ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ
ПРО ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Товариство з обмеженою відповідальністю «Фарватер Тревел», в особі директора Мельничук Юліанни Володимирівни, що діє на підставі Статута, яке є Турагентом, Інтернет-магазин якого розташований на доменному імені www.farvater.travel, що діє від імені та в інтересах ПП «АЛЬЯНС», надалі – «Туроператор»,на підставі Агентського договору на реалізацію туристичних послуг №621/21Е від 09.07.2021, 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, іменований 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.

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

Терміни, що використовуються у цьому Договорі, означають:

Веб-сайт — відкритий для вільного візуального ознайомлення, публічно доступний

ресурс, що належить Турагенту та розміщений в мережі Інтернет за адресою www.farvater.travel, за допомогою якого забезпечується вибір та здійснення бронювання турпродукту.

Договір оферти — це договір на туристичне обслуговування між Турагентом і Туристом, який укладається шляхом акцепту оферти.

Акцепт оферти — повне і беззастережне прийняття умов оферти шляхом здійснення дій Туристом, що виражають намір скористатися веб-сайтом Турагента для оформлення його послуг.

Агент (турагент) ,**Туроператор, Турпродукт, Турист** в даному договорі розуміються у значенні, викладеному в Законі України «Про туризм».

Агент (турагент) ,**Туроператор, Турист -** надалі іменуються Сторони.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Турагент зобов'язується, за дорученням Туроператора, відповідно до замовлення Туриста та на умовах даного Договору, виконати всі необхідні та передбачені цим Договором фактичні та юридичні дії, результатом яких буде реалізація Туристу розробленого Туроператором комплексу туристичних послуг, зазначених в розділі 3 цього Договору (Туристичний продукт), а Турист зобов'язується прийняти та оплатити Турпродукт.

2.2. 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 виду (посвідки) на проживання чи права на роботу в іншій країні або в сімейних справах.

3. УМОВИ ТА СТРОКИ ТУРИСТИЧНОЇ ПОДОРОЖІ (ЗАМОВЛЕННЯ)

3.1. Туристична подорож здійснюється особою (особами) при бронюванні туру зазначається кількість Туристів та відомості про них; при подорожі Туриста/ів з дітьми, дати народження дітей зазначаються обов'язково:

Прізвище, ім'я, по-батькові Туриста	Серія, № та термін дійсності паспорта Туриста	Дата народження Туриста

А також особи, від імені та в інтересах яких Турист діє, укладаючи Договір:

Прізвище, ім'я, по-батькові Туриста	Серія, № та термін дійсності паспорта Туриста	Дата народження Туриста

3.2. Строк туру, кількість днів/ночей
3.3. Країна (країни) перебування
3.4. Місто (місце) перебування
3.4.1. правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там (на підставі візи або ні)
3.5. Транспортні умови
3.6. Готель/і: назва /категорія/місце розташування

3.6.1. Номер/и:(одномісний, одномісний і ліжко для дитини, двомісний, двомісний і ліжко для дитини, тримісний, апартамент, люкс, інше, - необхідне вказати);

3.6.2. Строк і порядок оплати готельного обслуговування:

Розрахунковий час в готелі – 10 год. 00 хв., якщо інше не передбачено правилами готелю. В останній день проживання в готелі Турист зобов'язаний забрати свої речі, звільнити номер не пізніше часу, вказаному в цьому пункті (або в правилах готелю);

3.6.3. Відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам:

3.7. Система харчування:(сніданок, напівпансіон (сніданок і вечеря), повний пансіон (сніданок, обід і вечеря), харчування за системою «все включено», без харчування, - необхідне вказати).

3.8. Мінімальна кількість туристів у групі (у разі потреби)

3.9. Програма туристичного обслуговування

3.10. Екскурсійне обслуговування

3.11. Інші суб'єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту

3.12. Страхування:

а) забезпечує страхова компанія

б) Турист має страховий поліс №

3.13. Візове забезпечення (необхідне підкреслити):

а) не потрібне; б) подання документів до посольства (консульства) забезпечує Туроператор; в) Турист отримує візу самостійно; г) Турист отримує візу самостійно в аеропорту призначення; д) Турист має чинну візу.

4. ІНФОРМАЦІЯ

4.1. До укладання Договору Турагентом Туристу надано достовірну інформацію про умови надання туристичних послуг за Договором у доступній, наочній формі, розбірливу та зрозумілу, а саме про:

4.1.1. місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;

4.1.2. характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію;

4.1.3. характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строки і порядок оплати готельного обслуговування;

4.1.4. види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі;

4.1.5. мінімальну кількість Туристів у групі, а також про те, що Турагент повідомить Туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за 3 (три) дні до початку туристичної подорожі;

4.1.6. ціну (вартість) туристичних послуг (турпродукту);

4.1.7. основні вимоги до оформлення та стану виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо строків їх оформлення;

4.1.8. медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку Туристів, обов'язкові умови щодо наявності у Туристів відповідних щеплень, а також умови безпеки Туристів у країні (місці тимчасового перебування);

4.1.9. Туроператора, Турагента, їх місцезнаходження і поштові реквізити, контактні телефони, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

4.1.10. 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);

4.1.11. час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке Турист займатиме в певному виді транспортного засобу;

4.1.12. види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проводів, супроводу Туристів;

4.1.13. стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;

4.1.14. назву, адресу та контактний телефон організації (організацій), уповноваженої Туроператором 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;

4.1.15. 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 за ініціативою Туриста, страхування майна;

4.1.16. розмір фінансового забезпечення Туроператора (Турагента) на випадок його неплатоспроможності, чи неспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

4.2. Підписуючи цей Договір Турист тим самим підтверджує отримання ним всієї інформації, що зазначена в п. 4.1. Договору.

5. ВАРТІСТЬ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ТА УМОВИ РОЗРАХУНКІВ

5.1. Всі витрати, пов’язані з перерахуванням коштів за замовлені Туристом послуги, включені у вартість Туру (турпродукту) і підлягають оплаті Туристом.

5.2. Вартість передбаченого Договором Туру вказується на сайті під час бронювання туру оплата в гривнях за комерційним курсом Туроператора на день оплати).

5.3. Турист сплачує Турагенту вказану в п. 5.2. Договору вартість Туру на вибір Туриста готівкою через касу Турагента або в безготівковому порядку на поточний рахунок Турагента, зазначений в Договорі, на підставі отриманого від Турагента рахунку-фактури. Грошові кошти, отримані «Турагентом» від Туриста внаслідок реалізації Турпродукту «Туроператора», є коштами «Туроператора» і «Турагент» не має права власності на них, за винятком суми своєї агентської винагороди та плати за інформаційно-консультаційні послуги з підбору та бронювання Турпродукту.

5.4. До моменту отримання Турагентом повної вартості туристичних послуг, що складають Турпродукт, передбачений цим Договором, такі послуги наданню Туристу не підлягають, без застосування до Турагента (Туроператора) будь-яких санкцій..

5.5. Оплата вартості Турпродукту може здійснюватись третьою особою на підставі рахунків-фактур Турагента.

6. ПРАВА СТОРІН

6.1. Турагент (Туроператор) має право:

6.1.1. Скорочувати кількість ночей перебування в готелі (не більше, ніж на одну ніч), або вносити часткові зміни в екскурсійну програму у випадку зміни істотних обставин (чи за необхідності гарантування безпеки Туриста), або збільшувати вартість послуг перевезення (у випадку збільшенням перевізниками транспортних тарифів, у т.ч. розмірів паливного або іншого збору тощо), попередивши про це Туриста не пізніше ніж за 5 (п’ять) днів до початку Туру. У разі якщо зазначені зміни не влаштують Туриста, він має право відмовитися від виконання Договору, а Турагент зобов'язаний повернути йому всі раніше сплачені ним за Договором кошти.

6.1.2. В період Туру змінювати черговість надання Туристу будь-яких екскурсійних та супутніх послуг за програмою Туру (в тому числі шляхом перенесення дати та/або часу надання таких послуг) без зміни загального обсягу послуг, передбачених програмою Туру;

6.1.3. В період Туру замінювати екскурсійні послуги, що входять до складу Туру, на рівноцінні, якщо це пов’язано з неможливістю надання певних послуг з вини третіх осіб, в тому числі, але не виключно, через зміну режиму роботи об’єкту відвідування (екскурсії) або закриття його на ремонт (реконструкцію, санітарну обробку тощо), через дорожні умови (затори, припинення руху транспорту, блокування доріг, ремонтні роботи тощо), різке погіршення погодних умов (злива, ожеледиця, туман, снігопад тощо), порушення розкладу руху транспорту тощо;

6.1.4. У випадку виникнення об’єктивних обставин, які не дають можливості розмістити Туриста в готелі, вказаному в Договорі, Турагент має право розмістити Туриста в готелі такої ж або вищої категорії без додаткової оплати Туристом.

6.1.5. Розірвати цей Договір без відшкодування Туристу матеріальних і моральних збитків у випадку отримання Туристом від посольства (консульства) країни тимчасового перебування відмови у наданні в’їзної візи, повернувши Туристу отримані від нього в оплату Туру кошти, за вирахуванням сум неустойки (п. 8.4. Договору);

6.1.6. Подати документи на анулювання виданої Туристу, за сприяння Туроператора, в’їзної візи до країни тимчасового перебування в разі, якщо туристична подорож не відбудеться через відмову Туриста від такої подорожі або з інших причин, що не залежать від Турагента (Туроператора);

6.1.7. Застосувати право притримання (ст. 594 ЦК України) щодо свого обов‘язку передачі Туристу паспорта для виїзду за кордон з оформленою, за сприяння Туроператора, в’їзною візою країни тимчасового перебування до моменту повної сплати Туристом вартості Туристичного продукту, або ж до моменту подання Туроператором документів до посольства на анулювання такої візи;

6.1.8. Відмовити Туристу в наданні туристичних послуг в разі неповної або несвоєчасної оплати Туру.

6.1.9. У випадку, якщо туристична подорож Туриста передбачається у складі групового Туру та якщо сформована Туроператором організована група не налічує потрібної, заявленої раніше кількості осіб, не пізніше ніж за 14 (чотирнадцять) днів до початку Туру скасувати Тур та повернути сплачені за неї кошти Туристу. При цьому Турист має право або вимагати повернення сплачених за Тур коштів, або бронювання іншого аналогічного Туру. У випадку, якщо вартість такого іншого Туру буде відмінною від вартості вже оплаченого Туру, Турагент (Туроператор) повертає Туристу надміру сплачені кошти або Турист здійснює доплату на користь Турагента в розмірі різниці вартості вказаних вище Турів.

6.2. Турист має право:

6.2.1. Отримати туристичні послуги, передбачені цим Договором, а також отримувати інформацію, передбачену Законом України «Про туризм», та консультації Турагента протягом туристичної подорожі;

6.2.2. 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;

6.2.3. 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.

7. ОБОВ’ЯЗКИ СТОРІН

7.1. Турагент зобов’язується:

7.1.1. Виконати всі необхідні та передбачені цим Договором фактичні та юридичні дії, результатом яких буде реалізація Туристу розробленого Туроператором Турпродукту;

7.1.2. Вчасно оплатити на користь Туроператора (за рахунок коштів Туриста) заброньований в межах цього Договору Тур;

7.1.3. Надати документи Туриста (за необхідності та за його бажанням) Туроператору для подання їх останнім до посольства (консульства) країни тимчасового перебування для отримання в'їзної візи;

7.1.4. Передати Туристу отримані від Туроператора документи (закордонні паспорти з візами (у випадку їх оформлення), ваучери, страхові поліси, транспортні квитки тощо), необхідні Туристу для здійснення Туру, забронюваного в межах цього Договору;

7.1.5. Негайно інформувати Туриста про зміни в програмі або ануляцію Туру (в разі виникнення таких обставин);

7.1.6. Повідомляти «Туристів» про час та дату вильоту повітряного судна або відправлення наземного транспорту (у випадку, якщо транспортні послуги включені до туру). Турагент за 1 (одну) добу до вильоту повітряного судна (відправлення іншого транспортного засобу) зобов'язаний уточнити час вильоту (відправлення) та довести інформацію про це до Туриста.

7.2. Турист зобов'язується:

7.2.1. Вчасно оплатити на користь Турагента заброньований в межах цього Договору Тур;

7.2.2. Своєчасно надати Турагенту паспорти громадян для виїзду за кордон (проїзні документи дитини) (у випадку необхідності оформлення в'їзних віз) або їх копії (в інших випадках) та інші документи (їх копії) та відомості, необхідні для бронювання (оформлення) туристичних послуг, що входять до складу Туру. Відомості та документи (що повинні бути оформлені у встановленому законодавством України або країни тимчасового перебування порядку) мають бути надані Турагенту не пізніше, ніж за 15 (п'ятнадцять) днів до початку туристичної подорожі, яка потребує отримання в'їзної візи, та не пізніше, ніж за 5 (п'ять) днів до початку туристичної подорожі, яка не потребує отримання такої візи;

7.2.3. При виїзді у туристичну подорож за кордон дитини у віці до 16 років (крім випадків, коли дитина подорожуватиме разом з обома батьками), надати Турагенту, в строк, передбачений попереднім підпунктом Договору, оригінал (у випадку необхідності оформлення в'їзної візи) або копію документа, передбаченого Правилами перетинання державного кордону громадянами України, що надає право на виїзд такої дитини за кордон України з одним із батьків або в супроводі осіб, які уповноважені обома батьками;

7.2.4. У випадку виклику Туриста та/або осіб, які з ним подорожуватимуть, до консульської установи країни тимчасового перебування для проведення особистої співбесіди з метою відкриття в'їзної візи (віз), забезпечити своє прибуття та прибуття вказаних вище осіб до зазначеної консульської установи за власний кошт та у визначений установою строк;

7.2.5. Отримати від Турагента документи (закордонні паспорти з візами (у випадку їх оформлення), ваучери, страхові поліси, транспортні квитки тощо), необхідні Туристу для здійснення Туру, забронюваного в межах цього Договору, а також невідкладно перевірити наявність і правильність заповнення вказаних документів, і негайно повідомити Турагента про виявлені в них недоліки або помилки;

7.2.6. Слідкувати за можливими змінами у розкладі відправлення повітряних суден (транспортних засобів) на сайтах авіакомпаній (компаній-перевізників), сайтах відповідних аеропортів (вокзалів, станцій тощо) в мережі Інтернет та прибути до аеропорту (вокзалу станції) за дві години до офіційно повідомленого авіакомпанією (компанією-перевізником) часу вильоту літака (відправлення транспортного засобу), якщо правила авіакомпанії (компанії-перевізника) не вимагають іншого;

7.2.7. Дотримуватись вимог чинного законодавства України щодо перетину державного кордону України, а також прикордонних, митних правил та правил в'їзду/виїзду до/з країни тимчасового перебування, санітарних правил; поважати звичаї, традиції місцевого населення, політичний та соціальний лад країни перебування; не порушувати громадський порядок та вимоги законів, чинних на території країни тимчасового перебування; не порушувати права та законні інтереси інших громадян; дотримуватись правил поведінки на борту літака (транспортного засобу), дотримуватись правил внутрішнього розпорядку та протипожежної безпеки в місцях розміщення та перебування; виконувати інші обов'язки, передбачені чинним законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування;

7.2.8. В разі необхідності оплатити вартість в'їзної візи (консульський, сервісний збір тощо) разом з оплатою вартості Туру (у випадку попереднього оформлення такої візи за сприяння Туроператора) або при проходженні паспортного (прикордонного) контролю (у випадку оформлення такої візи самостійно, безпосередньо при перетині кордону країни тимчасового перебування);

7.2.9. Надати Турагенту (у випадку необхідності оформлення в'їзної візи за сприяння Туроператора) достовірні дані про порушення Туристом (або особами, що з ним подорожуватимуть) законодавства, митного, прикордонного, візового режиму, якщо такі порушення мали місце в минулому;

7.2.10. Самостійно оплачувати вартість додаткових послуг, що під час туристичної подорожі будуть обрані Туристом на власний розсуд та не передбачені умовами даного Договору;

7.2.11. Не використовувати отриману для цілей Туру в'їзну візу з метою, відмінною від туристичної, дотримуватись під час туристичної подорожі візового режиму країни тимчасового перебування та покинути територію країни тимчасового перебування в терміни, передбачені такою в'їзною візою (у випадку, якщо таку візу було отримано Туристом);

7.2.12. Виконувати умови, передбачені цим Договором, а також дотримуватись під час туристичної подорожі усіх умов туристичної поїздки (у тому числі обов'язковості заселення в готель протягом першої забронюваної туристом доби і виселення з готелю, бажано, не раніше останньої забронюваної туристом доби у встановлений правилами готелю час);

7.2.13. Під час здійснення туристичної подорожі, дотримуватись правил особистої безпеки та збереження особистого майна;

7.2.14. Якщо умови Туру передбачають подорож до країни з підвищеним рівнем епідеміологічного ризику, до виїзду з України самостійно зробити необхідні щеплення/вакцинації та отримати (і мати при собі під час туристичної подорожі) документи про такі щеплення/вакцинації (у відповідності до медичних правил/вимог країни тимчасового перебування);

7.2.15. Сплатити штрафні санкції (неустойку) у випадках, розмірі та порядку, встановлених Договором;

7.2.16. У випадку виникнення у Туриста претензій щодо якості послуг, які входять до складу Турпродукту, негайно надати письмову претензію представнику приймаючої сторони (компанії, що забезпечує надання відповідних туристичних послуг в країні тимчасового перебування) та повідомити про це Турагента протягом 12 (дванадцяти) годин з моменту виявлення факту надання Туристу неякісних послуг для можливості усунення на місці перешкод, що заважають якісному наданню послуг Туристу. В разі неможливості задовольнити претензію на місці, Турист разом з уповноваженим працівником компанії (адміністратором готелю, представником страхової компанії тощо), послуги якої не відповідали вимогам даного Договору за якістю, складають акт, який завіряється їхніми підписами та підписом представника приймаючої сторони, з наступною відміткою про це у туристичному ваучері. Зазначені вище своєчасне повідомлення Турагента, складання акта та відмітка у ваучері є обов'язковими умовами для подальшого розгляду Турагентом (Туроператором) претензії щодо відшкодування вартості туристичної послуги ((її частини);

7.2.17. В разі здійснення Туристом туристичної подорожі у складі організованої Туроператором групи:

а) визнавати, за будь-яких умов, авторитет та обов'язковість рішень гіда (супроводжуючого групи) з усіх питань організації Туру, в тому числі, визначену ним послідовність проведення заходів програми Туру;

б) усвідомлювати, що надання гідом (супроводжуючим групи) або іншими особами будь-яких екскурсійних, перекладацьких, транспортних чи інші супутніх туристичних послуг для групи в цілому та/або для окремих Туристів у вільний (за програмою Туру) час не передбачено програмою Туру.

7.2.18. У випадку прийняття рішення про відмову від Туру, негайно письмово повідомити про це Турагента.

8. УМОВИ ВІДМОВИ ВІД ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ (ДОГОВОРУ). ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

8.1. Турагент (Туроператор) має право відмовитись від виконання цього Договору у випадках, передбачених Договором або чинним законодавством України.

8.2. Турист має право відмовитись від забронюваного Туру без сплати неустойки, передбаченої п. 8.4. Договору, якщо відповідна письмова відмова Туриста отримана Турагентом (Туроператором) раніше, ніж за 30 (тридцять) днів до початку туристичної подорожі (якщо інший строк/умови зміни/анулювання Заявки не будуть вказані у підтвердженні такої Заявки, а також за винятком випадків, окремо передбачених цим розділом Договору).

8.3. Турист вправі відмовитись від забронюваного Туру в строк за 30 (тридцять) або менше днів до дати початку туристичної подорожі (або у випадку, коли у підтвердженні Заявки було зазначено про те, що зміни/анулювання Заявки тягнуть за собою неповернення вартості Туру (сплату неустойки у розмірі 100 (сто) % вартості Туру)) виключно за умови сплати ним на користь Турагента (Туроператора) неустойки, передбаченої п. 8.4. Договору.

8.4. У випадку відмови Туриста від забронюваного Туру (ануляція підтвердженої Туроператором Заявки, неповна або несвоєчасна оплата вартості Туру Туристом, відмова посольства в наданні візи або невчасна видача візи посольством Туристу автоматично вважаються такою відмовою від Туру) або зміни дати початку/закінчення туристичної подорожі не з вини Турагента (Туроператора), Турист сплачує Турагенту (Туроператору) неустойку у таких розмірах (якщо інший розмір неустойки не був вказаний Туроператором у підтвердженні Заявки):

а) за відмову або зміну в строк від 30 (тридцяти) до 22 (двадцяти двох) днів до початку поїздки – 10 % загальної вартості Турпродукту;

б) за відмову або зміну в строк від 21 (двадцяти одного) до 15 (п'ятнадцяти) днів до початку поїздки – 25 % загальної вартості Турпродукту;

в) за відмову або зміну в строк від 14 (чотирнадцяти) до 8 (восьми) днів до початку поїздки – 50 % загальної вартості Турпродукту;

г) за відмову або зміну в строк від 7 (семи) до 3 (трьох) днів до початку поїздки – 70 % загальної вартості Турпродукту;

д) за відмову або зміну в строк від 2 (двох) до 0 (нуль) днів до початку поїздки або за нез'явлення на посадку до транспортного засобу чи до місця початку поїздки (або у випадку, коли у підтвердженні Заявки було зазначено про те, що зміни/анулювання Заявки тягнуть за собою неповернення вартості Туру (сплату неустойки у розмірі 100 (сто) % вартості Туру)) – 100 (сто) % загальної вартості Турпродукту.

Правила даного пункту застосовуються як у разі відмови Туриста від Туру, так і у разі неможливості виїзду Туриста з України або в'їзду до країни тимчасового перебування з причин, не залежних від Турагента (Туроператора).

Також при відмові Туриста від туру, забронюваного на період Новорічних/Різдвяних (з 15 грудня по 15 січня включно), Травневих (з 26 квітня по 10 травня включно) та/або інших державних свят, за 30 (тридцять) або менше днів, а також у випадку проведення у будь-якому з пунктів здійснення туристичної подорожі Туриста міжнародних виставок, конференцій, конгресів, релігійних, етнічних або національних свят, спортивних змагань та ін. (про що Турист був попереджений Турагентом до укладення цього Договору), що характеризується підвищеним попитом на туристичні послуги у даному місці в даний час, Турист зобов'язується сплатити на користь Турагента (Туроператора) неустойку в розмірі 100 (ста) % вартості Турпродукту.

8.5. Повернення вартості транспортних послуг (авіа-, залізничних та автобусних квитків), придбаних Туристом в складі турпродукту або окремо від нього, провадиться згідно правил перевізника та чинного законодавства.

8.6. Якщо для здійснення перевезення Туриста Турагентом (Туроператором) буде заброньовано авіаквиток на чартерний рейс, то:

а) Турагент (Туроператор) не несе відповідальності за затримку (перенесення) або скасування такого чартерного рейсу;

б) Турагент (Туроператор) не гарантує повернення вартості авіаквитка на такий чартерний рейс;

в) Турагент (Туроператор) не зобов'язаний замінити або придбати для Туриста авіаквиток на інший рейс замість затриманого, перенесеного або скасованого чартерного рейсу, оскільки заміна повітряного судна, повернення будь-яких сплачених Туристом за чартерне авіаперевезення сум та відшкодування збитків Туриста здійснюватиметься у даному випадку відповідно до умов договору, укладеного між фактичним перевізником (авіакомпанією) та замовником рейсу (фрахтувальником), а також згідно правил перевізника, положень Повітряного кодексу України, «Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу» (затверджених Наказом Міністерства інфраструктури України від 30.11.2012 р. № 735) та правил міжнародних повітряних перевезень, врегульованих міжнародними конвенціями в галузі цивільної авіації.

8.7. У випадку відмови Туриста від Туру, незалежно від дати початку туристичної подорожі, частина вартості Турпродукту, яка дорівнює фактичним витратам Туроператора, пов'язаним з організацією Туру, поверненню Туристу не підлягає.

8.8. За невиконання/неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України та цим Договором.

8.9. Турагент (Туроператор) не несе відповідальності за відмову (затримку) посольства (консульства) країни тимчасового перебування у наданні в'їзних віз Туристу, а також за будь-які правомірні чи неправомірні дії (бездіяльність) державних (муніципальних) органів України, країни тимчасового перебування чи транзиту, в тому числі правоохоронних, митних та прикордонних служб, якщо такі дії (бездіяльність) будь-яким чином вплинули на можливість здійснення або хід туристичної подорожі Туриста. Конкретні причини відмови (затримки) у наданні візи або причини згаданих вище дій (бездіяльності) державних (муніципальних) органів Турист з'ясовує самостійно у відповідному посольстві (консульстві) або органі.

8.10. Турагент (Туроператор) не компенсує збитки та вартість туристичних послуг, не наданих Туристу з причин виникнення форс-мажорних обставин (до складу яких входять в тому числі, але не виключно: стихійні лиха, повінь, землетруси, пожежі, війна, військові дії, антитерористичні операції, оголошення військового або надзвичайного стану, страйки, епідемії, епізоотії, рішення місцевих органів влади, зміни в законодавстві тощо), які знаходяться поза сферою його компетенції, а також не несе відповідальності:

а) за дії (бездіяльність) страхових компаній та за можливі витрати Туриста, пов'язані із настанням страхового випадку. У разі настання страхового випадку всі претензії щодо понесених у зв'язку з цим витрат Турист пред'являє страховій компанії, зазначеній в страховому полісі;

б) за наслідки порушення Туристами митних і прикордонних правил, а також порушення інших вимог законодавства країни тимчасового перебування (транзиту) тощо;

в) за відсутність у Туриста під час туристичної подорожі проїзних та інших документів, належним чином виданих йому Турагентом (Туроператором);

г) за нез'явлення або запізнення Туриста в аеропорт вильоту або транзиту (до місця початку або продовження туристичної подорожі), до місця збору організованої групи Туристів тощо;

д) за втрату багажу Туристом та за недотримання останнім встановлених перевізником або законодавством правил перевезення пасажирів та багажу;

е) за відсутність у Туриста на день початку туристичної подорожі належним чином оформлених закордонних паспортів, а також відповідних документів, що надають право виїзду з України разом з Туристом неповнолітніх дітей;

є) за неможливість виїзду Туриста з України у зв'язку з наявністю у нього невиконаних зобов'язань, в тому числі зі сплати аліментів, штрафів, податків тощо, або у зв'язку з військовим обов'язком.

8.11. Турагент (Туроператор) не несе відповідальності за дії перевізників, а саме: за невчасну подачу та відправлення поїздів, автобусів тощо, затримку або скасування авіарейсів та пов'язані з цим зміни у програмі туристичної поїздки, а також за збереження багажу, вантажу, цінностей і документів Туриста протягом усього строку туристичної подорожі. У цих випадках відповідальність перед Туристом несуть авіаційні, залізничні, автомобільні, морські та інші транспортні компанії згідно із нормами законодавства, що регулює відносини в галузі відповідних перевезень. Турагент (Туроператор) також не відповідає за дії (бездіяльність) перевізників, які можуть бути спричинені банкрутством (неплатоспроможністю, ліквідацією) останніх; врегулювання претензій Туриста у

цьому випадку здійснюється за встановленими міжнародним законодавством або ж законодавством країни місцезнаходження перевізника правилами.

8.12. Турист несе відповідальність за правильність та достовірність усіх даних, що вказані у Заявці на бронювання, а також документів та відомостей, які надаються Туристом Турагенту на виконання умов цього Договору.

8.13. У випадку порушення Туристами чинних правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, нанесення збитків майну перевізника чи порушення правил проживання в готелі або недотримання Туристами законодавства країни тимчасового перебування, Туроператор та Турагент не нестимуть відповідальності, якщо внаслідок згаданих вище порушень Туристи не матимуть можливості скористатися певними туристичними послугами.

8.14. У випадку подання Туристом невірно оформлених або неправдивих документів (відомостей), що спричинить неможливість оформлення необхідних для Туру документів та/або в'їзних віз, Турист сплатить Турагенту (Туроператору) неустойку у розмірі 100 % вартості Турпродукту, але не більше суми фактично понесених Туроператором витрат на організацію Туру.

8.15. У випадку невиконання (неналежного виконання) Туроператором договірних зобов'язань з туристичного обслуговування Туриста, Туроператор компенсує Туристу спричинені саме таким невиконанням (неналежним виконанням), документально підтверджені та законно обгрунтовані збитки останнього, за умови обов'язкового виконання Туристом положень п/п. 7.2.16. п. 7.2. та розділу 9 цього Договору.

8.16. Турагент (Туроператор) не несе відповідальності щодо відшкодування витрат Туриста, якщо Турист, у період туристичної подорожі, на свій розсуд чи в зв'язку зі своїми інтересами, не скористався усіма чи частиною заброньованих туристичних послуг, і не відшкодовує Туристу витрати, що виходять за межі обумовлених у підтвердженій Заявці туристичних послуг.

8.17. У випадку відмови Туриста від заброньованого Туру (до його початку) у зв'язку з виникненням на території країни тимчасового перебування Туриста ситуацій, які, на думку Туриста, можуть викликати певні ускладнення протягом туристичної подорожі (відхилення погодних показників від раніше прогнозованих, затори на автошляхах тощо), але які офіційно не визнані обставинами непереборної сили (форс-мажором) і які не перешкоджають фактичному наданню туристичних послуг Туристу, застосовуються положення п. 8.4. Договору.

8.18. Сплата Туристом неустойки за цим Договором може, за бажанням Турагента (Туроператора), відбуватися шляхом вирахування Турагентом (Туроператором) коштів із сум, що підлягають поверненню Туристу.

9. ПРЕТЕНЗІЇ. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

9.1. У випадку виникнення скарг зі сторони Туриста на якість туристичних послуг, Турист повинен надати Турагенту наступні документи: претензію Туриста (з викладенням фактичних обставин та вимог Туриста), туристичний ваучер Туроператора (в разі якщо він видавався), в якому вказані умови Туру, документ (акт) з відмітками готелю або приймаючої сторони, який підтверджує порушення умов Туру, документи, що підтверджують фактичні витрати (збитки), понесені Туристом внаслідок ненадання (неналежного надання) туристичних послуг. Претензія та зазначені вище документи повинні бути надані Туристом Турагенту не пізніше, ніж через 14 (чотирнадцять) днів з дня закінчення Туру. Всі претензії розглядаються Турагентом (Туроператором) тільки в тому випадку, якщо Турагент (Туроператор) був проінформований Турагентом або Туристом про ненадання або неякісне надання туристичної послуги протягом 12 (дванадцяти) годин з моменту виявлення такого факту для можливості усунення проблеми, що виникла, на місці.

9.2. Турагент (Туроператор) розглядає отриману від Туриста в порядку, передбаченому попереднім пунктом, претензію в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

9.3. Претензії, подані Туристом з порушенням вимог п. 9.1. Договору, Турагентом (Туроператором) до розгляду не приймаються.

9.4. Претензії та заяви Турагент (Туроператор) приймає виключно безпосередньо від особи, що підписала цей Договір (законного представника такої особи).

9.5. В разі задоволення претензій, з якими звертається Турист в країні його тимчасового перебування відповідно до пп. 7.2.16. цього Договору, шляхом пропонування Туристу інших (компенсаційних) послуг, та у випадку якщо турист не скористався такими запропонованими послугами, вважається, що Турагент (Туроператор) і приймаюча сторона виконали свої зобов'язання належним чином.

9.6. Претензії, предметом яких не є якість Турпродукту, у тому числі претензії, пов'язані з ненаданням або наданням неналежної інформації про Турпродукт, його споживчі властивості, у тому числі інформації, зазначеної в п. 4.1. та п/п. 7.1.6. п. 7.1. цього Договору, пред'являються Туристом Турагенту і підлягають розгляду останнім.

9.7. Турагент (Туроператор) не несе відповідальності за порушення розрахункової години готелю Туристом. Турист самостійно сплачує всі витрати, необхідність в яких виникла внаслідок порушення ним розрахункової години.

9.8. Претензії стосовно клімату, погодних умов в країні тимчасового перебування, місцевих традицій, особливостей національної кухні, тривалості авіаперельоту чи переїзду, тривалості проходження митного (прикордонного) контролю не приймаються Турагентом (Туроператором) до розгляду в будь-якому випадку.

9.9. У випадку визнання претензій Туриста та відшкодування йому з боку Турагента (Туроператора) завданої шкоди, Турист зобов'язується підписати відповідні фінансові документи про це, а також письмову заяву про відмову від пред'явлення майнових та інших претензій до Турагента (Туроператора).

9.10. Усі спори, що можуть виникнути з даного Договору чи в зв'язку з ним, будуть, по можливості, вирішуватися шляхом переговорів між Сторонами.

9.11. При неможливості такого вирішення шляхом переговорів спір передаються на розгляд до суду за підсудністю, встановленою законом.

10. ІНШІ УМОВИ

10.1. Банківська гарантія фінансового забезпечення цивільної відповідальності Туроператора № 11990/18-Г на суму, еквівалентну 20 000 євро, надана ПАТ «Банк інвестицій та заощаджень» 28.06.2018 р., якщо інше не зазначено на сторінці Туроператора в мережі Інтернет за адресою: https://www.alliance.ua/.

10.2. Заміна готелю або готельного номеру під час туристичної подорожі за власним бажанням Туриста може бути здійснена тільки за додаткову плату.

10.3. Адміністрація готелів країни тимчасового перебування може періодично змінювати склад устаткування номерів, змінювати меню, особливо на початку та в кінці сезону. Деякі розваги, що рекламуються, в тому числі з використанням спортивного устаткування, можуть надаватися за окрему плату. Устаткування, що зображене на рекламних фотографіях, не обов'язково може бути в наявності протягом усього сезону.

10.4. Факт підписання цього Договору Туристом свідчить про те, що Турист отримав повну і зрозумілу інформацію щодо туристичного обслуговування за Договором, яка була йому надана належним чином та у відповідності з вимогами Закону України «Про туризм» та законодавства України про захист прав споживачів.

10.5. Звернення фізичної особи (Туриста) до Турагента (Туроператора) або укладення фізичною особою (Туристом) договору на туристичне обслуговування з Туроператором через Турагента свідчить про згоду такої особи (Туриста) на обробку Туроператором (Турагентом) її персональних даних у зв'язку із таким зверненням чи користуванням послугами Туроператора (Турагента). Заперечення особи (Туриста) щодо обробки персональних даних, необхідних Туроператору для виконання своїх зобов'язань, у т.ч. відкликання особою (Туристом) згоди на обробку даних, можуть бути підставою для припинення виконання Турагентом (Туроператором) умов даного Договору.

10.6. Цей договір складено українською мовою у двох примірниках, по одному для кожної Сторони, при цьому обидва примірники мають однакову юридичну силу.

11. ФОРС-МАЖОР

11.1. При виникненні форс-мажорних обставин (до складу яких входять в тому числі, але не виключно: стихійні лиха, повінь, землетруси, пожежі, війна, військові дії, антитерористичні операції, оголошення військового або надзвичайного стану, страйки, епідемії, епізоотії, рішення місцевих органів влади, зміни в законодавстві тощо) та інших явищ непереборної сили, внаслідок яких стало неможливим виконання Стороною прийнятих на себе за Договором зобов'язань, така Сторона частково або повністю звільняється від відповідальності за невиконання згаданих вище зобов'язань.

11.2. Сторона, для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в триденний строк в письмовій формі повідомити іншу Сторону про час настання та час припинення дії даних обставин.

11.3. Факт настання форс-мажорних обставин та строк їх дії повинні бути підтверджені довідкою Торгово-промислової палати України або іншого компетентного органу країни, в якій розташоване місце фактичного надання туристичних послуг.

12. СТРОК ДОГОВОРУ

12.1. Договір набирає чинності з моменту підписання його Сторонами і діє до моменту закінчення туристичної подорожі або до моменту дострокового припинення цього Договору на умовах, передбачених ним, або чинним законодавством України.

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

РЕКВІЗИТИ КОМПАНІЇ:

Назва: ТОВ «Фарватер Тревел»
Адреса: м.Ужгород, вул. Корзо, 7/7
Фактична адреса: м.Київ, бульвар Лесі Українки, 7а, оф.2
Тел.: (050) 432-70-70
e-mail: jm@farvater.com.ua
ЄДРПОУ: 38889745
IBAN № UA243052990000026000023601230

в АТ КБ «ПриватБанк»

Директор: Мельничук Ю.В.

ТУРИСТ (ЗАМОВНИК):

З повним обсягом інформації, передбаченої ст.20 Закону України «Про туризм», зокрема, з медичними застереженнями при здійсненні туристичної поїздки, профілактикою малярії та інших захворювань мене ознайомлено.

Додаток No1 до Договору.

Зважаючи на те, що у разі відмови Туриста від замовлених туристичних послуг з будь-яких причин (або зміни характеристик раніш замовленого туристичного продукту) контрагенти Туроператора застосовують штрафні санкції до Туроператора, заздалегідь узгоджений між Турагентом/Туроператором та Туристом розмір витрат Турагента/Туроператора по бронюванню і оформленню туру, складає, у процентному відношенні до загальної вартості туристичних послуг за Договором, наступні розміри: 10% - у разі відмови Туриста від туристичних послуг, або їх зміні, в строк більший ніж за 35 днів до дня початку їх надання; 20% - у разі відмови Туриста від туристичних послуг або їх зміні, в період за 25-35 днів до дня початку їх надання; 35% - у разі відмови Туриста від туристичних послуг або їх зміні, в період за 20-25 днів до дня початку їх надання; 50% - у разі відмови Туриста від туристичних послуг або їх зміні, в період за 15-19 днів до дня початку їх надання; 70% - у разі відмови Туриста від туристичних послуг або їх зміні, в період за 11-14 днів до дня початку їх надання; 80% - у разі відмови Туриста від туристичних послуг або їх зміні, в період за 6-10 днів до дня початку їх надання; 100% - у разі відмови Туриста від туристичних послуг або їх зміні, в строк менший ніж за 6 днів до дня початку їх надання.

У разі відмови Туриста від туристичних послуг, які частково або повністю надаються або споживаються Туристом у високий сезон, заздалегідь узгоджений розмір витрат Туроператора по бронюванню і оформленню туру складає 100% вартості туристичних послуг, незалежно від термінів відмови Туриста від туристичних послуг. Під високим сезоном мається на увазі святкові дні, а також періоди з 25 грудня по 15 січня, з 27 квітня по 10 травня, з 01 червня по 31 серпня. Мотиви та причини відмови Туриста не змінюють розміру заздалегідь узгоджених та зазначених вище витрат Турагента/Туроператора по бронюванню і оформленню туру.

У випадку втрати Туристом бланку авіаквитка та виписки нового авіаквитка, Турист погоджується, що з нього на користь Туроператора будуть стягнуті витрати Туроператора по оформленню нового авіаквитка у розмірі 510 (п’ятсот десять) гривень. У випадку заміни (зміни) прізвища Туриста і пов’язаної з цим виписки нового авіаквитка, Турист погоджується, що з нього на користь Туроператора будуть стягнуті витрати за заміну прізвища у розмірі 255 (двісті п’ятдесят п’ять) гривень.

У випадку відмови Туриста від раніше здійсненого бронювання перевезення або забронюваних квитків, або їх зміні (крім заміни прізвищ туристів/пасажирів або бланків квитків) на будь-який вид транспорту, Турист погоджується та зобов'язаний сплатити Туроператору заздалегідь узгоджений між Турагентом/Туроператором та Туристом розмір витрат, пов'язаних з бронюванням квитків в розмірі 100 % вартості перевезення або квитків, незалежно від строків відмови від бронювання/забронюваних квитків або їх зміни.

ПРОФІЛАКТИКА МАЛЯРІЇ

(Пам'ятка для тих, хто від'їжджає за кордон)*

Малярія - паразитарне захворювання, збудником якого є найпростіші (плазмодії малярії), що передаються від хворої до здорової людини через укуси малярійних комарів. Хвороба найбільш поширена в країнах з тропічним кліматом.

Захворювання часто починається з нездужання, слабкості, розбитості, головного болю, болю в м'язах, суглобах, попереку, сухості в роті, потім періодично підвищується температура тіла, з'являються блювота, розлади травлення (пронос), кашель, порушення з боку нервової та інших систем організму. За тяжкого злоякісного перебігу хвороба може закінчитись смертю.

ЗАХВОРЮВАННЯ МАЛЯРІЄЮ МОЖНА ПОПЕРЕДИТИ!

ЗАСОБИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ - ЗАСТОСУВАННЯ ПРОТИМАЛЯРІЙНИХ ПРЕПАРАТІВ ТА ЗАХИСТ ВІД УКУСІВ КОМАРІВ!

Найпоширенішим протималярійними препаратом є **делагіл*(хлорохін)***, застосування якого треба починати за тиждень до виїзду. Доза - 2 таблетки по 0,25 г або 1 таблетка по 0,5 г на добу, препарат приймають 2 дні поспіль. У період

перебування в місцевості високого ризику зараження малярією застосовують 0,5 г один раз на тиждень. Дітям препарат призначають згідно з віковими дозами після консультації з лікарем.

В країнах, де циркулюють стійкі до делагілу (хлорохіну) збудники малярії, для профілактики застосовують препарати ларіам (мефлохін), малоприм: по 1 таблетці щотижня до 6-и місяців із подальшою заміною препарату на делагіл. Дітям препарат призначають відповідно до вікової дози після консультації з лікарем - інфекціоністом або паразитологом.

Після прибуття до країни призначення доцільно проконсультуватися з лікарем посольства про необхідність хіміопрофілактики малярії в безпосередньому місці перебування, термінах її проведення, а також про протималярійні препарати, що можна придбати в місцевій аптечній мережі, схеми і дози їх застосування.

Захист від укусів комарів належить здійснювати як під час перебування в приміщенні, так і поза ним. Малярійні комарі нападають на людину найчастіше ввечері, з настанням сутінок та вночі. У цей час бажано носити одяг, що прикривав би більшу частину тіла (комбінезони, одяг з довгими рукавами, довгі брюки тощо). Відкриті частини тіла, особливо під час перебування поза приміщенням в сутінках, для запобігання нападу комарів слід змащувати репелентами у вигляді кремів, спиртових розчинів, аерозолів, що дозволені Міністерством охорони здоров'я України для використання.

У сутінки бажано перебувати у приміщенні, недосяжному для проникнення комарів, оснащеному кондиціонером. Для попередження проникнення комарів до приміщення двері й вікна повинні мати захисні сітки. Спати слід під сітчатою запоною, краї якої треба старанно заправити під матрац. При виявленні комарів, що залетіли до помешкання, їх знищують механічно або за допомогою аерозольних інсектицидів, електрофумігаторів та антимоскітних спіралей. Житлові приміщення рекомендується щоденно ввечері обробляти аерозолем, по можливості таким, що містить синтетичні піретроїди. Після експозиції (застосування) інсектициду протягом 20 - 30 хвилин приміщення слід провітрити, не знімаючи захисних сіток з вікон і дверей. Доцільно також обробити інсектицидами та репелентами запони, сітки на дверях та вікнах (незалежно від наявності кондиціонерів). Не рекомендується користуватись духами, одеколонами та іншими подібними засобами.

Після повернення в Україну (країну постійного перебування) необхідно негайно повідомити дільничного лікаря про Ваше прибуття з тропічних країн. Застосування вживання протималярійного препарату слід продовжувати ще протягом 4-х тижнів після виїзду з малярійної місцевості, оскільки за відсутності хіміопрофілактики в цей період існує найбільша вірогідність виникнення особливо небезпечної злоякісної форми тропічної малярії.

В окремих випадках захворювання на малярію може виникнути у більш пізні терміни, навіть при застосуванні протималярійних препаратів. Тому при нездужанні, що супроводжується підвищенням температури, потрібно негайно звернутися до лікаря. Протягом 3-х років після повернення з ендемічних країн додому при будь-якому захворюванні нагадуйте лікарю, який Вас лікує, про Ваше перебування у тропіках, незалежно від попередніх показників дослідження крові на малярію.

ПАМ'ЯТАЙТЕ, ЩО ЧИМ РЕТЕЛЬНІШЕ І ЧІТКІШЕ ВИ БУДЕТЕ ВИКОНУВАТИ ПРАВИЛА ПРОФІЛАКТИКИ МАЛЯРІЇ, ТИМ МЕНША БУДЕ ВІРОГІДНІСТЬ ЗАХВОРІТИ ЦІЄЮ НЕБЕЗПЕЧНОЮ ХВОРОБОЮ!

* Пам'ятка розроблена фахівцями паразитологічного відділу ЦСЕС МОЗ України за матеріалами ІМПТМ ім. Є. І. Марциновського