

Додаток №1-встановлена форма Договору з Замовником Агенту

До Агентського Договору

№ \_\_\_\_\_, від « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021р.

Договір-Доручення на бронювання послуг № \_\_\_\_\_

м. \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ р.

**ФОП Шатілна « \_\_\_\_\_ » Суб'єкт бронювання**, від імені і за дорученням якого на підставі агентського договору № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ р. укладає цей Договір \_\_\_\_\_, в \_\_\_\_\_ особі \_\_\_\_\_, надалі **Агент** з одного

**та Громадянин (ка)** \_\_\_\_\_ паспорт \_\_\_\_\_, виданий \_\_\_\_\_, що проживає : \_\_\_\_\_, що діє на підставі особистого волевиявлення, надалі - "**Замовник**", з другого боку, а разом надалі - "**Сторони**",

уклали цей договір, про наступне:

З метою уніфікації понятійного апарату цього Договору Сторони домовились, що у цьому Договорі вони оперують поняттями, які вважаються спеціальною термінологією цього Договору, виключно у контексті їх тлумачення, поданому нижче:

**Договір** – цей договір доручення;

**Додаток/Додатки** – письмові додатки, доповнення та уточнення до Договору, оформлені в належному порядку, підписані сторонами правочини, що є невід'ємною частиною / частинами Договору;

**«Заявка» - оферта** Замовника, направлена Суб'єкт бронювання через Агента, в якій міститься пропозиція укласти Договір-доручення на бронювання послуг на умовах зазначених в Заявці;

**«Підтвердження заявки» - акцепт** Суб'єкта бронювання Заявки, який надсилається Агенту або через Агента Замовнику або юридичній особі. Підтвердженням заявки є також рахунок Суб'єкт бронювання, виставлений для оплати Агентом (Замовником) заброньованих послуг;

**«Ануляція» - відмова Агента або Замовника** зроблена письмово або через засоби електронного чи факсимільного зв'язку від заброньованих Суб'єктом бронювання послуг чи його частини, а також відмова Суб'єкт бронювання від надання бронювання послуг у випадках визначених у Договорі.

**«Овербукінг» - від англ. "overbooking", "пере бронювання", "надмірне бронювання"** - бронювання або продаж одного і того ж місця на авіарейсі або в готелі двом і більше особам, що сталося з технічних причин.

**«Високий сезон»** - з 25 квітня по 10 травня, з 1 липня по 31 серпня, з 24 грудня по 10 січня.

**«Ціна (загальна вартість), СПО (SPO (special price offer))»** – спеціальні пропозиції Суб'єкта бронювання зазначені на сайті, в каталогах та інших в т.ч. рекламних матеріалах, відомості щодо максимально можливої вартості послуг яку може сплатити Замовник при бронюванні послуг. До цієї суми можуть бути включенні вартість послуг які надає Суб'єкт бронювання, транспортні компанії, страхові компанії та інші суб'єкти туристичної діяльності, а також консультаційні - інформаційні послуги з підбору послуг які Замовнику надає безпосередньо Агент.

**«Комерційний курс Суб'єкта бронювання»:** грошовий еквівалент в іноземній валюті 1(одного) долара США до гривні України та 1 (одного) ЄВРО гривні України, що визначений **Суб'єктом бронювання** та оприлюднений на сайті або в Підтвердженні, що застовується **Суб'єктом бронювання** при визначені суми сплати за бронювання послуг.

**«Додатки»** – належним чином оформлені, підписані уповноваженими представниками Сторін та скріплені печаткою додатки, доповнення, додаткові угоди, які є невід'ємною частиною Договору;

## 1. Предмет Договору

1.1. За цим Договором Замовник через Агента доручає Суб'єкту бронювання здійснити бронювання послуг з переліком послуг визначеними у **«Заявці» (Додаток №1)** від імені Замовника за його рахунок та за винагороду.

**1.2. За цим договором** Суб'єкт бронювання **виступає посередником між Замовником та** транспортними компаніями, страховими компаніями та інші суб'єктами туристичної діяльності що зазначається в підтвердженні Заявки.

По угодах, оформлених Суб'єктом бронювання/Агентом, здобуває права і стає зобов'язаним Замовник, навіть якщо Суб'єкт бронювання/Агент і був названий в угоді, чи вступив у безпосередні відносини по виконанню угоди, зробивши юридичні дії (оплати, оформлення документів і т.д.).

1.4. За цим договором Агент від власного імені може надавати консультаційні - інформаційні послуги з підбору та бронюванню послуг.

1.5. Замовник за цим договором зобов'язується прийняти та оплатити послуги Суб'єкта бронювання, транспортних компаній, готелів, страхових компаній та інших суб'єктів туристичної діяльності зазначених в підтвердженні Заявки, а також консультаційні - інформаційні послуги з підбору послуг які Замовнику надає безпосередньо Агент.

1.6. Даний договір за своїм змістом є змішаним у відповідності зі ст. 628 ЦК

## 2. Обов'язки сторін

### 2.1. За цим Договором Суб'єкт бронювання бере на себе наступні зобов'язання:

2.1.1. Забронювати та послуги, в повному обсязі, в кількості та у визначені Договором терміни, про які сторони попередньо домовилися, за умови повної сплати вартості бронювання

Замовником у строки, встановлені даним Договором та Додатками до нього, видати Замовнику документи, необхідні для отримання послуг.

## **2.2. За цим Договором Агент бере на себе наступні зобов'язання:**

2.2.1. В рамках виконання посередницьких послуг надати Замовнику консультаційні - інформаційні послуги з підбору та оформленню бронювання послуг.

2.2.2. Прийняти від Замовника кошти та сплатити Суб'єкту бронювання.

2.2.3. Прийняти від Суб'єкта бронювання всі необхідні документи по бронюванню послуг та вчасно передати їх Замовнику.

## **2.3. За цим Договором Замовник бере на себе наступні зобов'язання:**

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

2.3.2. Повністю сплатити вартість заброньованих послуг, транспортних послуг, страхових послуг та інших, а також послуг Агента в терміни, передбачені Договором.

2.3.3. У відповідності до замовлених до бронювання послуг подати Суб'єкту бронювання через Агента всі необхідні для здійснення бронювання документи вчасно, не пізніше дати, обумовленої Сторонами.

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

## **3. Права Суб'єкта бронювання**

3.1. Суб'єкт бронювання має право:

відмовитися від виконання Договору у випадках: виникнення форс-мажорних обставин, визначених Договором, при яких бронювання послуг виявиться неможливою;

- тримати від Замовника необхідну інформацію персонального характеру з метою бронювання послуг;

- у виключних випадках змінювати передбачені Додатком №1 готелі на готелі тієї ж або вищої категорії в разі неможливості надання заброньованих послуг у засобах розміщення обумовленої якості та класу (з причин аварії мереж водопостачання, систем опалення, пожежі, виходу з ладу систем вентиляції та кондиціонування повітря, овербукінг, тощо), про що Замовник має бути проінформованим;

- на будь-які зміни тривалості, маршруту та інших параметрів послуг, що входять до складу заброньованих послуг, якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки Замовника та осіб що споживають послуги;

## **4. Права Замовника**

4.1 Отримання документів по заброньованим та сплаченим послугам, передбачених Договором;

4.2. Замовник має право, сплативши Суб'єкту бронювання реально понесені останнім витрати, відмовитися від виконання цього Договору або просити внести зміни до умов, що вказані в п.1.1. цього Договору.

## 5. Вартість Бронювання послуг та порядок розрахунків

5.1. Ціна послуг складає \_\_\_\_\_ (Дол. США чи Євро).

Загальна вартість послуг, становить ціну помножену на комерційний курс Суб'єкта бронювання на дату фактичної оплати, на момент підписання договору становить \_\_\_\_\_ грн.

В тому числі :

Вартість послуг Суб'єкта бронювання складає \_\_\_\_\_ грн.

Вартість послуг Агента складає \_\_\_\_\_ грн.

5.1.1. У випадку несвоєчасної чи неповної оплати за договором, Суб'єкт бронювання має право анулювати бронювання послуг у відповідності з умовами ануляції.

5.2. Сторони погодили, що на дату повної оплати загальна вартість послуг може бути змінена у напрямку зростання в залежності із змінами курсу гривні по відношенню до долара США чи Євро, оскільки загальна вартість послуг визначається шляхом множення вартості послуг, встановленої Суб'єктом бронювання, на комерційний курс Суб'єкта бронювання на дату фактичної оплати та на коригуючий коефіцієнт, встановлений Суб'єктом бронювання.

5.3. Усі види платежів по даному Договору проводяться в національній валюті України - гривні

5.4. Несплата або неповна сплата вартості бронювання в вказаний в рахунку терміни вважається відмовою від бронювання за ініціативою Замовника. У цьому випадку Замовник відшкодовує Суб'єкту бронювання фактично завдані витрати за послуги бронювання.

5.5. У випадку затримки Замовником повної сплати вартості бронювання Суб'єкт бронювання залишає за собою право відміни бронювання та утримання при цьому витрат, які були понесені в зв'язку з виконанням Договору.

5.6. Платниками за цим договором можуть бути кожна із осіб зазначена в Заявці (Додатку №1 до цього договору).

## 6. Умови відмови від бронювання.

6.1. У випадку відмови Замовника від заброньованих послуг повертаються сплачені ним за послуги бронювання грошові кошти з утриманням фактично понесених Суб'єктом бронювання витрат у відповідності до наступних розмірів:

- В дати «високого сезону» - з 25 квітня по 10 травня, з 1 липня по 31 серпня, з 24 грудня по 10 січня., виставок, конгресів, групових заїздів витрати складають 100% вартості заброньованих послуг не залежно від дати бронювання.

- В зв'язку з різними вимогами готелів витрати Суб'єкта бронювання вказуються в кожному випадку в підтвердженні заявки на бронювання послуг.

- В інших випадках згідно таблиці № 1 :

Термін скасування чи зміни до початку споживання послуг	Розмір витрат
Від 20 до 15 днів до початку	30 % вартості заброньованих послуг, але не менше 100 Євро
Від 14 до 8 днів до початку	50 % вартості заброньованих послуг
Від 7 до 4 днів до початку	75 % вартості заброньованих послуг
За 3 дні до початку	100 % вартості заброньованих послуг

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

Суб'єкт бронювання виступає як посередник між Замовником, з одного боку, і транспортними, страховими компаніями й іншими підприємствами, установами, які надають послуги, з іншого боку.

**Вартість консульського збору, якщо документи подавалася в консульство, не повертається.**

6.2. У випадку внесення змін до підтвердженого бронювання та при умові, що такі зміни можливо здійснити, Замовник зобов'язаний здійснити оплату по відшкодуванню витрат Суб'єкта бронювання згідно умов цього Договору, та виставлених Суб'єктом бронювання/Агентом рахунків.

6.3. У випадку якщо до заброньованих послуг входять авіаквитки на регулярні авіарейси або нетипові чартерні перевезення, про що Замовника буде попереджено, до Замовника застосовуються умови продажу та ануляції таких авіаквитків, як це передбачено спеціальними

тарифами авіаквитків на регулярні авіарейси або спеціальними умовами чартерних програм. При цьому слід мати на увазі, що тариф авіаквитків на чартерні авіарейси може бути таким, що не повертається.

6.4. У випадку порушення Замовниками, що використовують 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. Суб'єкт бронювання/Агент в даному випадку відповідальності не несуть.

6.5. У випадку введення перевізниками змін тарифів авіаквитків, пов'язаних з зміною вартості палива або аеропортових послуг, Суб'єкт бронювання/Агент залишає за собою право змінити вартість тарифів авіаквитків для Замовника попередньо повідомивши про це.

## **7. Форс-мажорні обставини**

7.1. У разі виникнення непередбачених (форс-мажорних) обставин, таких як акти органів державного управління, військові дії, повстання, революції, страйки, локаути, погодні умови, різноманітні непередбачені акти, проголошення державними органами країн надзвичайних ситуацій, 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.

7.2. Факт настання та дії форс-мажорних обставин повинен бути документально підтверджений компетентним державним органом, або визнаний Сторонами фактичними обставинами, про що одна Сторона, на яку поширюються дії форс-мажорних обставин, має повідомити другу Сторону не пізніше трьох календарних днів з моменту виникнення або настання таких обставин.

7.3. 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.

## **8. Відповідальність сторін**

8.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання та / або неналежне виконання зобов'язань за Договором у відповідності до умов Договору та чинного законодавства України.

8.2. Суб'єкт бронювання/Агент не несе відповідальності за відміну рейсу або зміни часу відправлення/прибуття рейсу і пов'язані з цим зміни обсягів і термінів надання послуг оскільки Суб'єкт бронювання/Агент виступає в якості агента компаній-перевізників, готелів, сервісних компаній, і об'єктивно не в змозі впливати на умови і правила перевезень, що затверджені такими компаніями, при цьому на Суб'єкта бронювання/Агента поширюються всі умови та обмеження відповідальності, які встановлені Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу, Правилами фактичного перевізника та іншими нормативними актами в сфері перевезень.

У випадках скасування чи зміни часу відправлення та/чи прибуття регулярних рейсів, відмови у перевезенні на регулярному рейсі і пов'язаними з цим змінами тривалості і послуг Суб'єкт бронювання/Агент, як агент з продажу перевезень авіакомпанії, передає претензії Замовника на розгляд авіакомпанії, яка уклала з Замовником за посередництва Суб'єкта бронювання/Агента, договір перевезення.

8.3. Замовник несе одноособову відповідальність за достовірність наданих про себе відомостей та інформації, за дійсність та чинність наданих ним документів.

8.4. У випадку виникнення претензій Замовник направляє Суб'єкту бронювання через Агент письмову претензію з документально підтвердженими фактами порушення умов Договору, протягом 14 календарних днів з дати завершення споживання заброньованих послуг. Суб'єкт бронювання розглядає отримані від Замовника претензії і надає відповідь в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

8.5. В разі ненадходження до Суб'єкта бронювання претензії Замовника і також в разі відсутності у Суб'єкта бронювання претензій до Замовника по закінченні 14 календарних днів з моменту завершення споживання заброньованих послуг 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.

8.6. Суб'єкта бронювання не несе відповідальності за невідповідність будь-яких послуг, що входять до складу заброньованих послуг, невіправданим очікуванням, суб'єктивній оцінці та завищеним сподіванням Замовника, а також не приймає до розгляду будь-які претензії, базовані на вищевказаних мотиваційних критеріях.

8.7. Сторони домовились, що умови цього Договору є конфіденційними і не підлягають розголошенню третім особам, окрім випадків, прямо передбачених чинним законодавством України або передбачених умовами Договору. Третіми особами не вважаються співробітники Суб'єкта бронювання/Агента, що мають пряме відношення до виконання Договору. Сторони також домовились, що вся інформація (окрім загальновідомої), яка була отримана іншою Стороною в результаті виконання умов за Договором, в тому числі інформація, яка визнається у відповідності з чинним законодавством як комерційна таємниця, визнається Сторонами конфіденційною та не підлягає розголошенню або використанню в цілях, які різняться від предмету Договору без письмової згоди іншої Сторони.

## **9. Термін дії Договору**

9.1. Цей Договір набирає чинності з моменту підтвердження заявки Суб'єктом бронювання та діє до моменту повного виконання сторонами своїх зобов'язань за даним Договором.

## **10. Інші умови**

10.1. Назви розділів та розбивка на пункти Договору юридичного значення не мають та використовуються сторонами лише для зручності користування текстом Договору.

10.2. Якщо один або кілька пунктів, умов, положень або тверджень Договору, відповідно до змін у чинному законодавстві України, змін у законодавствах інших держав, тощо, що вступили в дію / законну силу вже після підписання Договору, будуть визнані невідповідними нормам законодавства (законодавств), то решта умов, пунктів та положень Договору будуть визнані Сторонами чинними, як і Договір в цілому.

10.3. Усі суперечності, які впливатимуть з умов цього Договору будуть вирішуватись сторонами шляхом переговорів в дусі прагнення до порозуміння і конструктивного діалогу. У разі недосягнення згоди сторони продовжують вирішення спору у відповідності до чинного законодавства України.

10.4. Цей договір складено українською мовою у двох примірниках, по одному для кожної Сторони, що мають однакову юридичну силу.

10.5. Підписанням даного договору Замовник, враховуючи вимоги Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує що Надані Замовником персональні дані для укладення та

виконання цього Договору, що зазначені в ньому та Додатках, використовуються Суб'єктом бронювання/Агентом для виконання цього Договору. Підписанням цього Договору Замовник надає згоду та підтверджує надання згоди особами, що подорожують, на передачу його/їх персональних даних третім особам виключно з метою бронювання послуг і не можуть використовуватись для формування бази персональних даних чи обробки персональних даних в розумінні Закону України «Про захист персональних даних».

## МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ І РЕКВІЗИТИ СТОРІН

### ЗА СУБ'ЄКТА БРОНЮВАННЯ

### ЗАМОВНИК(И\*)

#### АГЕНТ

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Підпис \_\_\_\_\_

М.П.

(за наявностію)

ПІБ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Адреса \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Тел. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Підпис \_\_\_\_\_

**\*зазначається ПІБ представника, які має належним чином оформлені повноваження**