадку відмови від виконання даного Договору, у тому числі внаслідок відмови посольства країни відвідування у видачі візи туристу (надалі по тексту – відмова) ТУРИСТ відшкодовує витрати Туроператора в наступних розмірах:

- за відмову від поїздки в терміни 30-21 день до початку подорожі - 15% загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміни 20-15 днів до початку подорожі - 50% загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміни 14-8 днів до початку подорожі – 85 % загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміни 7-1 день до початку подорожі – 100 % загальної вартості туристичних послуг;

б. При анулюванні турів що припадають на Високий сезон, державні свята, у періоди виставок, ярмарок а також при зміні прізвищ в документах, ТУРИСТ зобов'язаний відшкодувати збитки ТУРОПЕРАТОРА та ТУРАГЕНТА у розмірі 100% вартості туру, незалежно від строків відмови.

в. У випадку одночасного настання таких обставин:

- відсутність Ануляції;
- відсутність оплати ТУРИСТОМ Турпродукта;
- неявка Туриста на рейс;

на Туриста накладається штраф у розмірі 100 (сто) відсотків від загальної вартості Турпродукта.

г. **Високий сезон** - 25 квітня - 10 травня, 01 липня - 31 серпня, 24 грудня - 15 січня

### Умови відмови від туристичного продукту туроператора ТОВ «ДАВ Клуб»

У випадку відмови від турпродукту з будь-якої причин ТУРИСТ зобов'язаний оплатити ТУРОПЕРАТОРУ неустойку в наступному розмірі:

Термін скасування чи зміни до початку туру	витрати Турагента
за відмову від поїздки в терміни 30-21 день до початку подорожі	20 % від загальної вартості замовлених послуг
за відмову від поїздки в терміни 20-15 днів до початку подорожі	50 % від загальної вартості замовлених послуг
за відмову від поїздки в терміни 14-8 днів до початку подорожі	85 % від загальної вартості замовлених послуг
за відмову від поїздки в терміни 7-1 день до початку подорожі	100 % від загальної вартості замовлених послуг

**Примітка: За виїзд з готелю раніше заброньованої дати – кошти за невикористані доби не повертаються.**

**В дати «високого сезону»:** з 25 квітня по 15 травня, з 15 липня по 31 серпня, з 20 жовтня по 15 листопада, з 24 грудня по 15 січня, а також у дати проведення виставок, конгресів у країні подорожі, Турист зобов'язаний відшкодувати збитки Туроператора через Турагента у розмірі 100% вартості туру, незалежно від строків відмови.

**Умови відмови від туристичного продукту туроператора ТОВ «Пегас Туристик»**

1. Розмір неустойки (штрафу), що стягується з ТУРИСТА при відмові від замовлення, яке було виконано (підтверджено) ТУРОПЕРАТОРОМ ТОВ «Пегас Туристик» становить:

при відмові від турпродукту у **Туреччині, Єгипті, Тунісі**

Строк відмови до початку туру	Неустойка (штраф) – визначений наперед розмір збитків
від 14 до 9 днів	25% від вартості турпродукту,
від 8 до 4 днів	50% від вартості турпродукту,
за 3 дні	80% від вартості турпродукту,
від 2 і менше днів до початку туру	100% від вартості турпродукту.

при відмові від поїздки турпродукту в **Індонезії (о. Балі)**

Строк відмови до початку туру	Неустойка (штраф) – визначений наперед розмір збитків
за 21 і менше днів до початку туру	100% від вартості турпродукту

при відмові від турпродукту у **Таїланді, Китаї, Індії, Марокко**

Строк відмови до початку туру	Неустойка (штраф) – визначений наперед розмір збитків
від 21 до 15 днів	у розмірі вартості 3-х діб проживання у готелі,
від 14 і менше днів до початку туру	100% від вартості турпродукту

при відмові від турпродукту у **В'єтнамі**

Строк відмови до початку туру	Неустойка (штраф) – визначений наперед розмір збитків
від 21 до 11 днів	50% від вартості турпродукту,
від 10 до 8 днів	75% від вартості турпродукту,
від 7 і менше днів до початку туру	100% від вартості турпродукту

при відмові від турпродукту у **Мексикі**

Строк відмови до початку туру	Неустойка (штраф) – визначений наперед розмір збитків
від 20 до 8 днів	50% від вартості турпродукту ,
від 7 і менше днів до початку туру	100% від вартості турпродукту

при відмові від турпродукту в **ОАЕ, Ізраїлі, Йорданії**

Строк відмови до початку туру	Неустойка (штраф) – визначений наперед розмір збитків
від 21 до 15 днів	у розмірі вартості 3-х діб проживання у готелі,
від 14 до 11 днів	25% від вартості турпродукту,
від 10 і менше днів до початку туру	100% від вартості турпродукту

при відмові від турпродукту на **Мальдівських островах**

Строк відмови до початку туру	Неустойка (штраф) – визначений наперед розмір збитків
від 28 до 16 днів	50% від вартості турпродукту
за 15 і менше днів до початку туру	100% від вартості турпродукту

при відмові від турпродукту у **Кенії та Італії**

Строк відмови до початку туру	Неустойка (штраф) – визначений наперед розмір збитків
від 35 до 22 днів	35% від вартості турпродукту,
від 21 до 10 днів	75% від вартості турпродукту,
від 9 і менше днів до початку туру	100% від вартості турпродукту

при відмові від турпродукту в **Андоррі, Болгарії, Греції, Іспанії, Домініканській республіці, на Кубі та Кіпрі**

Строк відмови до початку туру	Неустойка (штраф) – визначений наперед розмір збитків
від 21 до 15 днів	25% від вартості турпродукту,
від 14 до 8 днів	50% від вартості турпродукту,
від 7 і менше днів до початку туру	100% від вартості турпродукту

2. За відмову від новорічного, різдвяного, канікулярного або травневого туру, що повністю або частково (один день і більше) припадає на період: з 22 грудня по 15 січня; з 20 березня по 2 квітня; з 25 квітня по 13 травня; з 22 жовтня по 12 листопада, а також на державні свята України або у дні проведення на території країни перебування заходів, що характеризується підвищеним попитом на турпослуги у такій країні в цей період - штраф (неустойка) для ТУРИСТА становитиме 100% від загальної вартості туристичних послуг, якщо відмова відбувається:

- за 21 і менше днів до дня початку туру до Туреччини, Єгипту, Тунісу, Домініканської республіки, Іспанії, Андорри, Куби, Мексики, Кіпру, Марокко;
- за 30 і менше днів до дня початку туру до Італії;
- за 40 і менше днів до дня початку туру до ОАЕ;
- за 45 і менше днів до дня початку туру до Греції, Індії, В'єтнаму, Китаю;
- за 60 і менше днів до дня початку туру до Таїланду, Індонезії (о. Балі тощо), Кенії, Мальдівських островів.

3. При підрахунку строку, за який відбувається відмова від замовленого турпродукту, дні вильоту та ануляції не враховуються!

4. Непокритими неустойками (штрафами), що вказані вище, є витрати на регулярні авіап перевезення, що були у складі турпродукту, а також консульський збір, якщо такий збір сплачувався.

5. При відмові від туристичної послуги, яка була замовлена не у складі турпродукту (наприклад: авіап перевезення, номер в готелі тощо), розмір неустойки (штрафу), що стягується з ТУРИСТА, становить 100% вартості анульованої послуги. Вказана неустойка може бути зменшена ТУРОПЕРАТОРОМ до суми його фактичних



затрат по анульованому замовленню після з'ясування суми таких витрат.

#### **Умови відмови від туристичного продукту туроператора ТОВ «ТЕЗ ТУР»**

1. Відшкодувати ТУРОПЕРАТОРУ його витрати, пов'язані з відмовою ТУРИСТА(тів) від туру до початку подорожі або при зміні замовлення. Відмовою ТУРИСТА(тів), зокрема вважається, нездійснення ним(и) оплати вартості туристичного продукту в зазначений строк. Зазначені витрати відповідно до укладених ТУРОПЕРАТОРОМ угод з основними партнерами, які надають туристичні послуги для реалізації, складають:

<b>Термін відмови Туриста(тів) від Договору до початку подорожі</b>	<b>Сума, що підлягає стягненню з ТУРИСТА(тів) (витрати ТУРОПЕРАТОРА)</b>
Від 14 днів до 8 днів	- вартість авіап перевезення до країн, в'їзд до яких для громадян України потребує попереднього оформлення візи;
Від 7 днів до 4 днів	-30 (тридцять) відсотків від вартості Турпродукта*;
Від 3 днів до 2 днів	-50 (п'ятдесят) відсотків від вартості Турпродукта*;
Від 1 дня і менше	-100 (сто) відсотків від вартості Турпродукта*.

\* Тут до вартості Турпродукта не включена вартість квитків на чартерні та регулярні авіарейси. Турист(и) сплачує(ють) додатково вартість анульованих квитків на чартерні авіарейси та штрафи за ануляцію квитків на рейси регулярних авіап перевезень відповідно до умов тарифу, що застосовується авіап перевізником. Вартість авіап перевезення зазначена на сайті Туроператора [www.tez-tour.com](http://www.tez-tour.com).

2. При відмові ТУРИСТА(тів) від цього Договору за яким подорож починається у період **Новорічних та Різдвяних свят (з 20 грудня по 10 січня), у період Травневих свят (з 26 квітня по 10 травня) у періоди виставок, ярмарок** або при зміні Заявки з ТУРИСТА(тів) стягується на користь ТУРОПЕРАТОРА його витрати із забезпечення надання ТУРИСТУ(там) туристичного продукту. Ці витрати відповідно до укладених ТУРОПЕРАТОРОМ угод з партнерами, які надають туристичні послуги для реалізації, складають:

<b>Термін відмови Туриста(тів) від Договору до початку туру</b>	<b>Сума, що підлягає стягненню з ТУРИСТА(тів) (витрати ТУРОПЕРАТОРА)</b>
Від 14 днів до 8 днів	- 30 (тридцять) відсотків від вартості Турпродукта*;
Від 7 днів до 2 днів	- 50 (п'ятдесят) відсотків від вартості Турпродукта*;
Від 1 дня та менше	- 100 (сто) відсотків від вартості Турпродукта*.

\* Тут до вартості Турпродукта не включена вартість квитків на чартерні та регулярні авіарейси. ТУРИСТ(и) сплачує(ють) додатково вартість анульованих квитків на чартерні та регулярні авіарейси. Вартість авіап перевезення зазначена на сайті ТУРОПЕРАТОРА [www.tez-tour.com](http://www.tez-tour.com)

3. Якщо розмір витрат ТУРОПЕРАТОРА, яких він зазнав через відмову ТУРИСТА(тів) від туру, перевищує розміри, зазначені в заявці, ТУРИСТ(и) відшкодує(ють) ТУРОПЕРАТОРУ витрати у повному обсязі.

4. Розміри відшкодувань не розповсюджуються на випадки відмови ТУРИСТА(тів) від подорожі за яким він придбаває спеціальний тур (тури на Мальдіви, в Австрію, на Шрі-Ланку, ОАЕ, Бразилію, Мексику, Італію, Болгарію, Хорватію, Чорногорію, Домініканську республіку, Таїланд, тури по Україні, тури раннього бронювання, а також інші тури, визначені ТУРОПЕРАТОРОМ, як спеціальні, про що інформується(ються) ТУРИСТ(и) через ТУРАГЕНТА). Інформація про розміри стягнень за відмову ТУРИСТА(тів) від туру за яким він придбаває спеціальний тур розміщується на офіційному сайті ТУРОПЕРАТОРА [www.tez-tour.com](http://www.tez-tour.com).

#### **Умови відмови від туристичного продукту туроператора ТОВ «ТТВК» тм TUI Ukraine**

1. У випадку відмови ТУРИСТА від туру з будь-яких причин та/або у випадку відмови посольства/консульства у видачі в'їзних віз для Туриста, ТУРИСТ зобов'язується відшкодувати ТУРОПЕРАТОРУ витрати понесені ТУРОПЕРАТОРОМ у зв'язку з організацією туру у наступних розмірах:

а) для країн з безвізовим режимом та країн, де віза оформлюється по прибуттю:

14 -8 діб до початку туру	30 % від загальної вартості туру
7 - 4 доби до початку туру	50 % від загальної вартості туру
3 і менше діб до початку туру	100% від загальної вартості туру

б) для країн з візовим режимом:

21 - 15 діб до початку туру	30 % від загальної вартості туру
14 - 8 діб до початку туру	50 % від загальної вартості туру
7 і менше діб до початку туру	100% від загальної вартості туру

2. При відмові ТУРИСТА від туру, який припадає на період, визначений партнерами як «високий сезон», утримуються витрати понесені ТУРОПЕРАТОРОМ у розмірі, що не перевищує 100 % вартості замовлених послуг незалежно від дати бронювання;

#### **Умови відмови від туристичного продукту туроператора ТОВ «Корал Тревел»**

1. Одностороння відмова ТУРИСТА від підтвердженого ТУРОПЕРАТОРОМ Замовлення, забезпечується неустойкою, яка визначається у фіксованому розмірі або у процентному відношенні до вартості туру.

1.1. Розмір неустойки до турів у напрямку Туреччина та Єгипет розраховується ТУРОПЕРАТОРОМ з дати отримання повідомлення про відмову від Туру (Ануляцію) до дати початку Туру у наступному порядку:

<b>СТРОК ДО ПОЧАТКУ ТУРУ (ДАТИ ВИЛЬОТУ)</b>	<b>РОЗМІР НЕУСТОЙКИ</b>
Більше ніж за 15 діб	Гривневий еквівалент 10 дол. США за замовлення туру
За 15-8 діб	10 % вартості туру
За 7-5 діб	30 % вартості туру але не менше вартості авіа квитків*
За 4-1 доби	80 % вартості туру але не менше вартості авіа квитків*
Менше ніж за 1 (одну) добу чи неявка на рейс	100 % вартості туру

\*Авіаквитки на чартерні рейси повернення або обміну не підлягають.

1.2. Розмір неустойки у ст. 1.1 не застосовується до турів у напрямку ОАЕ, Австрія, Андорра, В'єтнам, Домініканська республіка, Ізраїль, Індія, Індонезія, Іспанія, Йорданія, Камбоджа, Китай, Куба, Маврикій, Мальдівські острови, Марокко, Мексика, Сейшельські острови, Сінгапур, Таїланд, Танзанія, Туніс, Шрі-Ланка та інших країн не зазначених у ст. 1.1. Розрахункові строки застосування неустойки та її розмір можуть бути 100 % вартості туру.

1.3. У будь-якому випадку односторонньої відмови ТУРИСТА від підтвердженого Замовлення з нестандартним розміщенням ТУРИСТІВ у готелі, а також у випадку відмови ТУРИСТА від Замовлення зі стандартним розміщенням ТУРИСТІВ у готелі у спеціально обумовлені ТУРОПЕРАТОРОМ дати, у період національних свят України або країни тимчасового перебування, а також у дні шкільних канікул будуть застосовуватися інші умови та розмір неустойки. У таких випадках розмір договірної неустойки може бути змінений ТУРОПЕРАТОРОМ у межах 100% вартості Туру.

1.4. Авіаквитки на чартерні рейси повернення або обміну не підлягають.

У разі замовлення ТУРИСТОМ авіаквитків не у складі Туру, а як окремої туристичної послуги розмір неустойки за відмову від такої послуги (Ануляцію) становитиме 100% її вартості.

2. За внесення змін у бланки авіаквитків (зміна прізвища, виправлення неточностей і т.ін.) на чартерні рейси з вини ТУРИСТА, останній виплачує ТУРОПЕРАТОРУ штраф у розмірі, еквівалентному 25 доларів США у тому числі ПДВ 20% за кожну зміну. За втрату авіаквитка на чартерний рейс і повторну його випуску ТУРИСТ сплачує ТУРОПЕРАТОРУ штраф у розмірі еквівалентному 50 (п'ятдесят) доларів США у тому числі ПДВ 20% за кожний авіаквиток.

#### **Умови відмови від туристичного продукту туроператора ТОВ «Тревел Профешнл Груп»**

1. В разі відмови ТУРИСТА від одержання туристичних послуг з будь-яких причин або неможливості їх одержання внаслідок відмови посольства країни відвідування у видачі візи ТУРИСТУ (надалі по тексту-відмова) чи їх не видачі до початку подорожі ТУРИСТ, незалежно від відшкодування збитків та послуг ТУРОПЕРАТОРА по організації туру, зобов'язується сплатити штрафні санкції (штрафна неустойка) на користь ТУРОПЕРАТОРА, розрахунок яких здійснюється в наступному порядку:

незалежно від строку відмови від одержання туристичних послуг – штраф у розмірі 50 (п'ятдесят) Євро у гривнях згідно комерційного курсу ТУРОПЕРАТОРА на дату відмови ТУРИСТОМ від одержання туристичних послуг, а також:

при відмові за 30 днів і більше до початку надання туристичних послуг – штраф у розмірі 15% від вартості туристичних послуг,

при відмові за 29 – 20 днів до початку надання туристичних послуг – штраф у розмірі 50% від вартості туристичних послуг,

при відмові за 19-15 днів до початку надання туристичних послуг – штраф у розмірі 80% вартості туристичних послуг;

при відмові менше ніж за 14 днів включно до початку надання туристичних послуг – штраф у розмірі 100% вартості туристичних послуг.

2. Кінцевий розмір суми, що зобов'язаний сплатити ТУРИСТ, залежить від домовленостей ТУРОПЕРАТОРА з партнером по організації туру. Якщо партнером ТУРОПЕРАТОРА встановлений інший розмір штрафних санкцій, ніж передбачений умовами даного договору, ТУРИСТ зобов'язаний відшкодувати збитки ТУРОПЕРАТОРА на сплату штрафних санкцій, визначених партнером, та у будь-якому разі сплатити вартість витрат ТУРОПЕРАТОРА за організацію туру. ТУРОПЕРАТОР має право самостійно утримувати зазначені штрафні санкції з коштів, внесених ТУРИСТОМ в оплату за туристичні послуги.

3. При організації перевезення чартерним рейсом тариф авіаквитків на чартерні авіарейси є таким, що не повертається.

4. На ТУРИСТА накладається штраф у розмірі 100 (сто) відсотків від загальної вартості Турпродукта у випадку неявки ТУРИСТА на рейс.

5. При анулюванні заявок про надання туристичних послуг у період Новорічних, Різдвяних, травневих свят, виставок, ярмарків і т.п., а також заявками на умовах раннього бронювання, строки відмов та розмірів штрафних санкцій визначаються відповідно до договорів ТУРОПЕРАТОРА з партнерами по організації туру.

#### **Умови відмови від туристичного продукту туроператора ТОВ «Туристична компанія „МУЗЕНІДС ТРЕВЕЛ”»**

1. У випадку відмови від підтвердженого турпродукту ТУРИСТ зобов'язаний оплатити ТУРОПЕРАТОРУ неустойку в наступному розмірі:

1.2. по шоп-турах:

- за 14 і менш діб до початку поїздки – вартість авіап перевезення в обсягах, що обумовлено чітко в умовах програми шоп-тура, що діяли на день подачі ТУРИСТОМ відмови.

1.3. по екскурсійних турах:

- за 14 і менш доби до початку поїздки - 70 відсотків вартості турпродукту.

1.4. по круїзах:

за 60 і менше діб до початку поїздки - 10 відсотків вартості турпродукту;

за 45 і менше діб до початку поїздки – 25 відсотків вартості турпродукту;

за 30 і менше діб до початку поїздки – 50 відсотків вартості турпродукту;

за 15 і менше діб до початку поїздки - 100 відсотків вартості турпродукту.

1.5. по турах на відпочинок:

1.5.1. із проживанням у готелях категорії Deluxe (4\*+ та вище):

- за 40-35 доби до початку поїздки – вартість 50 відсотків проживання в готелі;

- за 34-15 доби до початку поїздки - вартість 100 відсотків проживання в готелі;

- за 14 і менш доби до початку поїздки – 100 відсотків вартості турпродукту.

1.5.2. із проживанням у готелях категорії А (4\*), В (3\*), З (2\*) і апартаментах:

за 20-15 доби до початку поїздки - вартість 30 відсотків проживання в готелі;

за 14 і менш доби до початку поїздки – 100 відсотків вартості турпродукту.

Текст документу в редакції від 20 вересня 2018 року

1.6. У будь-якому разі не залежно від виду туру та строку відмови від турпродукту – штраф в розмірі консульського збору за організацію туру;

незалежно від термінів відмови та інших обставин у будь-якому випадку 100 відсотків штрафів, що зазначені в правилах бронювання готелів, авіаквитків та інших обслуговуючих компаніях.

#### **Умови відмови від туристичного продукту туроператора ТОВ «Туристична Компанія «Анекс Тур»**

У випадку відмови ТУРИСТА від Замовлення на бронювання Турпродукту шляхом його анулювання або будь-якої зміни частково або повністю (напр., термінів подорожі, готелю, відомостей про туриста, тощо), ТУРИСТ зобов'язується сплатити ТУРОПЕРАТОРУ фактично зазначені витрати за послуги, понесені у зв'язку з виконанням підтвердженого замовлення. ТУРОПЕРАТОР повідомляє суму понесених витрат у письмовій формі за допомогою електронного або факсимільного зв'язку. Витрати ТУРОПЕРАТОРА сплачуються на підставі рахунку, виставленого ТУРОПЕРАТОРОМ.

Відомості про умови внесення змін до заброньованої заявки і розмір додаткової оплати публікуються ТУРОПЕРАТОРОМ на сайті ТУРОПЕРАТОРА. Зміна будь-яких даних ТУРИСТІВ тягне за собою зміну умов попереднього бронювання (вартості туру і тому подібне). У випадку внесення будь-яких змін до документів, виправлення неточностей у записах документах ТУРИСТА, що виникли з вини ТУРИСТА, останній погоджується з усіма додатковими платежами.

#### **Умови відмови від туристичного продукту та штрафні санкції круїзних компаній:**

при скасуванні за ...	розмір штрафу
-----------------------	---------------

##### **Круїзна компанія NORWEGIAN CRUISE LINE**

###### **Тривалість круїзу 1-2 ночі:**

23 дні і більше до початку туру	30% від вартості туру
22-16 днів до початку туру	50% від вартості туру
15 - 9 днів до початку туру	75% від вартості туру
9 і менше до початку туру	90% від вартості туру

###### **Тривалість круїзу 3 і більше ночей:**

61 днів і більше до дати відправлення	10% від вартості туру
60-31 днів до початку туру	20% від вартості туру
30-23 дні до початку туру	30% від вартості туру
22-16 днів до початку туру	50% від вартості туру
15-9 днів до початку туру	75% від вартості туру
8 днів і менше до початку туру	90% від вартості туру

##### **Спеціальні пропозиції - депозит, який сплачує ТУРИСТ при бронюванні круїзу(туру), та який не є зворотним)**

61 днів і більше до дати відправлення	20% від вартості туру
60-31 днів до початку туру	30% від вартості туру
30-23 дні до початку туру	40% від вартості туру
22-16 днів до початку туру	60% від вартості туру
15-9 днів до початку туру	75% від вартості туру
8 днів і менше до початку туру	90% від вартості туру

*Для Garden Villas (категорія S1) і категорій S2 - S6, S9, SA та SB інша оплата за скасування:*

###### **Тривалість круїзу 1-2 ночі**

за 91 днів до початку туру	30% від вартості туру
90-61 днів до початку туру	50% від вартості туру
60-31 днів до початку туру	75% від вартості туру
30 днів і менше до початку туру	95% від вартості туру

###### **Круїз тривалістю 3 ночі і більше:**

За 61 днів до початку туру	20% від вартості туру
60-31 днів до початку туру	30% від вартості туру
30-23 днів до початку туру	40% від вартості туру
22-16 днів до початку туру	60% від вартості туру
15-9 днів до початку туру	75% від вартості туру
8 днів і менше до початку туру	90% від вартості туру

###### **Перебронювання**

Перебронювання може здійснюватися за 60 днів до початку круїзу. За перебронювання стягується плата 50 євро за кожну зміну з людини. За заміну імені пасажера (Туриста) NCL потребує 50 євро за кожне змінюване ім'я.

##### **Круїзна компанія PULLMANTUR CRUISES**

32 дні і більше до початку туру	50 євро з людини
31-17 днів до початку туру	33% від вартості туру
16-9 днів до початку туру	67% від вартості туру
8 днів і менше до початку туру	100% від вартості туру

##### **Круїзна компанія MSC CRUISES**

64 і більше днів до початку втрата депозиту	
63-47 днів до початку туру	10% від вартості туру *

Текст документу в редакції від 20 вересня 2018 року

46-17 днів до початку туру	25% від вартості туру *
16-12 днів до початку туру	50% від вартості туру
11-3 дні до початку туру	75% від вартості туру
2 дні і менше днів до початку туру	100% від вартості туру

\* Або втрата збільшеної суми депозиту

На всі відправлення з Одеси і Санкт-Петербурга штрафні санкції необхідно уточнювати додатково, MSC Opera.

#### **Круїзна компанія SILVERSEA**

120-91 день до початку туру	200 Євро
90-61 день до початку туру	10% від вартості туру
60-31 днів до початку туру	20% від вартості туру
30-15 днів до початку туру	50% від вартості туру
14 днів до початку туру і менше	100% від вартості туру

#### **Круїзна компанія COSTA CRUISES**

##### Круїзи до 9 днів:

до 46 днів до початку туру	30 євро з людини
45 -42 днів до початку туру	20% від вартості туру
41-29 днів до початку туру	40% від вартості туру
28-15 днів до початку туру	60% від вартості туру
14-3 дні до початку туру	80% від вартості туру
менше 48 годин до початку туру	100% від вартості туру

##### Круїзи більше 9 днів:

до 61 днів до початку туру	30 євро з людини
60 -46 днів до початку туру	20% від вартості туру
45-29 днів до початку туру	40% від вартості туру
28-15 днів до початку туру	60% від вартості туру
14-8 днів до початку туру	80% від вартості туру
7 днів і менше до початку туру	100% від вартості туру

##### Круїзи в період вихідних, святкових днів (російських і закордонних), високого сезону:

181 днів до початку туру або раніше	90 євро з людини
180-121 дні до початку туру	15% від вартості туру
120-91 днів до початку туру	25% від вартості туру
60-46 днів до початку туру	50% від вартості туру
45-31 днів до початку туру	60% від вартості туру
30-21 днів до початку туру	75% від вартості туру
менше 20 днів до початку туру	100% від вартості туру

#### **Круїзна компанія CRYSTAL CRUISES**

77 днів до початку туру або раніше	Повернення всієї суми
від 76 до 45 днів до початку туру	10% від вартості туру
від 44 до 15 днів до початку туру	50% від вартості туру
14 днів до початку туру і менше	100% від вартості туру

#### **Круїзна компанія OCEANIA CRUISES**

##### Круїзи тривалістю більше 20 днів:

151-122 днів до початку туру	сума депозиту 30%
121-92 днів до початку туру	50% від вартості туру
91-62 днів до початку туру	75% від вартості туру
61-0 днів до початку туру	100% від вартості туру

##### Круїзи тривалістю менше 20 днів:

91-62 днів до початку туру	25% від вартості туру
61-32 днів до початку туру	50% від вартості туру
31-17 днів до початку туру	75% від вартості туру
16-0 днів до початку туру	100% від вартості туру

#### **Круїзна компанія REGENT SEVEN SEAS CRUISES**

##### Лайнери SS Voyager / SS Mariner / SS Navigator

121 день до початку туру або раніше	200 \$ з чол.
120-91 день до початку туру	15% від вартості туру
90-51 днів до початку туру	50% від вартості туру
50-31 днів до початку туру	75% від вартості туру
менше 30 днів до початку туру	100% від вартості туру

#### **Круїзна компанія SEADREAM YACHT CLUB**

120 - 91 день до початку туру	200 \$ з чол.
90-46 днів до початку туру	25% від вартості туру
45-31 день до початку туру	50% від вартості туру

30 днів і менше до початку туру 100% від вартості туру

### Круїзна компанія CARNIVAL CRUISE LINES

97 днів до початку туру і більше 100 \$  
96-53 днів до початку туру 500 \$  
52-22 днів до початку туру 50% від вартості туру  
21 днів до початку туру і менше 100% від вартості туру

### Круїзна компанія CUNARD CRUISES

80 днів до початку туру і раніше 5% від вартості туру  
79-65 дні до початку туру сума депозиту  
64-50 днів до початку туру 50% від вартості туру  
49 днів до початку туру і менше 100% від вартості туру

### Круїзна компанія PRINCESS CRUISES

#### Круїзи на 8 днів і більше, а також Новорічні та святкові круїзи

65 днів до початку туру або раніше 5% від вартості туру  
64-50 днів до початку туру сума депозиту  
19-13 днів до початку туру 50% від вартості туру  
14 днів до початку туру і менше 100% від вартості туру

#### Круїзи на 7 днів і менше

80 днів до початку туру або раніше 5% від вартості туру  
79-50 днів до початку туру сума депозиту  
49-20 днів до початку туру 50% від вартості туру  
19-13 днів до початку туру 75% від вартості туру  
14 днів до початку туру і менше 100% від вартості туру

#### Спеціальні пропозиції:

65 днів до початку туру і раніше 15% від вартості туру  
64-35 дні до початку туру 25% від вартості туру  
34-22 днів до початку туру 50% від вартості туру  
21-07 днів до початку туру 75% від вартості туру  
7 днів до початку туру і менше 100% від вартості туру

### Круїзна компанія HOLLAND AMERICA LINE

#### Круїзи тривалістю до 25 днів:

76 днів до початку туру або раніше Повернення всієї суми  
75-57 днів до початку туру Розмір депозиту  
56-29 днів до початку туру 50% від вартості туру  
28-16 днів до початку туру 75% від вартості туру  
15 днів до початку туру і менше 100% від вартості туру

#### Круїзи тривалістю 25 днів і більше та всі сегменти навколосвітніх подорожей:

121 день до початку туру або раніше Повернення всієї суми  
120-91 день до початку туру Розмір депозиту  
90-76 днів до початку туру 60% від вартості туру  
75 днів до початку туру і менше 100% від вартості туру

### Умови ануляції круїзів компаній Royal Caribbean International, Celebrity Cruises, індивідуальні бронювання

Тривалість круїзу	При скасуванні за	Розмір штрафу
3-5 ночей	94-65 днів до початку туру	35 \$ з людини
	64-35 днів до початку туру	Депозит
	34-13 днів до початку туру	50% від вартості квитка, але не менше розміру депозиту
	12 днів до початку туру і менше	100% від вартості квитка
6 ночей і більше	94-65 днів до початку туру	70 \$ з людини
	64-50 днів до початку туру	Депозит
	49-35 днів до початку туру	50% від вартості квитка, але не менше розміру депозиту
	34-20 днів до початку туру	75% від вартості квитка, але не менше розміру депозиту
19 днів до початку туру і менше	100% від вартості квитка	
Новорічні та Різдвяні круїзи, тривалістю до 5 ночей	94-65 днів до початку туру	Депозит
	64-50 днів до початку туру	25% від вартості квитка, але не менше розміру депозиту
	49-35 днів до початку туру	50% від вартості квитка, але не менше розміру депозиту
	34-20 днів до початку туру	75% від вартості квитка, але не менше розміру депозиту
19 днів до початку туру і менше	100% від вартості квитка	
Новорічні та Різдвяні круїзи, тривалістю 6 ночей і більше	94-65 днів до початку туру	Депозит
	64-35 днів до початку туру	50% від вартості квитка, але не менше розміру депозиту
	34-20 днів до початку туру	75% від вартості квитка, але не менше розміру депозиту
	19 днів до початку туру і менше	100% від вартості квитка

**Умови ануляції круїзів компанії Azamara Club Cruises:**

<b>При скасуванні за</b>	<b>Розмір штрафу</b>
80-50 днів до початку туру	Депозит 30% від вартості туру
49-20 днів до початку туру	50% від вартості квитка, але не менше розміру депозиту
19 днів до початку туру і менше	100% від вартості квитка

**При груповому бронюванні в штрафні санкції можуть бути внесені зміни.**

**Щодо всіх круїзних компаній:**

Якщо ТУРИСТ (пасажир) перериває вже почавшийся круїз по будь-якої причини, або не з'явився на посадку в день початку круїзу, то з нього утримується повна вартість круїзу (туру).

Плата визначена повною вартістю круїзу, послуг на суші і авіа перевезення, якщо це замовлялося у круїзної компанії. Зміни в Заявці за ініціативою ТУРИСТА(пасажира), обкладаються адміністративним штрафом або прирівнюються до ануляції Заявки на розсуд круїзної компанії, міра впливу залежить від того, які саме були внесені зміни, і за який час до круїзу це було зроблено.

100% вартості за скасування туру буде введена в разі неподання або відсутності відмови від круїзу.

**Зміна імені пасажирів (ТУРИСТА)**

За заміну імені пасажирів (ТУРИСТА) потребує 50 євро за кожне змінюване ім'я, прізвище (якщо інше не зазначено в рахунку-підтвердженні).

**Штрафні санкції за кругосвітній круїз – уточнюються при бронюванні.**

**При груповому бронюванні в штрафні санкції можуть бути внесені зміни.**

Генеральний Директор ТОВ „КЛУБ НАЙКРАЩИХ ПОДОРОЖЕЙ”  
Пілоян О.А.

