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, та діє за дорученням ТОВ «Пегас Туристик» (надалі – ТУРОПЕРАТОР. Ліцензія туроператора АЕ №185517 від 19.10.2012 р. Банківська гарантія на 20000 євро видана ПАТ «Кредит Європа Банк» строком до 22.10.2020 р.) та на підставі Агентського договору з ТУРОПЕРАТОРОМ, керуючись ст. ст. 901-907 ЦК України, ст. ст. 295-305 ГК 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 (надалі - Договір).

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.

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 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.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. ТУРАГЕНТ, на підставі замовлення ТУРИСТА, за встановлену цим Договором плату, зобов'язується надати консультаційно-інформаційні послуги в сфері туризму, а також посередницькі послуги з бронювання і придбання туристичних послуг, сформованих ТУРОПЕРАТОРОМ, для споживання ТУРИСТОМ та/або вказаних ним осіб, а ТУРИСТ зобов'язується сплатити ТУРАГЕНТУ вартість послуг ТУРАГЕНТА і суму для розрахунку з ТУРОПЕРАТОРОМ та/або іншими надавачами туристичних послуг.

2. ЗАМОВЛЕННЯ НА ПРИДБАННЯ ТУРПОСЛУГ

2.1. Туристична подорож здійснюється у складі (вказуються кількість туристів та відомості про них; при подорожі туриста/ів з дітьми, дата народження дитини вказується обов'язково).
2.2. Країна та місце призначення;
2.3. Термін подорожі;
2.4. Транспортне обслуговування*;
2.5. Розміщення в готелі (в т.ч. транзитне);
2.6. Термін проживання у готелі:
2.7. Трансфер;
2.8. Харчування;
2.9. Страхування;
2.10. Додаткові послуги або інші умови подорожі;
2.11. Загальна вартість туристичних послуг, замовлених Туристом.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

3.1. ТУРАГЕНТ зобов'язується:
3.1.1. Інформувати ТУРИСТА про: основні вимоги пропонованих до оформлення виїзних/в'їзних документів та правила в'їзду до країни тимчасового перебування; медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки; місцезнаходження, поштові реквізити ТУРОПЕРАТОРА; умови перебування в країні тимчасового перебування туриста; характеристику готелів, у тому числі відомості про правила тимчасового перебування; умови обов'язкового страхування; розміри фінансового забезпечення; строки і порядок оплати готельного обслуговування; програму туру та можливі зміни в

програмі; дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування; ціну і порядок здійснення оплати; характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення; місце перебування організації, уповноваженої ТУРОПЕРАТОРОМ на прийняття претензій ТУРИСТІВ.
3.1.2. Ознайомити ТУРИСТА із звичаями місцевого населення, з релігійними обрядами, святинями, пам'ятниками архітектури, природи, історії, культури й інших об'єктів туристського показу, про стан навколишнього середовища, про санітарно-епідеміологічні правила перебування в країні (місці) подорожі, шляхом передачі йому Пам'ятки туриста при відвідуванні країни до якої здійснюється подорож/тур.
3.1.3. Направити ТУРОПЕРАТОРУ замовлення на придбання (бронювання) туристичних послуг для ТУРИСТА у відповідності до отриманого завдання.
3.1.4. Після підтвердження ТУРОПЕРАТОРОМ готовності надати замовлені туристичні послуги, ТУРАГЕНТ зобов'язаний повідомити про це ТУРИСТА. При неможливості для ТУРОПЕРАТОРА надати вказані послуги, ТУРАГЕНТ має право запропонувати ТУРИСТУ альтернативний туристичний продукт (тур. послуги). Якщо нова пропозиція не влаштує ТУРИСТА, він має право відмовитися від неї і вимагати повернення фактично сплачених коштів.
3.1.5. Передати ТУРИСТУ, отримані від ТУРОПЕРАТОРА: ваучер, страховий поліс, авіаквитки тощо.
3.1.6. Кошти, отримані ТУРАГЕНТОМ на оплату туристичних послуг, не належать останньому. ТУРАГЕНТ зобов'язаний перерахувати їх ТУРОПЕРАТОРУ, оскільки він діє як посередник, що допомагає ТУРОПЕРАТОРУ як надавачу туристичних послуг у їх реалізації споживачам цих послуг. З отриманих від ТУРИСТА коштів, ТУРАГЕНТ має право залишити собі лише суму агентської винагороди, розмір якої визначає ТУРОПЕРАТОР.

3.2. ТУРАГЕНТ має право:
3.2.1. Змінити ціну туристичного продукту у випадку та у розмірі, дозволеному чинним законодавством, але не більше ніж на 5% від початкової ціни туру. У випадку зміни вартості туристичних послуг, ТУРИСТ має право відмовитись та вимагати повернення раніше сплачених коштів.

3.3. ТУРИСТ зобов'язаний:
3.3.1. Своєчасно надати документи, необхідні для оформлення туру (поїздки).
3.3.2. Виконувати митні та прикордонні правила чинного законодавства України та країн тимчасового перебування.
3.3.3. Поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місцевості) перебування.
3.3.4. Дотримуватись правил внутрішнього розпорядку та протипожежної безпеки в місцях проживання та перебування; правил поведінки та вимог щодо збереження об'єктів історії та культури, природи в країні тимчасового перебування.
3.3.5. Не порушувати громадський порядок, дотримувати вимог законів, які діють на території країни перебування.
3.3.6. Повідомити представника ТУРОПЕРАТОРА в країні тимчасового перебування про факт ненадання чи неналежне надання туристичних послуг, якщо безпосередній надавач послуг (готель, авіаперевізник, асістанс тощо) упродовж 2-х діб з моменту виникнення претензій, не усунув недоліки, що стали причиною претензій.

3.4. ТУРИСТ має право:
3.4.1. Отримати інформацію, консультацію щодо послуг, які надаються за цим Договором;
3.4.2. Отримати комплекс придбаних туристичних послуг;
3.4.3. Отримати медичну допомогу у разі захворювання відповідно до умов страхування.
3.4.4. Відмовитися від туристичних послуг на умовах цього Договору.

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

4.1. При неможливості для Туроператора або Турагента виконати прийняте замовлення, ТУРИСТУ повертається сплачена ним сума не пізніш ніж у 7-денний термін.
4.2. У випадку ненадання підтвердженого та оплаченого туристичного продукту, Туроператор компенсує вартість такого турпродукту або вартість його ненаданої частини.
4.3. Заява про відмову ТУРИСТА від туристичних послуг має бути подана у письмовій формі та приймається ТУРАГЕНТОМ до виконання з дня отримання такої заяви.
4.4. Якщо ТУРИСТ відмовляється від замовлених турпослуг, він зобов'язаний відшкодувати витрати, фактично понесені Турагентом і Туроператором на виконання його замовлення. При визначенні розміру витрат (збитків), які Турист відшкодовує Туроператору при відмові від замовлення або

неможливості скористатися ним, Сторони орієнтуються на розміри неустойки (штрафу), передбачені у Додатку №1 до цього Договору.

4.5. ТУРАГЕНТ не несе відповідальності:

- за відмову іноземного посольства (консульства) у наданні віз ТУРИСТУ за маршрутом туру згідно цього Договору, якщо у встановлені посольством (консульством) терміни ТУРАГЕНТ подав усі необхідні документи до посольства (консульства);
- за відміну або зміну часу відправлення і прибуття транспортних засобів і пов'язаними з цим змінами об'єму і строків туристичних послуг, зміну типу літака, аеропорту вильоту/прильоту тощо. У цих випадках відповідальність перед ТУРИСТОМ, згідно Правил пасажирських авіаперевезень, несуть Туроператор та/або Авіаперевізники;
- за якість самостійно придбаних ТУРИСТОМ послуг чи товарів;
- за збереження багажу, цінностей і документів ТУРИСТА упродовж всього періоду туру і на транспорті;
- за правильність оформлення закордонного паспорта ТУРИСТА; ТУРИСТ несе відповідальність за дійсність та достовірність документів, що він надає, та інформації, а також за збитки та наслідки, що виникли недостовірністю останніх;
- за збитки, що виникли у ТУРИСТА, пов'язані з його винними діями (бездіяльністю), до яких зокрема відносяться: нез'явлення чи запізнення до місця надання туристичної послуги, несвоєчасне чи не укомплектоване надання інформації, необхідної для оформлення документів, що дають право на в'їзд (виїзд) в країну (з країни), перебування в стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, тощо;
- за дії прикордонних, митних та інших офіційних служб України та країн, які відвідує або перетинає ТУРИСТ. У випадку конфлікту ТУРИСТА з цими службами вартість сплачених ТУРИСТОМ послуг не повертається;
- якщо послуги, що надаються згідно цього Договору, не відповідають уявленням ТУРИСТА, а також у разі зміни погодних умов;
- за якість послуг, що входять до складу туристичного продукту, сформованого ТУРОПЕРАТОРОМ; ТУРАГЕНТ, виступаючи посередником між ТУРИСТОМ та організаціями, які є безпосередньо виконавцями послуг, а саме: ТУРОПЕРАТОРОМ, що надає послуги ТУРИСТУ, транспортною організацією, готельною установою, страховою компанією;
- за обставини, які знаходяться поза контролем ТУРАГЕНТА (заміну ТУРОПЕРАТОРОМ готелю на готель подібної категорії, втрату особистих речей, страхові випадки, можливі неточності допущені в готельних та інших рекламних проспектах і буклетах, так як вони виготовлені без участі ТУРАГЕНТА, і використовуються в роботі як додатковий матеріал);
- за будь-які незручності, завдані ТУРИСТУ в зв'язку з проведенням на території країни перебування будівельних та ремонтних робіт, які відбуваються за рішенням або з відома місцевих влад будь-якими державними або приватними особами.

4.6. ТУРАГЕНТ не компенсує ТУРИСТУ витрати за придбані ним додаткові послуги, та якщо ТУРИСТ у період обслуговування на свій розсуд не користувався всіма або частиною замовлених та оплачених послуг.

4.7. У випадку порушення ТУРИСТОМ правил проїзду, реєстрації та перевезення багажу, нанесення збитків транспортній компанії, або порушення правил проживання та нанесення збитків в готелі і невиконання законодавства країни перебування, ТУРИСТ самостійно сплачує штрафи та компенсує збитки, завдані його діями в розмірах, передбачених чинним законодавством країни, де стався конфлікт та/або спричинена шкода (завдані збитки).

4.8. Усі претензії та пропозиції по організації туру приймаються ТУРАГЕНТОМ не пізніше 7 днів після дати закінчення туру, за умови надання ТУРИСТОМ доказів, що підтверджують ненадання чи неналежне надання туристичних послуг та/або несвоєчасне вжиття заходів по їх усуненню, завірені підписом представника ТУРОПЕРАТОРА в країні перебування. ТУРАГЕНТ не розглядає претензії ТУРИСТА до якості наданих послуг, що ґрунтуються на суб'єктивній оцінці ТУРИСТА.

5. ЗМІНА ТА ПРИПИНЕННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ

5.1. Сторони можуть внести зміни та доповнення до цього Договору за їх згодою, що оформлюються у письмовому вигляді.

5.2. У разі недобору групи, ТУРАГЕНТ за отриманим від ТУРОПЕРАТОРА повідомленням інформує ТУРИСТА про те, що тур не відбудеться. Своєчасне виконання ТУРАГЕНТОМ цієї вимоги є підставою для відшкодовування усіх витрат згідно ЗАЯВКИ.

6. ІНШІ УМОВИ

6.1. Категорія готелю (інших місць розміщення) вказується в цьому Договорі у відповідності до класифікації за правилами та/або законодавством країни тимчасового перебування.

6.2. Заселення до номеру раніше розрахункового часу, як і виселення з номеру пізніше розрахункового часу, тягнуть зобов'язання сплатити вартість повної доби проживання в готелі, незалежно від фактично проведеного часу в номері готелю.
6.3. Якщо послуга не зазначену у туристичному ваучері, то вважається, що вона не входить до вартості туру.

7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Цей Договір набирає чинності з моменту сплати ТУРИСТОМ вартості туру (внесення передоплати) і діє до повного виконання Сторонами зобов'язань, прийнятих ними за цим Договором. Цей Договір опублікований на веб-сайті farvater.travel та акцептується (підписується/укладається) шляхом проставляння відповідної відмітки в процесі бронювання туру на веб-сайті Турагента.
7.2. Усі спори між Сторонами, з яких не було досягнуто згоди, розв'язуються у відповідності до законодавства України.
7.3. Підписанням цього договору ТУРИСТ, враховуючи вимоги ЗУ «Про захист персональних даних», надає ТУРОПЕРАТОРУ і ТУРАГЕНТУ згоду на обробку його персональних даних (та персональних даних фізичних осіб, що слідують з ним) з метою використання цих відомостей для наданні туристичних послуг за цим Договором.
7.4. Цей Договір пов'язаний з Агентським договором ТУРАГЕНТА з ТУРОПЕРАТОРОМ з реалізації туристичних продуктів.
7.5. Перевезення ТУРИСТА може здійснюватися рейсом будь-якої авіакомпанії, незалежно від того, яка авіакомпанія зазначена у авіаквитку. Туроператор гарантує доставку Туриста з міста початку до міста завершення туру. Фактичні аеропорти міста вильоту та міста призначення можуть відрізнятися від зазначених в авіаквитку.

РЕКВІЗИТИ КОМПАНІЇ:

Назва: ТОВ «Фарватер Тревел»
Адреса: м.Ужгород, вул. Корзо, 7/7
Тел.: (050) 432-70-70
e-mail: tb@farvater.com.ua
ЄДРПОУ: 38889745
IBAN № UA243052990000026000023601230

в АТ КБ «ПриватБанк»
Директор: Мельничук Ю.В.

ДОДАТОК №1 до Договору про надання інформаційно-консультаційних та посередницьких послуг при замовленні турпродукту «ПЕГАС ТУРИСТИК»

1. Розмір неустойки (штрафу), яку Замовник/Турист зобов'язаний сплатити при відмові від замовлення, що було виконано Туроператором становить:

за 31 ібільше днів до початку надання туристичних послуг – 30 євро за 1-го туриста;
від 30 до 22 днів до початку надання туристичних послуг – 10% від вартості турпродукту;
від 21 до 15 днів до початку надання туристичних послуг – 25% від вартості турпродукту;
від 14 до 8 днів до початку надання туристичних послуг – 50% від вартості турпродукту;
від 7 до 5 днів до початку надання туристичних послуг – 60% від вартості турпродукту;
від 4 до 2 днів до початку надання туристичних послуг – 75% від вартості турпродукту;
за 1 день до початку надання туристичних послуг – 90% від вартості турпродукту;
у день вильоту та після початку надання туристичних послуг – 100% вартості турпродукту.

2. При відмові від новорічного, різдвяного, канікулярного або травневого туру, що повністю або частково (один день і більше) припадає на період з 24 грудня по 10 січня; з 20 березня по 2 квітня; з

25 квітня по 13 травня; з 22 жовтня по 12 листопада, а також на державні свята України або у дні проведення на території країни перебування заходів, що характеризується підвищеним попитом на турпослуги у такій країні в цей період - штраф (неустойка) для Замовника/Туриста становитиме:

за 61 більше днів до початку надання туристичних послуг — 30 евро за 1-го туриста;
від 60 до 41 дня до початку надання туристичних послуг — 50%;
від 40 до 15 днів до початку надання туристичних послуг — 75% ;
від 14 до 2 днів до початку надання туристичних послуг — 90%;
від 1 до 0 днів до початку надання туристичних послуг — 100%.

3. При підрахунку строку, за який відбувається відмова від замовленого турпродукту, дні вильоту та ануляції не враховуються!

4. Непокритими неустойкою (штрафом), що вказані вище, є витрати на авіаперевезення, що були у складі турпродукту, а також консульський збір, якщо такий збір сплачувався.

5. При відмові від туристичної послуги, яка була замовлена не у складі туристичного продукту, а як елемент до індивідуального туру (Fully Independent Travelling – FIT), наприклад: авіаперевезення, проживання в готелі, трансфер в таких країнах як: Австрія, Азербайджан, Бахрейн, Бразилія, Венесуела, Вірменія, Німеччина, Ісландія, Італія, Латвія, Маврикій, Мальдіви, Мальта, Португалія, Сейшельські острови, Туреччина (Стамбул), Франція, Шрі-Ланка, розмір неустойки (штрафу), повідомляється Замовнику/Туристу у письмовій формі при замовленні такої послуги.

Розмір неустойки, розрахованої по зазначеними вище показникам є орієнтиром для обчислення збитків (витрат) Туроператора при анулюванні замовлення в певний період до дня отримання послуг. Проте, визначена наперед сума збитків може бути змінена Туроператором до суми його фактичних витрат по виконанню такого замовлення після з'ясування суми цих витрат.

З умовами ануляції заявки/броні (відмови від замовлених турпослуг) ознайомлений і погоджуюсь.

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 ІМПІТМ ім. Є. І. Марциновського (Москва)