

## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ОФЕРТА) НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Цей ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ОФЕРТА) (далі – «**Договір**»), [що розміщується на офіційному веб-сайті ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КЛУБ МЕДІТЕРАНЕ УКРАЇНА», яке діє на підставі Ліцензії Державної туристичної адміністрації України на здійснення туроператорської діяльності № 185844, серія АЕ від 24.05.2013, гарантія фінансового забезпечення № 3800/23-Г від 21.11.2023 року на суму, еквівалентну 20 000 Євро, надана АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ», що розташоване за адресою: 01001, м. Київ, майдан Незалежності, будинок 2, код ЄДРПОУ 33947309 (далі – «**Туроператор**») є офіційною пропозицією від Туроператора, адресованою будь-якій фізичній чи юридичній особі (далі – «**Турист**», та Туроператор відповідно іменуються як – «**Сторони**»), укласти договір на туристичне обслуговування згідно ст. 628, ст. 633, ст. 641 Цивільного кодексу України, та умови цього Договору є однаковими для всіх споживачів.

Беззастережне прийняття умов цього Договору (шляхом здійснення оплати, заповнення онлайн форми, шляхом вчинення особою іншої дії, яка засвідчує її бажання укласти договір відповідно до ч. 2 ст. 642 Цивільного кодексу України) вважається акцептом пропозиції, та засвідчує факт укладання договору на туристичне обслуговування. Якщо Ви не згодні беззастережно прийняти умови цього Договору, Ви не маєте та не набуваєте права на отримання послуг за договором на туристичне обслуговування.

Оферта може бути відкликана Туроператором в будь-який момент до її прийняття.

Цей Договір, правила та умови викладені в ньому, можуть бути змінені час від часу, стосуються всіх послуг, що надаються Туроператором прямо чи опосередковано та надаються, зокрема, в режимі онлайн, електронною поштою або за телефоном.

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 1.1 Турист замовляє, а Туроператор зобов'язується на умовах цього Договору надати комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), а Турист зобов'язується прийняти та оплатити його.
- 1.2 Скрізь, де за текстом Договору вказаний Турист (Туристи), маються на увазі також треті особи, в інтересах яких діє Турист, особи які його супроводжують (яких він супроводжує), в тому числі неповнолітні, а також інший замовник туристичного продукту (якщо Турист не є замовником).
- 1.3 Туристичний продукт Туроператора складається з наступних туристичних послуг:
  - 1.3.1 розміщення на Курортах Club Med;
  - 1.3.2 харчування на Курортах Club Med за системою «усе включено»;
  - 1.3.3 спортивно-розважальні заходи на Курортах Club Med;
  - 1.3.4 інші послуги згідно замовлення на туристичні послуги.
- 1.4 Для уникнення сумнівів, фактичне місце постачання туристичних послуг, що включаються у туристичний продукт Туроператора за цим Договором, знаходиться за межами митної території України.
- 1.5 Надання послуг, що входять до складу туристичного продукту за цим Договором покладається Туроператором на третіх осіб – перевізників, готель, страхову компанію тощо. Туроператор зобов'язаний перевірити наявність та можливість надання третіми особами відповідних послуг.
- 1.6 Туроператор надав Туристам у доступній, наочній формі достовірні відомості про склад та споживчі

властивості послуг, що входять до складу туристичного продукту в обсязі, що вимагається законодавством України та з урахуванням особливостей туристичного продукту, а саме:

- 1.6.1 місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування, якщо така програма відрізняється від початкового замовлення;
- 1.6.2 характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію;
- 1.6.3 характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, строки і порядок оплати готельного обслуговування;
- 1.6.4 види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі;
- 1.6.5 мінімальну кількість туристів у групі, а також інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі;
- 1.6.6 ціну туристичних послуг;
- 1.6.7 основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення;
- 1.6.8 медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і вік туристів, а також умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування;
- 1.6.9 назву Туроператора, його місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;
- 1.6.10 керівника групи та засоби зв'язку з ним у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з нею;
- 1.6.11 час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке споживач займатиме в певному виді транспортного засобу;
- 1.6.12 види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і проводів, супроводу туристів;
- 1.6.13 стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;
- 1.6.14 назву, адресу та контактний телефон представника Туроператора, уповноваженого на прийняття скарг і претензій Туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;
- 1.6.15 порядок забезпечення Туроператором обов'язкового та/або добровільного страхування Туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна;
- 1.6.16 розмір фінансового забезпечення Туроператора на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

## **2. ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ЗАМОВЛЕННЯ**

- 2.1 Для виконання Замовлення Туристи зобов'язуються надати Туроператору паспортні дані.
- 2.2 По виконанні замовлення Туроператор зобов'язується оформити на ім'я Туристів наступні документи: ваучер, страховий поліс (за умови бронювання), авіаквиток (за умови бронювання).
- 2.3 Туроператор також зобов'язується передати закордонний паспорт, якщо він передавався Туроператору для оформлення документів, необхідних для отримання візи в посольстві країни призначення Туриста.
- 2.4 Туроператор оформлює Туристові ваучер затвердженої форми, що є підтвердженням права туриста на отримання визначених цим Договором туристичних послуг. Допускається заповнення ваучеру іноземною мовою. Туристичний ваучер є невід'ємною складовою частиною цього Договору та містить наступні обов'язкові елементи згідно законодавства України:
  - 2.4.1 найменування та місцезнаходження Туроператора, номер ліцензії на відповідний вид діяльності, юридична адреса;
  - 2.4.2 прізвище, ім'я (по батькові) туриста (при груповій поїздці прізвища, імена (по батькові) членів групи);
  - 2.4.3 строки надання і види туристичних послуг, їх загальна вартість;
  - 2.4.4 назва, адреса та номер телефону об'єкта розміщення, його тип та категорія, режим харчування;
  - 2.4.5 розмір фінансового забезпечення відповідальності Туроператора;
  - 2.4.6 характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту);
  - 2.4.7 назва готелю, місце розташування, категорія;
  - 2.4.8 види і способи забезпечення харчування;
  - 2.4.9 мінімальна кількість туристів у групі (у разі потреби);
  - 2.4.10 програма туристичного обслуговування (у разі наявності);
  - 2.4.11 види екскурсійного обслуговування та інші супутні послуги, включені до вартості туристичного продукту (у разі наявності);
  - 2.4.12 суб'єкти туристичної діяльності (назва, місцезнаходження контактні дані), які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту (наприклад, інформація щодо авіаперевізника);
  - 2.4.13 назва, адреса та контактні дані страховика, що здійснює обов'язкове та/або добровільне страхування туристів за бажанням туриста, інших ризиків, пов'язаних з наданням туристичних послуг;
  - 2.4.14 правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там (наприклад, необхідність візи);
  - 2.4.15 інші дані згідно корпоративних стандартів Туроператора;
  - 2.4.16 дата видачі ваучера.

## **3. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ СТОРІН**

- 3.1 Туроператор зобов'язується:
  - 3.1.1 На запит Туристів надавати їм інформацію про хід виконання замовлення.
  - 3.1.2 З моменту виконання Сторонами зобов'язань, передбачених п. п. 1.5, 1.6, 2.1., 3.2.1., 3.2.3. Договору – оформити документи, зазначені у п.п. 2.2. та 2.4. Договору, до початку поїздки.
  - 3.1.3 Оформлені документи передаються Туристам в офісі Туроператора або з використанням електронної форми зв'язку.
- 3.2 Туристи зобов'язуються:
  - 3.2.1 Надати Туроператору інформацію відповідно до п. 2.1. цього Договору у термін не пізніше ніж за 30 днів до початку поїздки або в день укладення договору, якщо до початку поїздки залишилось менше 30 днів.
  - 3.2.2 Надати достовірні відомості з місця роботи і повідомити Туроператора про факти порушення ними законодавства, митного та візового режиму, якщо вони мали місце у минулому.
  - 3.2.3 У день здійснення бронювання (укладення договору) оплатити Туроператору загальну вартість туристичного обслуговування згідно з розділом 4 Договору.
  - 3.2.4 Відшкодувати у документально підтверженому обсязі збитки, заподіяні Туроператору своїми неправомірними діями, а саме: незаконна імміграція, недотримання правил поведінки, громадського порядку, законів, що діють на території країни тимчасового перебування, правил внутрішнього розпорядку і протипожежної безпеки у місцях тимчасового проживання і перебування; неповага до звичаїв, традицій, релігійних вірувань країни (місцевості) тимчасового перебування; нездійснення необхідних щеплень; невиконання митних правил і правил перетину державних кордонів; недотримання правил поведінки та вимог щодо охорони об'єктів історії і культури, природи тощо.
  - 3.2.5 Своєчасно (за день до початку подорожі) уточнити у Туроператора час та місце вильоту, строки здійснення подорожі, розклад авіарейсів, місце та час збору групи, іншу суттєву інформацію.
  - 3.2.6 До початку подорожі отримати документи, необхідні для здійснення подорожі, в офісі Туроператора або з використанням електронної форми зв'язку. Оглянути вказані документи та негайно повідомити Туроператора про виявлені в документах недоліки.
  - 3.2.7 Ознайомити вказаних в Договорі учасників подорожі зі змістом Договору і з усією інформацією, наданою Туроператором Туристу, в разі, якщо Турист уклав цей Договір не тільки від свого імені, але також від імені та в інтересах інших, вказаних в Договорі осіб; при цьому Турист гарантує наявність в нього повноважень на здійснення угоди в чужих інтересах.

#### **4. ЦІНА ПОСЛУГ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

- 4.1 Ціною туристичного обслуговування за цим Договором є вартість туристичного продукту, що зазначається у національній валюті України – гривні у туристичному ваучері.
- 4.2 Оплата за надання туристичного продукту згідно з цим Договором здійснюється у повному обсязі вартості у день видачі ваучеру, якщо термін від дати видачі ваучеру до дати початку надання туристичних послуг складає менше 45 днів. Якщо термін від дати видачі ваучеру до дати початку надання туристичних послуг складає 45 і більше днів, Турист вносить попередню оплату в розмірі 20% вартості туристичного продукту в день видачі ваучеру. Решта вартості вноситься Туристом не пізніше, ніж за 45 днів до дати початку надання туристичних послуг.

- 4.3 Оплата здійснюється шляхом перерахування з рахунка Туриста на рахунок Туроператора. Для цього Турист може використовувати інтернет-банкінг, мобільні додатки та інші зручні засоби банківського обслуговування. Також оплата може здійснюватися шляхом внесення грошей Туристом через касу банку Туроператора на рахунок Туроператора, або через касу іншого банку з наступним перерахуванням на рахунок Туроператора. Реквізити для оплати: ТОВ «КЛУБ МЕДІТЕРАНЕ УКРАЇНА», код ЄДРПОУ 33947309, Р/р UA843510050000026000363372300 в АТ "УКРСИББАНК" КИЇВ МФО 351005. Оплата здійснюється Туристом незалежно від обраного способу на підставі рахунку, складеного Туроператором.
- 4.4 Оплата вважається здійсненою у момент зарахування на банківський рахунок Туроператора суми, зазначеної у рахунку Туроператора, у повному обсязі.
- 4.5 У випадку затримки Туристом повної оплати вартості туристичного продукту понад строки, встановлені пунктом 4.2 Туроператор залишає за собою право скасування усіх бронювань, зроблених перед третім особами у зв'язку із наданням послуг за цим Договором та утримання усіх витрат, що були понесені у зв'язку з укладенням цього Договору і які пов'язані із Замовленням Туриста.
- 4.6 Туроператор анулює замовлення в односторонньому порядку, якщо за 42 доби до очікуваної дати від'їзду відсутня повна оплата замовлення. Анулювання здійснюється згідно «Порядку ануляції замовлення з ініціативи туроператора у випадку відсутності повної оплати». Сума штрафних санкцій за анулювання замовлення у розмірі 20% від вартості туристичного продукту в такому випадку утримується із попередньої оплати.
- 4.7 Для цілей оподаткування ПДВ, винагорода Туроператора за цим договором складає різницю між вартістю наданого ним туристичного продукту і вартістю витрат, понесених Туроператором у результаті придбання (створення) такого туристичного продукту. До складу винагороди Туроператора включено ПДВ.
- 4.8 Зміна ціни туристичного продукту можлива не пізніше як за 20 днів до початку туристичної подорожі, зазначеної у ваучері. При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати п'яти відсотків його початкової ціни. У разі якщо ціна туристичного продукту вища за початкову ціну на п'ять відсотків, Турист має право відмовитися від цього Договору, а Туроператор зобов'язаний повернути йому раніше сплачену суму.
- 4.9 Всі види платежів по даному Договору здійснюються в національній валюті України – гривні. Відсотки на суму внесеної Туристом попередньої оплати не нараховуються і не виплачуються.
- 4.10 Оплата за цим Договором повністю або частково може бути внесена третьою особою, яка не є юридичною особою. Укладенням (акцептуванням) даного Договору Турист надає згоду на прийняття такої оплати як оплати від його імені і по даному Договору, за умови якщо Турист проінформував Туроператора про факт здійснення такої оплати письмово, електронною поштою або іншим способом і у призначенні платежу вказаний номер рахунка Туриста. Така оплата вважається здійсненою Туристом.

## 5. РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ ТА/АБО ЗМІНА ЙОГО УМОВ

- 5.1 Турист має право відмовитись від виконання Договору до дати початку туристичної подорожі повідомивши Туроператора про відмову в письмовій формі, за умови оплати Туроператору фактично понесених ним витрат на послуги, замовлені та оплачені до моменту повідомлення Туроператору про таку відмову.

5.2 Туроператор має право відмовитись від виконання цього Договору у випадках невиконання (неналежного виконання) Туристами зобов'язань, передбачених п.п. 3.2.1., 3.2.2., 3.2.3., а також у випадках відмови дипломатичної установи у видачі візи. Договір припиняється з дня, коли Туроператору стало відомо про настання обставин, зазначених у цьому пункті. Повідомлення Туристів про розірвання Договору здійснюється усно за зазначеними у Заявці контактними телефонами або при відвіданні офісу Туроператора.

5.3 У випадках відмови від виконання Договору згідно з п.п. 5.1., 5.2., бронювання, здійснене раніше, анулюється, при цьому туристи відшкодовують Туроператору фактично понесені збитки, у тому числі суми витрат по сплаті штрафів, що стягуються третіми особами, на яких покладається надання туристичних послуг за цим Договором у тому числі штрафи за анульовані бронювання або їх зміну (дат перебування, прізвищ клієнтів, країни перебування тощо) в наступному розмірі:

5.3.1 У випадку АНУЛЯЦІЇ Туристом раніше поданої і підтвердженої заявки, штрафні санкції наступні:

Кількість днів до дати початку туру	Штрафні санкції
від 45 і більше	1050,00 гривень за кожного анульованого туриста
від 21 до 44	20 % від вартості туристичного продукту
від 8 до 20	50 % від вартості туристичного продукту
від 3 до 7	80 % від вартості туристичного продукту
від 0 до 2	100 % від вартості туристичного продукту

5.3.2 Якщо туристичний продукт містить чартерний переліт, то при ануляції такого туристичного продукту в період від 44 до 0 днів до дати початку туру штрафні санкції щодо суми перельоту становлять 100% його вартості.

5.3.3 Якщо туристичний продукт містить переліт регулярним рейсом, то при ануляції такого туристичного продукту штрафні санкції щодо суми перельоту встановлюються залежно від умов авіакомпанії перевізника.

5.3.4 У випадку ЗМІНИ туристом раніше поданої і підтвердженої заявки, штрафні санкції наступні:

Кількість днів до дати початку туру	Штрафні санкції
від 45 і більше	1050,00 гривень за кожного анульованого туриста
від 21 до 44	3000,00 гривень за кожну зміну за кожного туриста
від 8 до 20	30 % від вартості туристичного продукту
від 3 до 7	80 % від вартості туристичного продукту
від 0 до 2	100 % від вартості туристичного продукту

5.4 У випадках, коли внаслідок розірвання Договору, витрати Туроператора по оплаті штрафних санкцій

перед третіми особами, на які покладається надання послуг за цим Договором, перевищують суми штрафів зазначені пункті 5.3 (у тому числі, але не обмежуючись, періоди високих сезонів, новорічні та травневі свята, випадки застосування спеціальних тарифів авіакомпаній-перевізників тощо), Туристи відшкодовують Туроператору збитки, понесені у зв'язку зі сплатою штрафних санкцій перед такими третіми особами у повному обсязі.

- 5.5 У випадках розірвання Договору туристами у зв'язку з виникненням на території країни тимчасового перебування ситуацій, пов'язаних з погрозами безпеки туристів – як епідемії, терористичні акти, стихійні лиха, та інші подібні обставини, офіційно не визнані форс-мажорними, Туристи відшкодовують Туроператору збитки, понесені у зв'язку зі сплатою штрафних санкцій перед третіми особами, залученими до надання послуг за цим Договором у повному підтвердженому розмірі.
- 5.6 У випадку неможливості виконати передбачене цим Договором Замовлення, Туроператор зобов'язується негайно, як тільки йому про це стане відомо, повідомити Туристів про це для прийняття ними рішення про внесення запропонованих Туроператором змін у якісні та/або кількісні характеристики Замовлення або про повернення Туроператором раніше внесеної оплати.
- 5.7 Кожна із сторін договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі може вимагати внесення змін до цього Договору або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими вони керувалися під час укладення договору, зокрема у разі:
  - 5.7.1 погіршення умов туристичної подорожі, зміни її строків;
  - 5.7.2 непередбаченого підвищення тарифів на транспортні послуги;
  - 5.7.3 запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів, інших обов'язкових платежів;
  - 5.7.4 домовленості сторін.
- 5.8 Туроператор зобов'язаний не пізніше як через один день з дня, коли йому стало відомо про зміну обставин, якими Сторони керувалися під час укладення Договору та не пізніше як за три дні до початку туристичної подорожі повідомити Туриста про таку зміну обставин з метою надання йому можливості відмовитися від виконання Договору без відшкодування шкоди Туроператору або внести зміни до Договору, змінивши його ціну.
- 5.9 Туроператор в праві відмовитися від виконання цього Договору лише за умови повного відшкодування Туристові збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання Договору, крім випадку, якщо це відбулося з вини Туриста.
- 5.10 Турист вправі відмовитися від виконання Договору до початку туристичної подорожі за умови відшкодування Туроператору фактично здійснених ним документально підтверджених витрат, пов'язаних із відмовою.
- 5.11 Якщо під час виконання Договору Туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до Договору Сторони досягли згоди, Туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на Туриста, а в разі потреби відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані. У разі неможливості здійснення таких заходів або відмови Туриста від них Туроператор зобов'язаний надати йому без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився Турист, а також відшкодувати вартість ненаданих Туроператором туристичних послуг і виплатити компенсацію у розмірі, визначеному в договорі за домовленістю сторін.

- 5.12 Туроператор несе перед туристом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов цього Договору, крім випадків, якщо:
- 5.12.1 невиконання або неналежне виконання умов Договору сталося з вини туриста;
  - 5.12.2 невиконання або неналежне виконання умов Договору сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому Договорі, та жодна із сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь;
  - 5.12.3 невиконання або неналежне виконання умов цього Договору сталося внаслідок настання форс-мажорних обставин або є результатом подій, які Туроператор та інші суб'єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити.

## 6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 6.1 Сторони несуть відповідальність за невиконання та/або неналежне виконання зобов'язань за договором відповідно до умов цього Договору.
- 6.2 У випадку ненадання Туристові належним чином оплачених туристичних послуг, Туроператор зобов'язується відшкодувати йому вартість ненаданих послуг, за винятком випадків, передбачених цим Договором.
- 6.3 Туроператор несе відповідальність за збереження офіційних документів Туриста, що передаються йому для оформлення візи країни відвідування.
- 6.4 Туроператор не несе відповідальність за скасування рейса або зміни часу відправлення/прибуття рейса і пов'язані з цим зміни обсягів і термінів надання туристичних послуг. У таких випадках відповідальність за невиконання зобов'язань, що пов'язані з транспортними перевезеннями, несуть відповідні транспортні перевізники відповідно до міжнародних правил перевезень. У зв'язку з цим усі заяви, претензії, позови щодо недоліків, пов'язаних із транспортними перевезеннями, у тому числі із затримкою відправлення та запізненням прибуття рейсів, висуваються Туристом безпосередньо до транспортного перевізника. У випадку порушення Туристом, який використовує туристичні послуги Туроператора, 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 Туриста в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування. Туроператор в даному випадку відповідальності не несе.
- 6.5 Туроператор не несе відповідальність за збереження особистого багажу, цінностей і документів та іншого майна Туриста протягом усього періоду поїздки.
- 6.6 Туроператор не несе відповідальність за невиконання умов цього Договору в результаті відмови відповідних органів (Посольства, Консульства) в оформленні Туристові в'їзних документів або збільшення термінів оформлення зазначених документів. Туроператор не несе відповідальність за дії прикордонних, митних та інших державних органів країн, які відвідують або перетинають туристи. У випадку часткового або повного неотримання туристами послуг внаслідок дій зазначених осіб, грошові кошти, сплачені Туроператору згідно з п.п. 4.3., 4.4. цього Договору не повертаються.
- 6.7 Відповідальність за наслідки, що викликані несвоєчасним прибуттям Туриста до місця виїзду (для реєстрації в аеропорту, на вокзал тощо), порушення Туристом правил проїзду, перевезення і збереження багажу, а також законів і правил перебування в країні під час туристичної подорожі,



заподіяння Туристом шкоди перевізнику або приймаючій стороні, покладається на Туриста. 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 програми туру Туроператор, як агент з продажу перевезень авіакомпанії, передає претензії Туриста на розгляд авіакомпанії, яка уклала з Туристом за посередництва Туроператора, договір перевезення.

- 6.8 Туроператор не несе відповідальність за будь-які незручності, заподіяні туристам у зв'язку з проведенням на території країни (місцевості) тимчасового перебування будівельних, ремонтних і відновлювальних робіт, що здійснюються за рішенням або з відома місцевої влади будь-якими державними або приватними структурами.
- 6.9 Туроператор не несе відповідальність у випадках відмови будь-кого з туристів після приїзду в країну тимчасового перебування від надання заброньованих Туроператором послуг, а також за неналежну якість послуг, не включених у Замовлення, що були додатково замовлені й оплачені будь-ким з туристів у країні прямування та/або тимчасового перебування. У разі якщо Турист на власний розсуд або в зв'язку зі своїми інтересами не скористався всіма або частиною наданих Туроператором послуг, такі послуги вважаються ненадані з вини Туриста та не підлягають відшкодуванню.
- 6.10 У випадку недотримання будь-ким з туристів термінів, зазначених у програмі туру, авіаквитках, Туроператор не несе відповідальність за ненадання (неналежне надання) туристичних послуг та/або несвоєчасне повернення туристів в Україну. Перевезення Туриста може здійснюватися рейсом будь-якої авіакомпанії, незалежно від того, яка авіакомпанія зазначена у авіаквитку. Туроператор гарантує авіаперевезення Туриста з міста вильоту до міста призначення. Аеропорти міста вильоту та міста призначення можуть відрізнятися від зазначених в авіаквитку.
- 6.11 Турист несе повну відповідальність за достовірність наданих про себе відомостей, за чинність наданих документів.
- 6.12 Про наявність претензій щодо якості обслуговування, про факти ненадання туристичних послуг Турист зобов'язаний проінформувати приймаючу сторону безпосередньо під час перебування в країні перебування. Претензії Туриста повинні бути зафіксовані у письмовій формі та засвідчені підписом офіційного представника приймаючої компанії. У випадку виникнення претензій у країні перебування, Турист повинен звернутися до представників приймаючої сторони або підготувати письмову претензію з документально підтвердженими фактами порушення умов Договору і передати їх Туроператору протягом 14 днів з дня закінчення туристичної поїздки (надання туристичних послуг). При відсутності таких претензій від Туриста протягом зазначених 14 днів, туристичні послуги вважаються наданими належним чином відповідно до умов Договору в повному обсязі. Факт надання туристичних послуг не потребує письмового підтвердження клієнта.
- 6.13 Розмір майнової відповідальності Туроператора не може перевищувати фактично нанесених Туристові збитків з вини Туроператора, але не більше подвійного розміру вартості туристичних послуг, що надаються відповідно до Договору.
- 6.14 Відповідальність Туроператора обмежується юридичними і фактичними діями, пов'язаними з реалізацією туристичного продукту Туроператора.
- 6.15 У випадку прострочення зобов'язання по оплаті туристичного продукту, Туроператор залишає за собою право стягнути з Туриста пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діяла на період прострочення, за кожен день прострочення. Пеня обчислюється від суми несвоєчасно виконаного

грошового зобов'язання. Сплата Туристом штрафу відповідно до п. 6.15 цього Договору не звільняє Туриста від обов'язку сплатити пеню за дні прострочення платежу.

- 6.16 Якщо Турист неправомірно з власної ініціативи залишився в країні тимчасового перебування після закінчення строку туру, він зобов'язаний компенсувати Туроператору усі його витрати, пов'язані з таким неправомірним вчинком.

## 7. **ФОРС-МАЖОР**

- 7.1 У випадку виникнення форс-мажорних обставин, під час яких виконання Замовлення стає неможливим, а саме: військові конфлікти, стихійні лиха, страйки, терористичні акти, епідемії, зміни соціального устрою, а також інші надзвичайні та непереборні обставини, що знаходяться поза сферою контролю Сторін, у тому числі прийняття закону та/або іншого нормативного акта, що забороняє або обмежує будь-яку дію, передбачену цим Договором, Сторони звільняються від відповідальності за невиконання зобов'язань за договором. При цьому Сторона, що підпала під дію форс-мажорних обставин, протягом 3-х (трьох) діб з того моменту, коли їй стало відомо про цю обставину, повинна повідомити іншу Сторону про настання, передбачуваний термін дії та припинення форс-мажорної обставини, шляхом надсилання відповідного письмового повідомлення за реквізитами, зазначеними у Договорі.

- 7.2 Невиконані внаслідок настання форс-мажорних обставин зобов'язання Сторін підлягають виконанню з моменту припинення дії форс-мажорних обставин. У тому випадку, якщо форс-мажорні обставини діють більше 3 (трьох) місяців, кожна зі Сторін може розірвати Договір в односторонньому порядку.

- 7.3 Виникнення, дія і припинення форс-мажорних обставин повинні бути підтверджені довідкою ТПП України.

## 8. **ВИРІШЕННЯ СУПЕРЕЧОК**

- 8.1 Претензії, пов'язані з виконанням Туроператором умов цього Договору, подаються Туроператору тільки у письмовому вигляді.
- 8.2 Усі розбіжності, що виникають між Сторонами з приводу належного/неналежного виконання цього Договору вирішуються Сторонами шляхом переговорів. У випадку недосягнення згоди, Сторони передають суперечку на розгляд у місцевий суд згідно встановлених правил підсудності.

## 9. **ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ДАТА НАДАННЯ ПОСЛУГ**

- 9.1 Договір набуває чинності з моменту його укладення (акцепту оферти) і діє до повного виконання усіх зобов'язань Сторонами.
- 9.2 У разі відкликання будь-якого пункту Договору, всі інші положення Договору залишаються чинними.
- 9.3 Укладаючи Договір Сторони погоджуються, що вони цілком розуміють природу Договору та послуги, що надаються на його підставі, права та обов'язки Сторін, що виникають на підставі Договору, а також наслідки, що настають для Сторін з укладанням Договору.
- 9.4 Дата початку надання туристичних послуг, замовлених в рамках цього Договору, зазначається у туристичному ваучері. Датою надання туристичних послуг є дата початку подорожі.

## 10. **ОСОБЛИВІ УМОВИ**

- 10.1 Інформація, що міститься у каталогах та інших рекламних матеріалах Туроператора, надана станом

на момент укладання каталогу й надалі може не відповідати фактичним даним, що змінилися. Уся інформація про замовлені туристичні послуги надана станом на момент укладання договору і може не відповідати фактичним даним, що змінилися. Туроператор не несе відповідальність за будь-які зміни, що відбулися після укладання Договору, про які йому не було відомо на момент укладання.

- 10.2 Інформація про туристичні послуги надається туристам шляхом ознайомлення з каталогами, іншою рекламною продукцією Туроператора, матеріалами вебсайта Туроператора, цим Договором, а також у формі усних пояснень менеджерів Туроператора.
- 10.3 При наданні інформації про категорії (зірковість) готелів, у тому числі при оформленні ваучерів, Туроператор керується виключно класифікацією готелів, здійсненою туристичними компаніями – партнерами, що забезпечують обслуговування туристів на території країни тимчасового перебування. Класифікація готелів проводиться кожною такою компанією-партнером виходячи зі стандартів її ділової практики, і може не збігатися з категорією (зірковістю), яка визначена офіційними органами або адміністрацією готелю. У зв'язку із значними відмінностями практики нормативного регулювання стандартизації і сертифікації послуг готелів в іноземних державах, офіційні документи, що підтверджують сертифікацію послуг, можуть бути надані туристам тільки при їхній наявності у компанії-партнера.
- 10.4 У випадках виїзду за кордон дітей у супроводі одного з батьків (опікунів), необхідно надати службам реєстрації пасажирів і прикордонного контролю оригінал нотаріально завіреного дозволу іншого батька (опікуна) на виїзд дитини за кордон. За відсутності цього документа дитині може бути відмовлено у реєстрації на рейс і перетині кордону, при цьому оплачена Туристом вартість туристичного обслуговування поверненню не підлягає.

## 11. **ІНШІ УМОВИ**

- 11.1 Туроператор наполегливо рекомендує Туристу застрахувати витрати, які можуть виникнути у нього внаслідок непередбаченого скасування поїздки за кордон або зміни термінів перебування за кордоном («страхування від невиїзду»). Даний вид страхування дозволить істотно знизити ступінь негативних наслідків при неможливості здійснення Туристом поїздки з незалежних від нього причин (хвороба Туриста, відмова у видачі візи та інші обставини). У разі відмови Туриста від страхування від невиїзду, Турист несе витрати відповідно до положень цього Договору та діючого законодавства України.
- 11.2 Акцептуючи цю оферту (Договір) Турист надає згоду на обробку його персональних даних та персональних даних інших осіб, які зазначаються Туристом в листі бронювання від його імені та за дорученням, Туроператором з метою забезпечення надання туристичного продукту в об'ємі необхідному для досягнення зазначеної мети, а також підтверджує свою обізнаність у правах, визначених у ст. 8 закону України «Про захист персональних даних». Право визначення об'єму обробки персональних даних турист надає Туроператору. Включення персональних даних Туриста до бази персональних даних Туроператора відбувається в момент укладення цього Договору. Акцептуючи цю оферту (Договір) Турист засвідчує свою обізнаність про таке включення, про свої права, визначені у законі України «Про захист персональних даних», про мету збору даних та осіб, яким передаються його персональні дані. Турист засвідчує і гарантує, що він має всі необхідні правові підстави для передачі вищезгаданих персональних даних Туроператору для їх подальшої обробки з метою організації та надання Туристу будь-яких туристичних послуг, без будь-якого обмеження строком та способом, у т.ч. для їх використання і поширення, зміни, передачі чи надання доступу до них третім особам у випадках, передбачених чинним законодавством України, а також

для передачі Туроператором персональних даних для обробки третім особам та здійснення відносно них будь-яких інших дій, якщо це пов'язано із захистом прав Туроператора за ними, або якщо це необхідно для реалізації Туроператором прав та обов'язків, передбачених законом.