

м. Київ

«__» _____ 20__ року

Товариство з обмеженою відповідальністю «ПЕРШИЙ ПЛЮТ», в особі директора Скітович Валерії Петрівни, що діє на підставі Статуту, далі – «АГЕНТСТВО», з однієї сторони, і

_____, далі – «Замовник», з іншої сторони,

разом в подальшому іменовані – «Сторони», а кожен окремо – «Сторона», уклали цей Договір на обслуговування клієнтів (далі – «Договір») про таке:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. За цим Договором Агентство зобов'язується надати Замовнику комплекс послуг відповідно до заявки Замовника, а Замовник зобов'язується оплатити послуги в порядку і на умовах, визначених цим Договором.

1.2. Агентство може надати Замовнику такі послуги:

- 1.2.1. послуги з бронювання авіаквитків всіх авіакомпаній світу;
- 1.2.2. послуги з бронювання залізничних квитків на території держав Європи та на території країн, що входять до Співдружності Незалежних Держав;
- 1.2.3. послуги з бронювання VIP-обслуговування в аеропортах;
- 1.2.4. послуги fast line (швидке проходження формальностей);
- 1.2.5. інформаційні послуги щодо розкладу руху транспорту;
- 1.2.6. послуги з бронювання готелів;
- 1.2.7. послуги з організації трансферів;
- 1.2.8. послуги з оформлення страхових полісів;
- 1.2.9. послуги із забезпечення візової підтримки;
- 1.2.10. послуги із забезпечення харчування;
- 1.2.11. Місе-обслуговування;
- 1.2.12. інші послуги, погоджені Сторонами.

2. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

2.1. Агентство надає послуги Замовнику на підставі заявки, сформованої Замовником.

2.2. Замовник передає заявку Агентству шляхом відправлення на адресу електронної пошти Агентства, особистого вручення представникам Агентства або іншим способом, погодженим Сторонами.

2.3. Замовник вказує у заявці види послуг, передбачені пунктом 1.2 даного Договору, які він бажає отримати відповідно до цього Договору.

2.4. Замовник зобов'язується зазначати у заявці, зокрема, таку інформацію:

- 2.4.1. Склад осіб (прізвище, ім'я, по батькові українськими та латинськими літерами, написання повинно відповідати паспортним даним особи), на користь яких укладається цей Договір та які є безпосередніми споживачами послуг, дати народження таких осіб;
- 2.4.2. Строк поїздки;
- 2.4.3. Кількість днів/ночей перебування у готелі;
- 2.4.4. Країна (країни) перебування;
- 2.4.5. Місто (місце) перебування;
- 2.4.6. Інші умови поїздки (замовлення).

3. ПРАВА СТОРІН

3.1. **Агентство має право:**

- 3.1.1. Отримувати від Замовника інформацію, необхідну для надання послуг.
- 3.1.2. Відмовити Замовнику в наданні послуг в разі неповної та/або несвоечасної оплати послуг.
- 3.1.3. Вимагати відшкодування Замовником збитків, завданих Агентству неправомірними діями Замовника.

3.1.4. Відмовитися від Договору у випадку, якщо така відмова викликана дією обставин непереборної сили або винними діями (бездіяльністю) Замовника або осіб, визначених Замовником, на користь яких укладається цей Договір.

3.1.5. У випадку відсутності можливості надати певні послуги відповідно до даного Договору, Агентство має право усно (в телефонному режимі) запропонувати Замовнику альтернативний набір послуг. У випадку, якщо особи – безпосередні споживачі послуг – скористалися запропонованими альтернативними послугами, послуги за Договором вважаються наданими належним чином.

3.1.6. Інші права, передбачені Договором.

3.2. **Замовник має право:**

- 3.2.1. Отримати комплекс послуг, зазначених у заявці та погоджених Агентством.
- 3.2.2. Отримувати необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місця) тимчасового перебування і перебування там, а також іншу необхідну інформацію, визначену положеннями цього Договору та чинного законодавства України.
- 3.2.3. Інші права, передбачені Договором.

4. **ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

4.1. **Агентство зобов'язується:**

- 4.1.1. Забезпечити своєчасне інформування Замовника про розклад руху літаків та іншого транспорту, тарифи та правила їх застосування, режим роботи Агентства.
- 4.1.2. Здійснювати підбір найбільш вигідних для Замовника стикувань літаків у будь-яку точку світу.
- 4.1.3. Здійснювати бронювання авіаквитків будь-яких авіакомпаній та квитків на залізничний транспорт згідно з заявками Замовника.
- 4.1.4. Повертати Замовнику кошти, одержані як компенсація вартості за невикористаними авіаквитками відповідно до правил конкретного перевізника.
- 4.1.5. Здійснювати бронювання готелів в усіх містах України, Європи, країн, що входять до Співдружності Незалежних Держав, та в інших містах, відповідно до заявки Замовника.
- 4.1.6. Бронювати автомобілі чи інші транспортні засоби, замовляти трансфери відповідно до заявки Замовника;
- 4.1.7. Оформлювати страхові поліси відповідно до заявки Замовника;
- 4.1.8. Оформлювати в'їзні / виїзні візи відповідно до заявки Замовника;
- 4.1.9. Надавати VIP-послуги в аеропортах України, Росії, країн, що входять до Співдружності Незалежних Держав, та інших держав відповідно до заявки Замовника.
- 4.1.10. Забезпечити осіб, визначених Замовником, за умови повної сплати вартості послуг, необхідними документами: ваучерами, страховими полісами, проїзними документами.
- 4.1.11. негайно інформувати Замовника про зміни в замовлених послугах (у разі їх виникнення).
- 4.1.12. У випадку необхідності надавати послуги Замовнику 24 години на добу.

4.2. **Замовник зобов'язується:**

- 4.2.1. Купувати авіаквитки та залізничні квитки шляхом отримання відповідних послуг в Агентства згідно з положеннями цього Договору.
- 4.2.2. Надавати Агентству повну і достовірну інформацію щодо прізвища, імені та по батькові пасажера, громадянства, дати і маршруту авіаперевезень, а також документи, які необхідні для оформлення поїздки та надання інших послуг.
- 4.2.3. Сплачувати вартість авіаквитків, залізничних квитків, а також послуг, що надаються Агентством, в порядку і на умовах, визначених цим Договором, відповідно до виставлених Агентством рахунків.
- 4.2.4. У разі необхідності оплатити вартість в'їзної візи при проходженні паспортного контролю.
- 4.2.5. Самостійно сплачувати додаткові послуги, що обрані особами, які безпосередньо отримують послуги, за власним бажанням: транспортні послуги (які не передбачені умовами Договору), обслуговування за кордоном України (яке не передбачене умовами Договору), а також інші послуги, не передбачені умовами Договору, в місцях тимчасового проживання та перебування.
- 4.2.6. Виконувати інші дії, крім вказаних у Договорі, виконання яких є необхідним для надання послуг в межах, передбачених законодавством.

5. **ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ ТА УМОВИ РОЗРАХУНКІВ**

- 5.1. Сторони узгоджують вартість передбачених цим Договором послуг на підставі рахунків, виставлених Агентством, та/або згідно з додатками до Договору, що є його невід'ємними частинами.
- 5.2. Всі витрати, пов'язані з перерахуванням Агентством коштів третім особам за замовлені Замовником послуги, включені у вартість послуг і підлягають оплаті Замовником.
- 5.3. Замовник сплачує вартість авіаквитків протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту виставлення Агентством відповідного рахунку.
- 5.4. Замовник сплачує вартість залізничних квитків згідно з виставленим Агентством рахунком у такі строки:
 - 5.4.1. в день виставлення рахунку, якщо такий рахунок надійшов Замовнику до 15:00 години дня виставлення рахунку;
 - 5.4.2. протягом наступного банківського дня, якщо такий рахунок надійшов Замовнику після 15:00 години дня виставлення рахунку.
- 5.5. Замовник сплачує вартість інших послуг, що надаються Агентством, протягом __ (____) банківських днів з моменту виставлення Агентством відповідного рахунку.

5.6. На вимогу Агентства суми та строки оплати можуть бути скориговані відповідно до умов оплати авіакомпаній та готелів розміщення осіб, на користь яких укладається цей Договір.

5.7. Інші умови та порядок розрахунків між Сторонами можуть бути визначені додатковими угодами до Договору.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

6.1. За невиконання, неналежне виконання умов цього Договору Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством, із врахуванням умов цього Договору.

6.2. У разі, якщо невиконанням, неналежним виконанням умов цього Договору однією Стороною іншій Стороні будуть заподіяні збитки, винна Сторона зобов'язується відшкодувати такі збитки в повному обсязі.

6.3. У разі відмови Замовника від квитка, вказаного у заявці Замовника, після 18:00 години дня, в який Агентство забронювало цей квиток, виплатити Агентству штраф у розмірі, передбаченому правилами авіакомпаній, на рейси яких був заброньований авіаквиток, правилами Акціонерного товариства «Укрзалізниця» або відповідними правилами іншого перевізника.

6.4. У разі прострочення терміну (строку) оплати рахунку відповідно до пунктів 5.3-5.5 цього Договору Замовник зобов'язаний сплатити пеню в розмірі 0,1% від несплаченої суми за кожен день прострочення, а Агентство має право призупинити надання послуг Замовнику до повного погашення заборгованості.

6.5. У разі порушення Замовником вимог щодо конфіденційності наданих Агентством пільгових тарифів Замовник сплачує неустойку в розмірі ____ (_____) гривень за кожен випадок такого порушення.

6.6. Замовник, що замовляє послуги з організації поїздки за кордон у країну з візовим режимом для громадян України, несе відповідальність за надання неточних (неправдивих) анкетних даних, фальшивих або прострочених документів тощо для оформлення в'їзної візи осіб, визначених Замовником.

6.7. У разі, якщо Замовник відмовився від будь-якої сплаченої послуги, не скористався всіма або частиною сплачених послуг Агентство не повертає Замовнику суму сплачених Замовником коштів.

6.8. У випадку, якщо Замовник не скористався послугами, які були частково ним оплачені, в тому числі внаслідок порушення Замовником строків оплати, передбачених Договором, такий Замовник зобов'язується відшкодувати Агентству всі фактичні витрати, понесені Агентством у зв'язку з виконанням цього Договору.

6.9. Зміна умов поїздки за ініціативою Замовника після її оплати, а також несвоєчасне надання Замовником Агентству необхідних документів прирівнюється до відмови від поїздки і породжує наслідки, передбачені п. 6.7 та 6.8 Договору.

6.10. У випадку порушення особами – безпосередніми споживачами послуг програми обслуговування, норм та правил поведінки в країні перебування, правил митного та прикордонного контролю, правил поведінки на борту літака, транспортних перевезень (порушення правопорядку у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння), а також порушення інших загальноприйнятих правил поведінки, що стало причиною зняття осіб, визначених Замовником, з рейсу, затримки компетентними органами, доставляння (перебування) осіб, визначених Замовником, до медичних закладів країни перебування, з вищевказаних причин, що призвело до додаткових матеріальних витрат Замовника або осіб – безпосередніх споживачів послуг, Агентство не несе за це відповідальності, а вартість поїздки не повертається і будь-які інші компенсації не виплачуються.

6.11. Замовник, який підписав цей Договір, представляє інтереси всіх осіб, для яких зроблене замовлення поїздки і несе відповідальність перед Агентством та цими особами за вибір послуг, правильність повідомлених даних, своєчасну оплату послуг та виплату штрафних санкцій у разі відмови від поїздки. Ризик недостатності повноважень у Замовника для укладення Договору щодо інших осіб несе Замовник.

6.12. Агентство не несе відповідальності за відмову Консульським відділом Посольства у видачі візи. В цьому випадку вартість консульських послуг Замовнику не повертається. Про причини відмови Консульським відділом Посольства у візі Замовник дізнається самостійно.

6.13. Агентство не несе відповідальності та не сплачує будь-які компенсації за можливі порушення та дії, які не належать до його компетенції, а саме:

а) за зміну розкладу, відміну, затримку авіарейсу, заміну літака одного типу на інший, закриття аеропортів з метеорологічних, технічних та інших причин (в тому числі з причин, пов'язаних із процедурою банкрутства (ліквідації) компанії-перевізника), що призвело до зміни програми поїздки, за транспортне перевезення осіб, визначених Замовником, збереження документів та особистих речей вказаних осіб, втрату або псування багажу під час перевезення. У даному випадку відповідальність за вищевикладене несе перевізник. Взаємовідносини між особами – безпосередніми споживачами послуг та перевізником регулюються договором на перевезення, підтвердженням укладення якого є видані особам, визначеним Замовником, квитки;

б) за неможливість здійснення особами, визначеними Замовником, поїздки, перенесення її на пізніші терміни, призупинення поїздки, шкоду, що викликана завдяки діями консульської, митної, міграційної служб України та зарубіжних країн;

в) за відшкодування витрат при настанні страхових випадків, що передбачені договором страхування. При настанні страхового випадку особи, визначені Замовником, зобов'язані діяти відповідно до інструкції, яка викладена у страховому полісі;

г) за якість готельного обслуговування.

6.14. Агентство не несе відповідальності по відшкодуванню матеріальних витрат Замовника на придбані за Договором послуги, якщо особи, визначені Замовником, під час поїздки, керуючись особистими інтересами та/або з вини третіх осіб, не скористалися всіма або частиною запропонованих послуг чи достроково припинили отримання послуг.

6.15. Агентство не несе відповідальності за правильність оформлення закордонного паспорта осіб – безпосередніх споживачів послуг.

6.16. Агентство не несе відповідальності за рішення (дії) прикордонних, митних служб країн, через (до) які (яких) подорожують особи, визначені Замовником, а також інших установ щодо неможливості в'їзду осіб – безпосередніх споживачів послуг, відповідно до умов Договору, на територію цих країн. В даному випадку Замовник або особи, визначені ним, самостійно сплачують витрати, пов'язані з депортацією (вартість транспортного перевезення, адміністративні штрафи, неустойки та інші платежі).

6.17. У випадку відмови у в'їзді на територію країни за маршрутом поїздки одному із осіб, визначених Замовником, Договір не припиняється для інших осіб (такі особи продовжують поїздку відповідно до умов Договору). У даному випадку претензії на дії відповідних органів країн за маршрутом поїздки для розгляду Агентством не приймаються, компенсації не виплачуються.

6.18. У випадку невізду осіб – безпосередніх споживачів послуг в поїздку внаслідок втрати документів, запізнення на рейс на початку та/або в кінці поїздки з причин особистого характеру тощо, Агентство не несе відповідальності за такі дії (бездіяльність) і компенсації не виплачує.

6.19. Сплата неустойки за Договором може за бажанням Агентства відбуватися шляхом утримання її Агентством із сум, що підлягають поверненню Замовнику.

7. ФОРС-МАЖОР

7.1. При виникненні форс-мажорних обставин: війна, повінь, землетруси, пожежі, страйки, епідемії, епізоотії, зміни в законодавстві та інші явища непереборної сили, Сторони частково або повністю звільняються від виконання обов'язків за Договором.

7.2. Сторона, для якої виникла неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі повідомити іншу Сторону про час настання і припинення дії таких обставин.

7.3. Наявність та тривалість дії форс-мажорних обставин повинна бути підтверджена відповідним компетентним органом (Торгово-промислова палата України або інший уповноважений орган).

8. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ ТА СУПЕРЕЧОК

8.1. Всі суперечки та спори, які можуть виникнути в ході виконання Договору, Сторони зобов'язуються вирішувати шляхом переговорів.

8.2. У випадку недосягнення згоди спори і розбіжності передаються на розгляд до відповідного суду за підсудністю, встановленою законом.

9. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ. ПОРЯДОК ЗМІНИ ТА РОЗІРВАННЯ

9.1. Договір набирає чинності з моменту підписання його Сторонами і діє до моменту виконання Сторонами своїх зобов'язань або до моменту його дострокового припинення на умовах Договору або чинного законодавства України.

9.2. Зобов'язання Агентства щодо виконання умов цього Договору виникає тільки після сплати Замовником вартості послуг в повному обсязі та надання всіх необхідних для оформлення поїздки документів та відомостей.

9.3. Договір може бути змінений або доповнений за згодою Сторін, що оформлюється відповідним документом та підписується повноважними представниками Сторін.

9.4. Виконання даного Договору припиняється у разі розірвання за згодою Сторін або в односторонньому порядку, умови якого визначаються нижче.

У разі невиконання або неналежного виконання однією із Сторін умов даного договору, інша Сторона має право, письмово попередивши іншу Сторону не менше ніж за 2 (два) тижні, розірвати Договір, з пред'явленням до винної Сторони вимог про відшкодування понесених збитків.

9.5. У випадку припинення дії та/або розірвання даного Договору Сторони зобов'язані виконати всі свої платіжні зобов'язання за даним Договором, що залишаються несплаченими на день припинення дії та/або розірвання даного Договору.

10. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

10.1. Сторони зобов'язуються вжити всіх розумних запобіжних заходів, спрямованих на збереження конфіденційної, приватної інформації, наданої Сторонами з метою виконання обов'язків за даним Договором.

10.2. З переданою документацією та інформацією, що має конфіденційний характер, можуть бути ознайомлені лише ті особи з боку Агентства та Замовника, що безпосередньо пов'язані з наданням послуг за даним Договором.

11. ІНШІ УМОВИ

11.1. Претензії та заяви Агентство приймає виключно безпосередньо від особи, що підписала цей Договір.

11.2. Претензії щодо клімату, місцевих традицій, тривалості авіаперельоту чи переїзду, тривалості проходження митного кордону до розгляду не приймаються в будь-якому випадку.

11.3. У разі настання страхового випадку претензії щодо завданих у зв'язку із цим збитків особа – безпосередній споживач послуг пред'являє у страхову компанію, вказану у страховому полісі.

11.4. Факт підписання цього Договору Клієнтом свідчить про те, що Клієнт отримав інформацію щодо обслуговування за Договором у повному обсязі, яка була йому надана згідно з вимогами Закону України «Про туризм» та законодавства України про захист прав споживачів.

11.5. Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» Замовник добровільно надає свою згоду та підтверджує надання згоди особами, яким буде безпосередньо надано послуги, на безстрокову обробку та поширення Агентством будь-яких його/їх персональних даних, які отримуються Агентством у результаті виконання цього Договору. Замовник погоджується з тим, що його персональні дані та дані осіб, визначених ним як безпосередніх споживачів послуг, зберігаються і використовуються відповідно до чинного законодавства України для реалізації ділових відносин між Сторонами у базі персональних даних Агентства.

11.6. Замовник зобов'язується після отримання повного пакету документів, які дають право на отримання послуг, підписати Акт про надання послуг в офісі Агентства чи в місці передачі документів або у випадку виявлення недоліків надати письмову мотивовану відмову від його підписання. У випадку не підписання або відмови від підписання Акта без надання письмової мотивованої відмови від його підписання, послуги вважаються наданими в повному обсязі, а Акт вважається таким, що підписаний обома Сторонами.

11.7. Договір укладений у 2 (двох) автентичних примірниках українською мовою, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної Сторони.

РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

АГЕНТСТВО «ПЕРШИЙ ПЛОТ»

ЗАМОВНИК

Код ЄДРПОУ: 36590082
Юридична адреса: 01014, м. Київ, вул.
Звіринецька, буд. 63
Фактична адреса: 01133, м. Київ, бульвар Лесі
Українки, 34, оф. 212-А
Поточний рахунок ІВАН:
UA253052990000026000006212992 в АТ КБ
"ПРИВАТБАНК" м. Київ, МФО 305299
Платник єдиного податку третьої групи
Тел./факс: тел. (044) 461-90-80, (044) 229-67-83
e-mail: info@1pilot.com.ua, f.pilot@i.ua

Код ЄДРПОУ / РНОКПП: _____
Юридична адреса: _____
Фактична адреса: _____
Поточний рахунок ІВАН:
_____, МФО _____ в
_____, МФО _____
Тел./факс: _____
e-mail: _____

Директор
_____/Скітович В.П./

Директор
_____/_____/

**Заявка на одержання послуг
Товариства з обмеженою відповідальністю «ПЕРШИЙ ПЛОТ»**

1. **Замовник (ПІБ):** _____

2. **Особи – безпосередні споживачі послуг:**

№	Прізвище, ім'я, по батькові (українською мовою)	Прізвище, ім'я, по батькові (латинськими літерами)	Громадянство	Дата народження	Реквізити документа для виїзду за кордон (за наявності)
1					
2					
3					

3. **Строки поїздки:** _____

4. **Дата бронювання:** _____

5. **Кількість днів/ночей перебування у готелі:** _____

6. **Країна (країни) перебування:** _____

7. **Місто (місце) перебування:** _____

8. **Харчування:** _____

9. **Транспорт (авіа, залізниця, автобус, автомобіль):** _____

10. **Трансфер (груповий, індивідуальний):** _____

11. **Страхування:** _____

12. **Оформлення візи:** _____

13. **Інші послуги, прохання, побажання:** _____

_____ 20 __ року

(підпис)

(Прізвище, ініціали)