

ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ ПРО ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Фізична особа - підприємець Поллак Тетяна Сергіївна, в особі Поллак Тетяни Сергіївни, що діє на підставі Виписки з ЄДР, яке є Турагентом, Інтернет-магазин якого розташований на доменному імені www.farvater.travel, та, що діє від імені та в інтересах Туроператора—Товариства з обмеженою відповідальністю «Адріатік Тревел» (м. Львів, вул. Рубчака 23, кв. 63; ліцензія Державної туристичної Адміністрації України серія АЕ № 185695 від 20.02.2013р.) на підставі агентського договору № 3263/22/05/2023 від 22.05.2023, надалі «ТУРОПЕРАТОР», керуючись ст.ст. 202-204, 626, 627 ЦК України, ст. ст. 18-24 Закону України «Про туризм», «Про електронну комерцію», іншими нормативними актами, що регулюють відносини у сфері туристичної діяльності, іменованій надалі «Виконавець», публікує договір публічної оферти про дистанційне туристичне обслуговування для Туриста (Замовника).

Вчинення будь-якою особою (надалі іменованим – Турист) дій по замовленню туристичних послуг за допомогою інтернет-ресурсу www.farvater.travel, свідчить про прийняття зазначеною особою всіх умов цієї оферти. Повним і беззастережним прийняттям (акцептом) цієї оферти є здійснення Туристом платежу в рахунок оплати замовленої туристичної послуги.

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;

Договір на туристичне обслуговування - в Договорі значення терміну «Договір на туристичне обслуговування» аналогічне до його визначення у ст. 20 Закону України «Про туризм»;

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

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 незабороненою 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, професійноділових чи інших цілях;

Туристичний оператор (Туроператор) - в Договорі значення терміну «Туристичний оператор» аналогічне до його визначення у ст. 5 Закону України «Про туризм»;

Туристичний агент (Турагент) - в Договорі значення терміну «Туристичний агент» аналогічне до його визначення у ст. 5 Закону України «Про туризм»;

Турист - в Договорі значення терміну «Турист» аналогічне до його визначення у ст. 1 Закону України «Про туризм»;

Туристичний продукт (Турпродукт) - розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше, ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо);

Тур – туристична подорож (поїздка) за визначеним маршрутом у конкретний термін, забезпечена комплексом туристичних послуг, характеристика якої зазначена у Програмі туру;

Туристичні послуги та товари - послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів;

Заявка - оферта Туриста або юридичної особи, направлена Туроператору через Турагента, в якій міститься пропозиція укласти Договір на туристичне обслуговування на умовах зазначених в Заявці;

Підтвердження Заявки - акцепт Туроператора Заявки, який надсилається Турагенту або через Турагента Туристу, або юридичній особі. Підтвердженням заявки є також рахунок Туроператора, виставлений для оплати Турагентом (Туристом) замовленого Туристом або юридичною особою Турпродукту;

Ануляція - відмова Турагента або Туриста (Замовника) зроблена письмово або через засоби електронного чи факсимільного зв'язку від замовленого в Туроператора Турпродукту (туристичних послуг) чи його частини (ануляція повинна бути завірена підписом уповноваженої особи Турагента), а також відмова Туроператора від надання замовленого Турпродукту (туристичних послуг) у випадках визначених у Договорі.

Овербукінг - від англійського «overbooking» - перебронювання, надмірне бронювання або продаж одного і того ж місця на авіарейсі або в готелі двом або більше особам, яке трапилося з технічних причин.

Високий сезон - з 25 квітня по 10 травня, з 1 червня по 31 серпня, з 24 грудня по 10 січня.

Ціна (загальна вартість), СПО (SPO (special price offer)) – дані про вартість Турпродукту (туристичних послуг), спеціальні цінові пропозиції Туроператора зазначені на сайті, в каталогах та інших в т.ч. рекламних матеріалах Туроператора. До ціни можуть бути включені вартість послуг, які надає Туроператор, транспортні компанії (в т.ч. послуги з бронювання), страхові компанії та інші суб'єкти туристичної діяльності, а також консультаційні - інформаційні послуги з підбору туру які туристу надає безпосередньо Турагент.

1. Предмет договору

1. Туроператор за плату зобов'язується надати Туристу(там), юридичним особам комплекс туристичних послуг або окремі туристичні послуги (туристичний продукт, Турпродукт).
2. Цим Договором Турист одночасно доручає Туроператору представляти його інтереси та осіб, що супроводжують Туриста, при подачі документів до Консульської установи країни - подорожі по оплаті послуг для оформлення та отримання в'їзних віз для Туриста.
3. Дія цього Договору не розповсюджується на надання послуг, пов'язаних із від'їздом фізичної особи з місця постійного проживання з метою працевлаштування, внаслідок виконання професійних обов'язків, з іншими підприємницькими цілями або з метою зміни громадянства, або отримання статусу біженця, або отримання статусу

- тимчасового прихистку, або отримання виду (посвідки) на проживання чи права на роботу в іншій країні або в сімейних справах.
4. За цим договором Турагент від власного імені може надавати консультаційно - інформаційні послуги з підбору та бронюванню туристичного продукту (туристичних послуг).
 5. Метою цього договору є задоволення потреб Туриста щодо подорожі, відпочинку та туризму.
 6. Комплексний туристичний продукт, надання якого здійснюється за обов'язкової присутності Туриста в місці його надання, є послугами третіх осіб щодо транспортного, готельного, екскурсійного, страхового та іншого обслуговування. Характеристика туристичного продукту наведена у Програмі туру, що викладена на офіційному сайті Туроператора: <https://www.adriatic-travel.com.ua>.
 7. Турист за цим договором зобов'язується прийняти та оплатити послуги Туроператора, транспортних компаній (в т.ч. послуги з бронювання), страхових компаній та інших суб'єктів підприємницької діяльності, зазначених в підтвердженні Заявки, а також консультаційні - інформаційні послуги з підбору туру, які туристу надає безпосередньо Турагент.
 8. Даний договір за своїм змістом є змішаним у відповідності зі ст. 628 ЦКУ.

2. Обов'язки Сторін

1. Туроператор зобов'язаний:

1. Забронювати та надати туристичний продукт (туристичні послуги), замовлений Туристом(ами) в повному обсязі, в кількості, якості та у визначені Договором терміни, про які сторони попередньо домовилися, за умови повної сплати вартості Туристичного Продукту Туристом у строки, встановлені даним Договором та Додатками до нього. Видати Туристові, через Турагента, документи, необхідні для отримання туристичних послуг. Передача Туристу(там) документів може здійснюватися в аеропорту вильоту, в місці виїзду наземним транспортом представником Туроператора або засобами електронного зв'язку.
2. Надати Туристу(там) через Турагента інформацію, передбачену чинним законодавством України.
3. При внесенні змін в програму туру Туроператор зобов'язаний інформувати Туриста через Турагента про такі зміни не менш, ніж за 2 дні до початку Туру.
4. У випадку виникнення обставин, що роблять неможливим надання Туристу послуг з вини Туроператора (за винятком випадків форс-мажорних обставин та відмов Консульських установ у видачі віз Туристу чи подорожуючим із ним особам) повернути кошти оплачені Туристом, за виключенням сум понесених витрат Туроператора, зазначених у Договорі

2. Турагент зобов'язаний:

1. В рамках виконання посередницьких послуг надати Туристу відомості про:
 1. правила в'їзду до країни (місцевості) тимчасового перебування по програмі Туру (Туристичного Продукту), а також виїзду з країни (місцевості) тимчасового перебування і перебування там;
 2. правила поведінки та вимоги щодо збереження об'єктів історії та культури, природи та інших об'єктів туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища;
 3. політичний та соціальний устрій, традиції звичаї та релігійні вірування місцевого населення країни перебування;
 4. умови страхування, фіксація страхового випадку, порядок відшкодування нанесених збитків, умови відмови від послуг;
 5. основні вимоги пропонованих до оформлення виїзних та в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд та виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення;
 6. основні вимоги до проїзних документів необхідних під час користування Туристичним Продуктом;
 7. основні вимоги по документах для виїзду неповнолітніх дітей за територію України;
 8. медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздки у країні з тропічним кліматом згідно вимог санітарно-епідеміологічних служб;
 9. характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорія, терміни стикування (сполучення) рейсів, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачену кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту);
 10. характеристику готелів, інших місць розміщення Туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікацію за законодавством країни (місця) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачену нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного продукту);
 11. надати інші відомості передбачені ст. 20 Закону України "Про туризм".
2. Надати Туристу консультаційно - інформаційні послуги з підбору туру та бронювання туристичних послуг.

3. Турист(и) зобов'язується (ються):

1. Свчасно надати документи, необхідні для оформлення туристичної подорожі (Туру, Туристичного продукту): біометричні закордонні паспорт (и), дозвільні документи на виїзд дітей та ін. (та/або їх копії) в необхідній кількості примірників.
2. Уважно ознайомитися з умовами цього Договору, дотримуватись і виконувати їх в повному обсязі.

3. Оплатити Туроператору через Турагента, або безпосередньо на розрахунковий рахунок Туроператора, до початку туру повну вартість замовленого туристичного продукту, транспортних послуг, страхових послуг, інших послуг, протягом 1 робочого дня з моменту отримання рахунку на оплату послуг.
4. Оплатити Турагенту за надання консультативно-інформаційних послуг та/або послуг з бронювання.
5. Не пізніше ніж за 2 (дві) години до часу вильоту (виїзду), якщо про інші строки не попередить Турагент, прибути на вказане Турагентом місце реєстрації (посадки). При перебуванні у турі дотримуватись вказівок керівника групи, гідів приймаючої сторони та повідомлень, розміщених в готелі на інформаційних стендах щодо часу вильоту (виїзду) рейсів та часу початку реєстрації (посадки).
6. Дотримуватись правил перебування в країні тимчасового перебування, законів, звичаїв, традицій місцевого населення, а також митних, прикордонних правил та правил в'їзду/виїзду до/з країни тимчасового перебування; не порушувати громадський порядок та вимоги законів, чинних на території країни тимчасового перебування; дотримуватись правил внутрішнього розпорядку та протипожежної безпеки в місцях розміщення та перебування. Правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там містяться на сайті відповідних консульських служб, а також про них Туриста(тів) інформує Турагент. Поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, мову, релігійні вірування країни (місцевості) перебування. Зберігати довілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місцевості) перебування. Підписанням цього договору Турист(и) підтверджує(ють), що він(вони) ознайомлений(і) з усіма зазначеними правилами та зобов'язується їх виконувати.
7. 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 або проведення співбесіди після повернення з подорожі до України, прибути до зазначеної установи за власний кошт та у визначений строк.
8. Своєчасно та в повному обсязі здійснити оплату за використання додаткових послуг під час споживання Туристичного Продукту, та покрити з власних коштів витрати чи збитки, спричинені в результаті неправомірних дій Туриста чи осіб, що подорожують з ним безпосередньо Туроператору.
9. Оплатити вартість в'їзної візи при проходженні паспортного контролю, якщо придбання візи у спрощений спосіб передбачено законодавством країни, до якої в'їжджає(ють) Турист(и).
10. Отримати та перевірити наявність і правильність заповнення документів, необхідних для здійснення подорожі, та у разі виявленні в них недоліків (неточностей, помилок) негайно повідомити про це Турагента.
11. Самостійно перевіряти свої документи, які потрібні для здійснення подорожі, на правильність оформлення, на наявність необхідної кількості днів для перебування у країнах Шенгенської угоди по умовах безвізового режиму.
12. Обов'язково довести до відома Турагента або Туроператора, через Турагента, до моменту подачі Заявки на бронювання туристичних послуг, інформацію, щодо можливої відсутності необхідної кількості днів для перебування у країнах Шенгенської угоди по умовах безвізового режиму, для здійснення перевірки шляхом підрахунку кількості днів попереднього перебування Туриста на території країн Шенгенської угоди протягом останніх 180 календарних днів. В разі ненадання такої інформації Турагенту або Туроператору, через Турагента, до моменту подачі Заявки на бронювання туристичних послуг, Турист несе одноосібну відповідальність за наслідки, які настануть для Туриста за порушення правил перебування на території країн Шенгенської угоди. Якщо Турагентом або Туроператором буде виявлено, що турист не має права перебувати на території країн Шенгенської угоди, через використання дозволених днів на перебування на території країн Шенгенської угоди, за умовами безвізового режиму, після отримання Підтвердження Заявки, після оплати туристичних послуг або в момент споживання туристичних послуг, Туроператор залишає за собою право анулювати замовлені Туристом туристичні послуги (Турпродукт) та утримати при цьому витрати, які були понесені в зв'язку з виконанням Договору та які пов'язані з замовленням Туриста.
13. Мати чинні проїзні документи, дозволи на виїзд неповнолітніх дітей за територію України, згідно вимог законодавства України так країн(и) слідування.
14. Обов'язково довести до відома Туроператора до моменту укладення цього Договору всю інформацію, що дає Туроператору змогу об'єктивно виявити можливі протипоказання до споживання окремих послуг Туристичного Продукту зокрема і Туристичного Продукту 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. В разі ненадання такої інформації Туроператору 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 держав перебування, погодні умови в державах перебування, норми діючих законодавств країн перебування тощо.
15. Надавати персональну інформацію, дозвіл на її обробку та зберігання в обсязі, необхідному для бронювання Туристичного Продукту.
16. Дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки.
17. Відшкодовувати збитки, завдані перевізнику, об'єкту розміщення іншим компаніям або приватним особам під час споживання Туристичного Продукту.
18. При поїздках до країн з підвищеним рівнем епідеміологічного ризику, до виїзду до таких країн, самостійно зробити необхідні щеплення та вакцинації; отримати документ про проведення таких щеплень та вакцинацій.
19. Не використовувати отриману для участі в туристичній поїздки візу / дозвіл на в'їзд з метою, відмінною 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.
20. В разі, якщо Туристу 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 через Турагента до моменту укладення Договору на туристичне обслуговування.

21. В період подорожі, споживання Туристичного Продукту не мати з собою та / або у супроводжувачому багажі тварин, рослин, грибів, мохів і лишайників; не розмішувати представників згаданих царств природи у засобах розміщення та транспортних засобах за програмою Туристичного Продукту. Забороняється перевезення з собою та / або у супроводжувачому багажі наркотичних засобів та/або заборонених до перевезення предметів через державний митний кордон України та іноземних держав.
22. В разі групового туру (туристичного продукту), визнавати за будь-яких умов авторитет гідів / супроводжувачого / керівника групи в питаннях організації туру, визначену ним послідовність проведення заходів екскурсійної програми, остаточних рішень гідів / супроводжувачого / керівника групи в інших питаннях, прямо пов'язаних з безпосереднім споживанням Туристичного Продукту.
23. У випадку прийняття рішення Туристом про відмову від поїздки негайно повідомити про це Туроператора через Турагента в письмовій формі.
24. При відмові Туриста(тів) від цього Договору повернути Турагенту Ваучер, страховий поліс та інші документи, що надають право Туристу(там) на отримання туристичних послуг.
25. Відшкодувати Туроператору його витрати, пов'язані з відмовою Туриста(тів) від цього Договору до початку подорожі або при зміні замовлення. Якщо розмір витрат Туроператора, яких він зазнав через відмову Туриста(тів) від цього Договору, перевищує розміри, зазначені в п. 5.5. Турист(и) відшкодовує(ють) Туроператору витрати у повному обсязі.
26. Вказані обов'язки Туриста поширюються на всіх осіб, які подорожують з ним та вписані в Заявку на бронювання Туристичних послуг.

3. Права Сторін

1. Туроператор має право:

1. Змінити дати Туру (туристичних послуг, туристичного продукту) в разі недокомплектації групи, затримки відкриття віз у посольстві або відмови у візі і, як наслідок, недокомплектації групи, а також у зв'язку з тим, що в програмі туру можливі зміни. Посольства можуть вибірково запрошувати туристів на співбесіду при відкритті віз.
2. В разі зміни дати Туру (туристичних послуг, туристичного продукту) по причині недокомплектації групи, Туроператор пропонує Туристу прийняти нові дати Туру (туристичних послуг, туристичного продукту), пропонує Туристу інший Тур (туристичний продукт) або пропонує повернути сплачені грошові кошти у розмірах та в терміни згідно чинного законодавства України.
3. Здійснити перестановку (оперативні зміни) виконання будь-яких екскурсійних та супутніх заходів / надання послуг (в т.ч. послуг розміщення) 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 непланове закриття об'єкту відвідування, через закриття об'єкту відвідування на ремонт та / або реконструкцію, через оголошення об'єктами відвідування позапланових санітарних днів, тощо.
4. Змінити перевізника, час відправлення, місце відправлення. За можливі затримки перевізників Туроператор відповідальності не несе; за пропущені при цьому обіди (вечері, сніданки) компенсація не надається.
5. У випадку введення перевізниками змін тарифів авіаквитків, пов'язаних з зміною вартості палива або аеропортових послуг, Туроператор залишає за собою право змінити вартість тарифів авіаквитків для Туриста, попередньо повідомивши про це Туриста через Турагента.
6. Для проведення екскурсій у містах тимчасового перебування по програмі Туру (Туристичного продукту), залучати місцевих ліцензованих гідів-екскурсоводів. Ліцензовані гідів-екскурсоводи можуть надавати екскурсійні послуги, туристичну інформацію мовами іншими, ніж українська. Підписанням даного договору на туристичне обслуговування Турист погоджується на визначений порядок надання туристичних послуг.
7. Збільшити або зменшити обсяг туристичних та інших супутніх послуг за програмою туристичного продукту, якщо це пов'язано з настанням фактичних обставин, настання яких Туроператор не міг передбачити, виникнення яких не міг запобігти і які знаходяться поза будь-яким контролем Туроператора, включаючи, але не обмежуючись: дорожні умови (затори, припинення руху транспорту дорогами, блокування доріг, страйки, ремонтні роботи, встановлення об'їздів тощо), погіршення погодних умов (ошелесця, низька видимість, низька швидкість руху тощо), запізнення залізничного, авіаційного, морського, річкового, підземного та інших видів транспорту; дії чи бездіяльність прикордонних, митних, інших офіційних державних служб України та іноземних держав тощо.
8. Відмовитися від виконання Договору в цілому, включаючи, але не обмежуючись такими випадками: виникнення форс-мажорних обставин, визначених Договором, при яких надання туристичних послуг (Туристичного Продукту) виявиться неможливим; відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд (про що Туроператор невідкладно інформує Туриста через Турагента, але не пізніше, ніж за 48 годин з моменту, коли про це стало відомо Туроператору); в разі невчасного та/або неповного подання Туристом Туроператору необхідних для оформлення Туристичного Продукту документів; в разі подання Туристом Туроператору неправдивих та/або завідомих неправдивих даних і інформації щодо себе, та/або підроблених чи не чинних документів; в разі, якщо Туроператору стане відомо про придбання Туристом туристичного продукту з метою, відмінною від Туризму (тобто з метою влаштування на оплачувану роботу за кордоном, метою прохання про політичний притулок, отримання статусу біженця тощо); у разі несвоечасної або неповної оплати замовлених туристичних послуг Туроператора; у разі з'ясування обставин, які не дають право Туристу перебувати на території країн Шенгенської угоди, за умовами безвізу: використання

дозволеної кількості днів перебування на території країн Шенгенської угоди в періоді 180 днів згідно умов безвізового режиму.

9. Отримати від Туриста необхідну інформацію персонального характеру з метою реалізації туристичного продукту та проведення належної підготовки до його реалізації.
10. У виключних випадках змінювати передбачені Додатком №1 готелі на 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 кондиціонування повітря, овербукінгу тощо), про що Турист має бути проінформований; оперативно змінювати порядок проведення екскурсійних, та/або культурних, та/або пізнавальних заходів, передбачених Додатком №1.
11. На будь-які зміни тривалості, маршруту та інших параметрів туристичних послуг, що входять до складу туристичного продукту, якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки Туриста.
12. Подати документи на анулювання виданих Туристу туристичних віз/дозволів на в'їзд до іноземної держави в разі, якщо реалізація туристичного продукту не відбудеться з вини Туроператора, через недокомплектність групи в разі групового туру, або з інших об'єктивних причин.
13. Змінити вартість замовленого туристичного продукту у випадках, передбачених даним Договором.
14. У випадку несвоечасної чи неповної оплати за договором (п. 2.3.3), Туроператор має право анулювати замовлений комплекс туристичних послуг у відповідності з умовами ануляції туру.
15. У випадку, якщо консульством країни тимчасового перебування було поставлено відмітку про особистий показ туриста в консульство після повернення в Україну, Туроператор має право взяти депозит в розмірі, еквівалентному 200 (двохсот) євро за один паспорт. Депозит повертається після пред'явлення копії паспорта з відміткою консульства.
16. Не видавати Туристу закордонний паспорт громадянина України (або іноземного громадянства) з оформленою в'їзною візою іноземної держави до моменту фактичної повної сплати вартості Туристичного Продукту Туроператору, з метою подання документів до посольства на анулювання віз

2. Турагент має право:

1. Отримати від Туриста необхідну інформацію персонального характеру з метою реалізації Туристичного Продукту та проведення належної підготовки до його реалізації.
2. Надавати Туристу інформаційно-консультаційні послуги та/або послуги з бронювання.
3. Відмовити Туристу в обслуговуванні у разі відсутності у Туриста необхідних документів для здійснення подорожі.
4. Відмовити Туристу в обслуговуванні у разі виявлення факту відсутності необхідної кількості днів перебування на території країн Шенгенської угоди за умовами безвізового режиму.

3. Турист має право:

1. Отримати туристичні послуги, передбачені цим Договором, а також отримувати інформацію, передбачену Законом України «Про туризм», та консультації Турагента перед бронюванням та протягом споживання Туристичного Продукту.
2. На особисту безпеку, захист життя, здоров'я, дотримання прав Туриста, передбачених цим Договором та чинним законодавством України, з боку Турагента, Туроператора та інших суб'єктів туристичної діяльності.
3. Відмовитися від виконання цього Договору до початку туристичної подорожі, за умови сплати Туристом передбаченої Договором (для випадків відмови від Туру) неустойки та відшкодування Турагенту (Туроператору) фактично здійснених ним документально підтверджених витрат, пов'язаних із такою відмовою.

4. Вартість туристичного продукту та порядок розрахунків

1. Вартість Туристичного Продукту, замовленого Туристом(ами) вказана на сайті Туроператора і є дійсною впродовж строку, на оплату вартості Турпродукту, вказаного в п. 2.3.3. Договору.
2. У випадку прострочення Туристом(ами) строку оплати вартості Турпродукту, встановленого в п.2.3.3 цього Договору, і відсутності письмової заяви Туриста(ів) про відмову від цього Договору, вартість Турпродукту буде перерахована шляхом множення його вартості у встановленому сторонами еквіваленті до іноземної валюти на коефіцієнт перерахунку, який матиме місце на дату оплати вартості Турпродукту. Коефіцієнт перерахунку встановлює Туроператор. Коефіцієнт перерахунку повідомлятиметься Туристу(ам) Туроператором через Турагента в день оплати.
3. При частковій сплаті Туристом(ами) вартості Турпродукту поза межами строку, встановленого п.2.3.3 цього Договору, розмір сплаченої частини в еквіваленті до іноземної валюти, у якій виражена вартість Турпродукту, також визначатиметься з використанням коефіцієнту перерахунку, який матиме місце на дату оплати частини вартості Турпродукту. Коефіцієнт перерахунку повідомлятиметься Туристу(ам) Туроператором через Турагента в день оплати.
4. В момент укладення Договору Турист сплачує вартість обраного туру на сайті чим підтверджує свою згоду з умовами договору.
5. Повна оплата туристичного продукту (туристичних послуг) повинна бути здійснена у строки згідно умов договору. Несплата або неповна сплата вартості Туристичного Продукту в узгоджені з Туроператором терміни вважається відмовою від туристичного продукту за ініціативою Туриста. У цьому випадку Турист відшкодовує

- Туроператору фактично завдані ним витрати за послуги, які були надані до моменту несплати остаточної суми коштів, згідно п.5.5.
6. Турист оплачує вартість Туристичного Продукту згідно з затвердженим коефіцієнтом перерахунку іноземної валюти по відношенню до національної валюти України: гривні, зазначеному на офіційному сайті туристичного оператора: www.adriatic-travel.com.ua станом на день здійснення відповідного платежу.
 7. Усі види платежів по даному Договору здійснюються в національній валюті України – гривні.
 8. Оплата за замовлений туристичний продукт Туроператора може здійснюватися через Турагента або безпосередньо на розрахунковий рахунок Туроператора.
 9. Оплата вартості Турпродукта Туроператору через Турагента здійснюється у відповідності до вимог чинного законодавства.
 10. Оплата за консультаційні послуги Турагента здійснюється на розрахунковий рахунок Турагента.
 11. Фактом оплати за туристичні послуги (Туристичний продукт) являється зарахування коштів на розрахунковий рахунок Туроператора.
 12. Фактом оплати за інформаційно-консультаційні послуги Турагента являється зарахування коштів на розрахунковий рахунок Турагента.
 13. У випадку затримки Туристом повної сплати вартості Туристичного Продукту Туроператор залишає за собою право анулювати замовлені Туристом туристичні послуги (Турпродукт) та утримати при цьому витрати, які були понесені в зв'язку з виконанням Договору та які пов'язані з замовленням Туриста.
 14. Вартість замовлених туристичних послуг (Турпродукта) може бути збільшена у випадках: зміни термінів туру; непередбачуваного збільшення транспортних тарифів; введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів; різкої зміни курсу національних валют; непередбачуваного збільшення вартості проживання, екскурсійного обслуговування та в інших випадках, якщо таке збільшення сталося не з вини Туроператора, про що останній зобов'язаний повідомити Туриста відповідно до вимог чинного законодавства. Турист зобов'язаний доплатити вартість туру до його початку, якщо розмір доплати не перевищує 10% вартості туру. В іншому разі Турист має право відмовитись від туру.
 15. Несвочасна, неповна або неправильна оплата Туристом вартості Турпродукту вважається відмовою Туриста від замовлених (зброньованих) туристичних послуг (Турпродукту). В такому випадку Туроператор звільняється від виконання своїх обов'язків та застосовуються положення п. 5.5. даного Договору.
 16. Банки можуть стягувати комісію за перерахування або отримання грошових коштів з картки або рахунку. При перерахуванні (прийомі) грошових коштів Туроператор оплачує тільки комісію, яку стягує банк Туроператора. Комісії, які стягує банк Туриста, сплачує Турист.

5. Умови відмови від туристичного продукту (договору)

1. Туроператор має право відмовитись від виконання цього Договору у випадках, передбачених Договором або чинним законодавством України.
2. Турист має право відмовитись від замовлених туристичних послуг повністю або частково на умовах передбачених п.5.5. Договору.
3. Турист вправі відмовитись від виконання Договору до дати початку споживання Турпродукту за умови оплати Туроператору фактично понесених ним витрат на послуги, замовлені та оплачені до моменту повідомлення Туроператору про відмову від туристичного продукту зі сторони Туриста.
4. Туроператор вправі відмовитись від виконання Договору лише за умови повного відшкодування Туристу сплачених коштів, крім випадку, коли це відбулося з вини Туриста. Випадок відмови у виконанні Договору зі сторони Туроператора до моменту початку споживання туристичного продукту (початку туру) не може бути підставою для подання/пред'явлення вимоги про відшкодування моральної шкоди Туристом.
5. У випадку відмови Туриста від туристичного продукту, Туристу повертаються внесені ним за туристичні послуги грошові кошти з утриманням фактично понесених Туроператором витрат у відповідності до наступних розмірів:
 1. в дати «високого сезону» - з 25 квітня по 10 травня, з 1 червня по 31 серпня, з 24 грудня по 10 січня, періоди виставок, конгресів, групових заїздів тощо витрати Туроператора складають 100% вартості замовлених туристичних послуг незалежно від дати бронювання. Перелік святкових днів у даному пункті не є вичерпним, з метою отримання детальної інформації Турист має звернутися з відповідною заявою до Туроператора через Турагента;
 2. у зв'язку з різними вимогами готелів витрати Туроператора вказуються в кожному випадку в підтвердженні Заявки на бронювання туристичних послуг.
 3. в інших випадках витрати Туроператора складають згідно даних у таблиці № 1.

Таблиця 1

Термін скасування чи зміни до реалізації туристичного продукту (початку туру)	витрати Туроператора
Від 20 до 30 днів до початку Туру	50 % вартості замовлених послуг

Від 2 до 19 днів до початку Туру	70 % вартості замовлених послуг
За 2 дні до початку Туру	100 % вартості замовлених послуг

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

6. Туроператор виступає, як посередник між Туристом, з одного боку, і транспортними, готельними, страховими компаніями й іншими суб'єктами підприємницької діяльності, установами, які надають послуги, з іншого боку.
7. У випадку внесення змін до підтвердженої Заявки та при умові, що такі зміни можливо здійснити, Турист зобов'язаний здійснити оплату по відшкодуванню витрат Туроператора згідно умов цього Договору, виставлених Турагентом / Туроператором.
8. Турист зобов'язаний відшкодувати і інші витрати, що не вказані в пункті 5.5., та які застосовуються авіакомпаніями, засобами розміщення (готелями), перевізниками, партнерами - приймаючою стороною, згідно тарифів, тощо. У випадку якщо у заброньований Турпродукт (туристичні послуги) входять авіаквитки на регулярні авіарейси або нетипові чартерні перевезення, про що Туриста буде попереджено, до Туриста 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.
9. У випадку прийняття посольствами чи іншими повноважними органами держав слідування Туриста рішення про не видачу йому в'їзної візи, при умові вчасно та вірно оформлених та поданих Туроператором документів, Туроператор залишає за собою право розглядати такі випадки, як ануляцію заброньованих послуг та застосовувати умови передбачені п.5.5. даного Договору. При цьому Туроператор зобов'язується максимально сприяти у відкритті візи Туристу.
10. Вартість консульського збору, якщо документи подавалися в консульство, не підлягають поверненню незалежно від рішення консульства.
11. Відмова від Туру (туристичних послуг, туристичного продукту) повинна бути оформлена письмово у формі заяви. У разі небажання туриста оформляти відмову письмово, відмовою від туру вважатимуться випадки несвоєчасної, неповної або неправильної оплати Туристом вартості Турпродукту; невиконання інших умов даного договору до початку споживання Туристичного Продукту; неприбуття у визначений час та місце для початку Туру (Турпродукту).
12. Якщо Туристу було відмовлено в отриманні візи з незалежних від Туроператора причин, то вартість туру повертається з вирахуванням фактично понесених витрат на забезпечення надання Туроператором послуг, на момент такої відмови. До таких витрат належать: витрати на бронювання проїзних квитків, витрати на оплату проживання, трансферу, екскурсійного обслуговування.
13. У випадку не явки Туриста(ів) на посадку у транспортний засіб у місці збору, місці початку Туру (туристичного продукту) в зазначений час, Туроператор залишає за собою право розглядати такий випадок, як ануляцію заброньованих послуг за ініціативи Туриста та застосовувати умови передбачені п.5.5. даного Договору.
14. У випадку відмови Туристу у в'їзді в країну(ни) слідування згідно програми Туру (Туристичного продукту) з незалежний від Туроператора причин, Туроператор залишає за собою право виключити такого Туриста зі списку групи, висадити з транспортного засобу та розглядати такий випадок, як ануляцію заброньованих послуг за ініціативи Туриста та застосовувати умови передбачені п.5.5. даного Договору.
15. Туроператор не відшкодовує грошові витрати Туриста(тів) за оплачені послуги, якщо Турист(и) у період обслуговування, під час Туру (споживання Туристичного Продукту) за своїм розсудом, своїми вподобаннями / невподобаннями, через релігійні переконання чи в зв'язку із своїми власними інтересами не скористався(лися) всіма чи частиною запропонованих та сплачених послуг та не відшкодовує Туристу(там) витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених цим Договором.
16. Туроператор не відшкодовує грошові витрати Туриста(тів) за оплачені послуги у випадку: якщо Турист(и) в місце початку Туру (споживання Турпродукту) з'явився без документів, які дають право на вїзд до країни слідування, країни тимчасового перебування; якщо в місці початку Туру (споживання Турпродукту) у Туриста виявлено відсутність біометричного закордонного паспорта або відсутність візи, яка дає право на вїзд до країни слідування, країни тимчасового перебування; якщо в місці початку Туру (споживання Турпродукту) у Туриста, шляхом підрахунку, було виявлено використання повної кількості днів перебування на території країн Шенгенської Угоди згідно чинних правил перебування по умовах безвізового режиму.

6. Відповідальність сторін

1. У випадку невиконання або неналежного виконання умов даного Договору сторони несуть відповідальність згідно чинного законодавства України та умов цього Договору.
2. Турист(и) несе(уть) відповідальність за пошкодження майна або здійснення протиправних дій під час споживання Туристичного Продукту (туристичної подорожі, туристичних послуг), згідно з чинним законодавством країни тимчасового перебування.
3. У випадку порушення Туристом(тами), який(і) використовує(ють) 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(тів) в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування. Туроператор/Турагент в даному випадку відповідальності не несуть. Туроператор/Турагент в даному випадку не несуть відповідальності за неотримання Туристом туристичних послуг (Турпродукту).
4. У випадку відмови Туроператора від виконання даного Договору, Турист(и) має(ють) право на повернення грошових коштів сплачених при замовленні туристичних послуг, крім випадку, коли це відбулося з вини Туриста(тів).
5. У випадках скасування чи зміни часу відправлення та/чи прибуття чартерних авіарейсів і пов'язаними з цим змінами тривалості і програми туру, претензії приймаються Туроператором (перевізником за договором) до

розгляду і передаються на розгляд авіакомпанії, яка уклала з Туристом(тами) за посередництва Туроператора договір(и) перевезення.

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(тів) на розгляд авіакомпанії, яка уклала з Туристом(тами) за посередництва Туроператора договір(и) перевезення.

6. Туроператор не несе відповідальності за схоронність багажу, цінностей та документів Туристів протягом усього періоду споживання Туристичного Продукту.
7. Туроператор не несе відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідних осіб Туристу(там) відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або інших причин, або якщо внаслідок будь-яких інших причин, незалежних від Туроператора, Турист(и) не скористався(лися) Турпродуктом.
8. Туроператор не несе відповідальності і не відшкодовує грошові витрати Туриста(тів) за оплачені послуги, якщо Турист(и) у період обслуговування, під час Туру (споживання Туристичного Продукту) за своїм розсудом, своїми вподобаннями / несподобаннями, через релігійні переконання чи в зв'язку із своїми власними інтересами не скористався(лися) всіма чи частиною запропонованих та сплачених послуг та не відшкодовує Туристу(там) витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених цим Договором.
9. Туроператор не несе відповідальності за невідповідність будь-яких туристичних послуг, що входять до складу туристичного продукту, невинуватим очікуванням, суб'єктивній оцінці та завищеним сподіванням Туриста, а також не приймає до розгляду будь-які претензії, базовані на вищевказаних мотиваційних критеріях. В разі немотивованих тверджень, що носять характер наклепу, прямих образ на адресу Туроператора та/або співробітників Туроператора в претензії, інших документах, поданих Туристом до Туроператора та зафіксованих нею, як вхідна документація. Представники Туроператора мають право на захист своїх честі, гідності та ділової репутації, а також мають право на відшкодування моральної шкоди і матеріальних збитків з використанням вищевказаних документів як доказової бази у судових інстанціях.
10. Надаючи інформацію про категорію готелю, Туроператор керується виключно класифікацією готелів, яка наводиться готелями чи туристичними компаніями-партнерами, що забезпечують обслуговування туристів на території країни тимчасового перебування. Класифікація готелів формується кожною компанією партнером, виходячи з стандартів затверджених в країні перебування, яка визначена офіційними органами.
11. Туроператор не несе відповідальності за затримки проходження прикордонного і митного контролю.
12. Туроператор не несе відповідальності за наслідки, які викликані порушенням Туристом правил проходження прикордонного і митного контролю, проїзду, провозу та зберігання багажу, а також законів та правил перебування в країні (місці) здійснення туру.
13. Туроператор не несе за зміну Посольствами та Консульствами умов видачі візи. Зокрема, але не виключно: вимога надати додаткові відомості, додаткові документи вимога додаткового особистого візиту Туриста до консульства та пов'язані з цим витрати на незаплановані поїздки до консульства;
14. Туроператор не несе відповідальності, якщо несплата кимось з членів групового туру вартості факультативних послуг, які не входять у його вартість, призвела до відміни таких факультативних послуг через недобір кількості учасників.
15. Туроператор не несе відповідальності за невиконання умов Договору внаслідок відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави в оформленні Туристу візи/дозволу на в'їзд або збільшення строків оформлення зазначених документів. У випадку відмови Туристу в оформленні документів конкретним консульством/дипломатичною установою іноземної держави, Туристу повертаються кошти в розмірі, передбаченому п.5.5. Договору. Вартість консульського збору, якщо документи подавалася в консульство, не повертається.
16. Турист несе повну відповідальність за дійсність та легітимність наданих ним документів для споживання Туристичного Продукту за цим Договором.
17. Турист несе відповідальність за наслідки, які викликані порушенням Туристом правил проходження митного та прикордонного контролю, проїзду, провозу та збереження багажу, а також законів та правил перебування в країні (місці) під час споживання Туристичного Продукту.
18. Якщо Турист самостійно змінює програму Туру (туристичного Продукту) чи відмовляється від участі в Турі (під час споживання Турпродукту) в період його проведення, то всі витрати і відповідальність за наслідки, пов'язані з цим, несе Турист самостійно, а претензії Туроператором з цього приводу не приймаються. При цьому, Турист зобов'язаний відшкодувати Туроператору заподіяні у зв'язку з цим збитки, в тому числі кошти, сплачені суб'єктам туристичної діяльності (готель, перевізник, екскурсійна компанія) як сплата неустойки та/або відшкодування збитків у зв'язку з невикористанням (неналежним використанням) Туристом заброньованих для нього туристичних послуг.
19. Нез'явлення Туриста до місця відправлення до початку Туру (Туристичного Продукту) в обумовлений Туроператором час вважається відмовою від Туру (Турпродукту) та веде до втрати Туристом права вимоги будь-яких компенсацій від Турагента. При цьому, Турист зобов'язаний сплатити Туроператору понесені ним витрати відповідно до п.5.5. даного Договору.
20. Вартість туристичних послуг, які входять до вартості Туру (Турпродукту) і оплачені Туристом, але не були використані останнім, не відшкодовується, компенсація не виплачується, а претензії з цього приводу Туроператором не приймаються.
21. Перевезення та розміщення домашніх тварин не допускається.
22. Туроператор не несе відповідальності, якщо Турист відстає від групи чи навмисно залишається в країні перебування після закінчення строку туру. В такому випадку всі витрати по його примусовій депортації міграційною службою несе сам Турист, а також він(вони) зобов'язаний(і) компенсувати Туроператору усі його витрати, пов'язані з таким неправомірним вчинком.
23. Турист несе виключну і одноосібну відповідальність 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 туристичного продукту. Витрати на за здійснення подальшого транспортного обслуговування за програмою туристичного продукту третьою стороною та / або третіми особами (таксі, поїзд, рейсовий

автобус, авіакомпанія, тощо) спалчує Турист самостійно. 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 (непередбачений випадок, певні виправдовуючі запізнення обставини тощо) керівника групи засобами телефонного зв'язку до настання оголошеного часу збору групи.

24. Туроператор за жодних умов і обставин не несе відповідальності за погіршення стану здоров'я, отримання фізичних травм, отримання тілесних ушкоджень будь-якого ступеня тяжкості, смерть Туриста, необхідність сплати за його медичне обслуговування, ліки, репатріацію останків тощо. Турист підписанням цього Договору звільняє Туроператора від будь-якої відповідальності в разі настання з Туристом будь-якої з перерахованих у цьому пункті, а також подій аналогічного типу, якщо вони виникли не з вини Туроператора, причому така вина для висунення претензій має бути доведена у встановленому законодавством порядку.

25. Туроператор не несе відповідальності за витрати Туриста(тів), пов'язані із настанням страхового випадку. У разі настання страхового випадку Турист повинен звернутися безпосередньо до страхової компанії, яка вказано в страховому полісі; претензії та заяви по витратах Турист(и) пред'являє(ють) в страхову компанію, вказану в страховому полісі.

26. У випадку завдання Туристом шкоди перевізнику, об'єкту розміщення або приймаючій стороні за межами митної території України, відшкодування завданих збитків здійснюється Туристом у готівковій формі на місці завдання шкоди.

27. У випадку невийзду Туриста(тів) внаслідок неправильного оформлення паспортних, візових та інших документів, відсутності дозволених днів перебування в країнах Шенгенської угоди по умовах безвізового режиму, Туроператор відповідальності не несе.

28. У випадку, якщо у туриста відсутній проїзний документ, який дає право в'їзду в іноземну країну, що стане причиною відмови у в'їзді на територію іноземної країни, Туроператор відповідальності не несе та претензії щодо відшкодування витрат Туриста за оплачені туристичні послуги не приймає.

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

30. Не заселення Туриста(тів) в номер готелю в дату, вказану в замовленні (Програмі Туру), з причин, що не залежать від дій Туроператора та/або готелю, вважається відмовою Туриста(тів) від виконання цього Договору (строк від одного дня і менше) і тягне за собою застосування п.5.5 цього Договору.

7. Форс-мажорні обставини

1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання чи неналежне виконання своїх обов'язків по даному Договору, якщо таке невиконання є наслідком дії форс-мажорних обставин, тобто обставин, які знаходяться поза контролем сторін, в тому числі в частині неможливості їх подолання або усунення, і які сторони не могли передбачити при укладенні даного Договору та оформленні замовлення. Серед цих обставин, крім інших: страйки, стихійні лиха, погодні умови, які впливають на здійснення туру, військові дії, розпорядження влади, в тому числі рішення та постанови НБУ щодо обмеження обігу та розрахунків в іноземній валюті, терористичні акти або реальна загроза терористичних актів, надзвичайні ситуації, акти органів державного управління, військові дії, військові операції, повстання, революції, страйки, локаути, локдауни, епідемії, погодні умови, різноманітні непередбачені акти, проголошення державними органами країн надзвичайних ситуацій, дії нездоланної сили, відміна рейсів та зміна умов перевезення, зміна візових режимів та інші подібні обставини, які перешкоджають здійсненню Туру. В такому разі Сторони не несуть відповідальності за невиконання зобов'язань за Договором протягом дії форс-мажорних обставин.
2. Сторона, для якої в зв'язку з дією форс-мажорних обставин склалася ситуація неможливості виконання обов'язків за даним Договором, повинна негайно сповістити іншу Сторону про настання вказаних обставин, але не пізніше 3-ох днів з моменту виявлення факту їх настання. Неповідомлення або несвоєчасне повідомлення про вказані обставини позбавляє Сторону права посилається на такі обставини як причину невиконання своїх обов'язків по даному договору.
3. Факт настання та дії форс-мажорних обставин повинен бути документально підтверджений компетентним державним органом, або визнаний Сторонами фактичними обставинами.
4. У випадку виникнення форс-мажорних обставин, які унеможливають виконання Договору у встановлені терміни, термін виконання Договору відповідно змінюється на дату після закінчення дії форс-мажорних обставин. Про таку зміну Туроператор повідомляє Туриста через Турагента. У випадку відмови Туриста від таких змін, Договір вважається розірваним, а Турист зобов'язаний відшкодувати Туроператорові фактично здійснені ним витрати, пов'язані з виконанням Договором.
5. Сторони мають право розірвати Договір шляхом укладення відповідної угоди, якщо форс-мажорні обставини триватимуть понад 3 місяці.

8. Претензії

1. У випадку виникнення претензій з якості обслуговування, фактів ненадання чи неналежного надання туристичних послуг за програмою Туру (Туристичного продукту), Турист повинен безпосередньо під час знаходження в країні перебування спочатку звернутись до керівника групи / гіда та / або представника приймаючої сторони 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 / гід та / або представник приймаючої сторони.
2. Всі претензії та рекламації щодо організації та проведення Туру (туристичного продукту) направляються Туроператору через Турагента.
 3. Усі пред'явлені Туристом претензії повинні містити: прізвище, ім'я та по-батькові Туриста, місце проживання Туриста, контактний номер телефону; номер та дата договору на туристичне обслуговування; період і місце перебування Туриста, детальний опис претензії; дату та підпис Туриста. Турист передає цю претензію Туроператору через Турагента протягом 14 календарних днів (встановлений Туроператором відповідно до ЗУ „Про захист прав споживачів ” гарантійний термін) після завершення туристичної подорожі (але не включаючи день завершення реалізації туристичного продукту). До претензії додається копія договору на туристичне обслуговування та Акти, якщо такі були складені безпосередньо під час знаходження в країні перебування.
 4. Туроператор розглядає отриману від Туриста претензію і надає відповідь в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».
 5. В разі ненадходження до Туроператора претензії Туриста і також в разі відсутності у Туроператора претензій до Туриста по закінченні 14 календарних днів з моменту завершення Туру (туристичного продукту), умови Договору вважаються Сторонами виконаними в повному обсязі, без зауважень, претензій Сторони одна до одної не мають, та в подальшому не підлягають оскарженню в будь-яких інстанціях за будь-яких умов.
 6. Претензії з приводу крадіжки особистого майна Туриста до Турагента (Туроператора) розглядаються при наявності документів, які підтверджують факт крадіжки, в порядку передбаченому чинним законодавством України, та лише в тому випадку, коли відповідальність за зберігання майна була покладена на Турагента (Туроператора) за окремо підписаним між сторонами документом (додатком до договору).
 7. Туроператор не приймає до розгляду претензії за невідповідність будь-яких туристичних послуг, що входять до складу туристичного продукту, невиправданим очікуванням, суб'єктивній оцінці та завищеним сподіванням Туриста, а також не приймає до розгляду будь-які претензії, базовані на вищевказаних мотиваційних критеріях. В разі невмотивованих тверджень, що носять характер клевети, прямих образ на адресу співробітників Туроператора в претензії, інших документах, поданих Туристом до Туроператора та зафіксованих нею, як вхідна документація. Співробітники Туроператора мають право на захист своїх честі, гідності та ділової репутації, а також відшкодування моральної шкоди і матеріальних збитків з використанням вищевказаних документів як доказової бази у судових інстанціях.
 8. Керівник групи повинен зробити все можливе для усунення чи врегулювання непорозумінь або скласти відповідний акт про випадок із зазначенням докладних обставин.
 9. Претензії, що не були оформлені належним чином та не відправлені Туроператору розгляду не підлягають.

9. Конфіденційність

1. Вся інформація (окрім загальновідомої), яка була отримана іншою Стороною в результаті діяльності за цим Договором, в тому числі інформація, яка визнається у відповідності з чинним законодавством як комерційна таємниця, визнається конфіденційною та не підлягає розголошенню або використанню в цілях, які різняться від предмету цього Договору, без письмової згоди іншої Сторони.

10. Строк дії договору

1. Цей Договір набирає чинності з моменту підтвердження заявки Туроператором та діє до моменту повного виконання сторонами своїх зобов'язань за даним Договором.

11. Вирішення спорів

1. У випадку виникнення суперечок, Сторони докладають усіх зусиль для їх врегулювання шляхом переговорів. Якщо Сторони не приходять до взаємної згоди, спір підлягає вирішенню відповідно до чинного законодавства України.

12. Інші умови

1. Цей договір складений українською мовою в двох примірниках, по одному для кожної із сторін, що мають рівну юридичну силу.

2. Всі Додатки до цього Договору є його невід'ємними частинами та повинні бути оформлені письмово.
3. Передавання або уступка подання/пред'явлення вимоги за цим Договором третім особам не допускаються.
4. Сторони домовилися вважати прирівняними до оригіналу документи, що передаються між ними електронними засобами зв'язку. Документи, (в тому числі повідомлення) направлені Турагентом / Туроператором Туристу (там), Замовнику, юридичним особам в електронному вигляді на електронні пошти, вважаються отриманими Туристом (ами), Замовником, юридичними особами в момент їх відправлення та визнаються Сторонами такими, що породжують юридичні наслідки, а також є повноцінними документами аналогічно документам, що виготовлені в письмовій формі.
5. Сторони погодили, що належними та допустимими доказами обставин, що мають відношення до цього Договору вважаються електронні листи, направлені на електронні пошти Сторін, повідомлення в Telegram, Viber, направлені на номери телефонів Сторін.
6. Підписуючи цей договір Турист надає згоду на обробку та зберігання його персональних даних загального характеру (прізвище, ім'я, по-батькові, дата та місце народження, громадянство, місце проживання, паспортні дані, контактні дані) в базі даних «Туристи», власником якої є Турагент (Туроператор), для забезпечення реалізації відносин у сфері туристичних послуг відповідно до Цивільного Кодексу України та Закону України «Про туризм».
7. В разі групового туру, Турист підписанням цього Договору погоджується і визнає свою проінформованість у такому: будь-які екскурсійні, перекладацькі та інші послуги гіда / супроводжувача групи для групи в цілому та / або окремих туристів у вільний час за програмою Туристичного Продукту не передбачені; будь-яке транспортне обслуговування чи інші супутні туристичні послуги для групи в цілому та / або окремих Туристів у вільний час за програмою Туристичного Продукту не передбачені; екскурсії у країнах перебування проводяться ліцензованими гідами-екскурсоводами і можуть бути проведені мовами іншими ніж українська.
8. Турист зобов'язується протягом п'яти днів з дня завершення туру підписати Акт про надання послуг в офісі Турагента або засобами електронного зв'язку з застосуванням електронного цифрового підпису. У випадку не підписання або відмови від підписання Акту, послуги по закінченню вказаного строку вважаються наданими в повному обсязі, а Акт вважається таким, що підписаний обома Сторонами.
9. Турист підписанням даного Договору підтверджує, що він отримав інформацію, передбачену даним Договором, ЗУ «Про туризм» та чинним законодавством України, що йому надано інформацію про порядок надання туристичних послуг за кордоном, зокрема про можливість надання туристичної інформації (в тому числі ліцензованими гідами, екскурсоводами тощо) мовами іншими, ніж українська; отримав відомості про умови страхування; ознайомився з Програмою Туру; зміст викладених в договорі термінів та умовних позначень туристу роз'яснено і з умовами даного Договору погоджується..

РЕКВІЗИТИ КОМПАНІЇ:

Назва: ФОП Поллак Т.С.
Адреса: м.Ужгород, вул. Залізнична, буд.4/22, кв.210
Фактична адреса: м.Ужгород, вул. Корзо, 7/7
Тел.: (050) 432-70-70
e-mail: jm@farvater.com.ua
ДРФО: 2974800789
ІВАН № UA033052990000026007043603255
в АТ КБ «ПриватБанк»