

## 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](http://www.farvater.travel), та діє за дорученням Туроператора ТОВ «ТРАНСПОРТАЛ» (ліцензія на туроператорську діяльність видана згідно наказу Державного агентства з розвитку туризму №39 від 06.04.2023, банківська гарантія на суму 20000 євро), що знаходиться за адресою: 03151, м. Київ, проспект Повітрофлотський, буд. 76-В, код ЄДРПОУ 38578507) на підставі агентського договору № 24/502 від 04.11.2024р. , 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 офери 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](http://www.farvater.travel), свідчить про прийняття зазначеною особою всіх умов цієї офери. Повним і беззастережним прийняттям (акцептом) цієї офери 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 адресою [www.farvater.travel](http://www.farvater.travel), за допомогою якого забезпечується вибір та здійснення бронювання турпродукту.

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

**Акцепт офери** — повне і беззастережне прийняття умов офери 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. Визначення термінів

Терміни, що використовуються у цьому Договорі, означають:

**1.1. Туристичний оператор (Туроператор)** - юридична особа, визначена у преамбулі цього Договору, яка створена згідно із законодавством України, для якої виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг і яка в установленому порядку отримала ліцензію на туроператорську діяльність.

**1.2. Туристичний агент (Турагент)** - юридична особа, створена згідно із законодавством України, або фізична особа - суб'єкт підприємницької діяльності, визначена у преамбулі цього Договору, яка здійснює посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту Туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг.

**1.3. Туристичний продукт (Турпродукт) та/або Туристичні послуги** - попередньо розроблений Туроператором комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого можуть входити послуги перевезення, розміщення, екскурсії та інші туристичні послуги.

**1.4. Турист** - особа, визначена у преамбулі цього Договору, яка здійснює подорож по Україні та/або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін. А також, всі особи, які зазначені в Додатку №1 до цього Договору «Замовлення». В разі зазначення кількості туристів більше 1 (однієї) особи в Додатку №1 до цього Договору «Замовлення», всі Туристи вважаються належним чином повідомленими про всі зміни про туристичні послуги (або їх скасування/відміну) шляхом надсилання інформації Туристу за вказаними ним реквізитами (електронна пошта/e-mail).

**1.5. Тур** - туристична подорож (поїздка) за визначеними маршрутом та строками, забезпечена комплексом туристичних послуг, які замовлялися Туристом (компонентами туру є бронювання, розміщення, харчування, транспортні послуги, рекреація, екскурсії, інші туристичні послуги, включені в договір про надання туристичних послуг).

**1.6. Замовлення** - інформація, внесена до п.2.4 цього Договору, в якому міститься перелік необхідних для оформлення Турпродукту послуг, у тому числі прізвище, ім'я та по-батькові Туриста чи Туристів.

Замовлення вважається офертою Туриста, тобто пропозицією на укладення Договору про надання туристичних послуг.

1.7. **Підтвердження Замовлення/Підтвердження бронювання** – (акцепт) – підтвердження Туроператора по електронних або факсимільних засобах зв'язку про надання туристичних послуг на Замовлення Туриста через Турагента.

1.8. **Відмова від туристичного продукту (туристичної послуги)** - це відмова Туриста від заброньованого туристичного продукту (туристичної послуги), а також право Туроператора, через Турагента відмовити Туристу в наданні заброньованого туристичного продукту (туристичних послуг) на умовах та в порядку, визначених цим Договором.

1.9. **Високий сезон** - це період найбільшої діяльної активності в туризмі, період найбільш високих тарифів на туристичні послуги, визначається по кожному з напрямків туристичних подорожей окремо. Інформація про умови продажу туристичного продукту та терміни високого сезону, по кожному з напрямків, надається Турагентом Туристу під час інформування про умови надання туристичних послуг.

1.10. **Акції/Спеціальні тури** – спеціальні пропозиції, найбільш вигідні для Туристів (в т.ч. акція «раннє бронювання»), інформація про умови продажу туристичного продукту за спеціальними умовами (пропозиціями), які пропонуються Турагентом Туристу під час інформування про умови надання туристичних послуг.

1.11. **Додатки** – належним чином оформлені, підписані уповноваженими представниками Сторін та скріплені печаткою (в разі наявності печатки) додатки, доповнення, додаткові угоди, які є невід'ємною частиною Договору.

## 2. Предмет Договору

2.1. Турист здійснює вибір туристичних послуг із запропонованих Турагентом на свій розсуд і за своїм побажанням. Вибрані Туристом туристичні послуги/туристичний продукт вносяться в Замовлення.

2.2. Туроператор через Турагента надає комплекс замовлених та визначених цим Договором і Додатками до цього Договору туристичних послуг (туристичний продукт), а Турист зобов'язується прийняти та оплатити їх на умовах і в порядку цього Договору.

2.3. Турагент та Туроператор є посередниками між Туристом, з одного боку, і іноземними туроператорами, транспортними і страховими компаніями, готелями й іншими підприємствами, установами, з іншого боку.

2.4. **Замовлення оформлюється на сайті:**

2.4.1. Підписанням цього Договору Турист засвідчує, що він перевіряв правильність і достовірність заповнених даних. Всі відомості відповідають наданим Туристом документам та заявленим Туристом очікуванням і побажанням.

2.4.2. Підписанням цього Договору Сторони засвідчують, що Турист обізнаний про всі істотні умови Договору (предмет, вартість/ціну та порядок розрахунків, порядок і наслідки відмови від туристичних послуг, строки, зміст договору).

## 3. Інформація

3.1. Шляхом підписання цього Договору Сторони засвідчують, що Турагент до моменту укладення/підписання цього Договору надав Туристу у доступній, наочній формі, розбірливу та зрозумілу, повну, достовірну інформацію, передбачену чинним законодавством України та зокрема ст., ст. 19<sup>1</sup>, 20 Закону України «Про туризм», а саме:

- про місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;
- про характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид (наприклад літак, потяг, автобус та інше), категорію (перший клас, економ клас та інше) стикування (сполучення) рейсів, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачену кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);
- про час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке Турист займатиме в певному виді транспортного засобу (якщо така послуга, як «категорія місця» (додаткове місце для ніг чи місце біля аварійного виходу в літаку, спальне місце в потягу, тощо) входить до складу замовленого Турпродукту і додатково оплачені Туристом);
- про характеристики готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація 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;
- про види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі;
- про мінімальну кількість туристів у групі (якщо тур здійснюється групою туристів), а також інформування Туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі;
- про розклад авіарейсів, місце і час збору групи, строки туру;

- про ціну (вартість) туристичних послуг;
- про умови і наслідки скасування туру туристом;
- про ціну, правила бронювання та анулювання, порядок здійснення оплати туристичного продукту (туристичних послуг);
- про основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення;
- про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там (якщо замовлена послуга передбачає виїзд/знаходження Туриста за кордоном);
- про медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і вік туристів, а також умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування;
- про Туроператора і Турагента, їх місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;
- про 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;
- про види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і проводів, супроводу туристів, про дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;
- про стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;
- про назву, адресу та контактні телефони представництв Туроператора або організації (організації), уповноваженої Туроператором на прийняття скарг і претензій Туриста, 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;
- про страхову компанію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, порядок забезпечення Туроператором обов'язкового та/або можливості добровільного страхування ризиків туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, правила звернення до представників страхової компанії в країні відпочинку, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна”;
- про розмір фінансового забезпечення Туроператора і Турагента на випадок їх неплатоспроможності (банкрутства) та про кредитну установу, яка надала таке забезпечення;
- про звичай місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною;
- про консульський збір за оформлення віз до країни з візовим режимом перетину кордону турист сплачує самостійно на умовах, які зазначені в системі бронювання;
- іншу обов'язкову інформацію, передбачену Законом України «Про туризм» та Законом України «Про захист прав споживачів».

3.2. Шляхом підписання цього Договору Сторони засвідчують, що Турист отримав належним чином зазначену в п. 3.1. цього Договору інформацію (у доступній, наочній формі, яка є для Туриста розбірливою та зрозумілою) та не має ніяких зауважень чи заперечень.

3.3. До моменту підписання цього Договору (усно або письмово), а також разом із документами для подорожі (письмово), Туристу Турагентом надається Інформація/Довідка про країну місцеперебування.

## 4. Права та обов'язки Сторін

### **4.1. Турагент від імені Туроператора зобов'язується:**

4.1.1. Виконати всі необхідні та передбачені цим Договором фактичні та юридичні дії, результатом яких буде бронювання та надання туристичних послуг, замовлених Туристом, у повному обсязі, в кількості, якості та у визначені Договором строки, за умови своєчасного надання Туристом всіх необхідних для оформлення туристичної подорожі документів та повної оплати вартості туристичного продукту у строки, встановлені цим Договором.

4.1.2. Перевіряти у Туриста наявність та правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів на в'їзд і виїзд до/з країни тимчасового перебування.

4.1.3. Прийняти від Туриста платіж згідно виставленого Туроператором рахунку.

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

4.1.5. Видати Туристу документи, що забезпечують надання йому туристичних послуг, ваучери, страхові поліси, транспортні квитки, тощо), за умови повної сплати Туристом вартості туристичного продукту у строки встановлені даним Договором.

4.1.6. Повідомити Туриста про час та дату вильоту/виїзду (у випадку, якщо транспортні послуги включені до туру).

4.1.7. Забезпечити зберігання отриманих від Туриста документів та своєчасне подання необхідних документів Туроператору, у консульські установи (у разі необхідності оформлення віз). При цьому, терміни подання документів у консульські установи визначаються Турагентом/Туроператором самостійно з урахуванням вимог консульства (посольства) країни призначення.

4.1.8. Забезпечити страхування Туриста (медичне та від нещасного випадку), а також за вимогою Туриста та за рахунок Туриста забезпечити страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі, зокрема, страхування ризиків для покриття витрат, пов'язаних з анулюванням цього Договору з ініціативи Туриста, або для покриття витрат, пов'язаних з передчасним поверненням до місця проживання при настанні нещасного випадку або хвороби. Повідомити Туристу відомості про Страхову компанію та суб'єкта туристичної діяльності (Турагент чи Туроператор), хто саме уклав агентську угоду/посередницький договір із Страховиком. Страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим. У разі, якщо Турист самостійно уклав із страховиком договір страхування Туриста та всіх осіб, зазначених в Замовленні (медичне та від нещасного випадку), Турагент, в такому випадку, зобов'язаний перевірити чинність договору страхування, отриманого від Туриста, на його чинність до оформлення Замовлення на бронювання.

4.1.9. Повернути Туристу сплачені ним за Турпродукт грошові кошти протягом 14 календарних днів з моменту відмови Туриста від цього Договору (туристичних послуг), за виключенням сум, зазначених в розділі 7 цього Договору.

4.1.10. Повідомляти Туриста про всі зміни щодо надання Турагентом/Туроператором послуг за цим Договором, шляхом відправлення інформації на його електронну пошту.

#### **4.2. Турагент від імені Туроператора має право:**

4.2.1. На отримання від Туриста необхідних документів та інших персональних даних Туристів, які використовуються з метою бронювання туристичного продукту, проведення належної підготовки до його реалізації, оформлення проїзних та інших документів, необхідних для надання туристичних послуг.

4.2.2. На відшкодування Туристом збитків, завданих його неправомірними діями, в тому числі і порушенням умов цього Договору.

4.2.3. На зміну ціни Туристичного продукту після укладення цього Договору в порядку, передбаченому Договором.

4.2.4. На внесення змін до умов цього Договору у зв'язку зі зміною істотних обставин (погіршення умов подорожі, зміна термінів подорожі, непередбачене збільшення транспортних тарифів, введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, суттєве збільшення курсу валют та інше), за погодженням з Туристом, попередивши Туриста не пізніше ніж за 1 (один) день до початку туристичної подорожі, або початку надання окремої послуги в складі подорожі.

4.2.5. В односторонньому порядку змінювати тривалість, маршрут та інші параметри туристичних послуг, в разі якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки Туриста. У цьому випадку, якщо Турист скористався запропонованими йому альтернативними послугами, послуги за Договором вважаються наданими належним чином.

4.2.6. В односторонньому порядку провести заміну підтвердженого готелю на готель аналогічної або вищої категорії, також замінити авіакомпанію та/або час вильоту та/або прильоту, аеропорту вильоту та/або прильоту, та/або час/місце відправлення автобуса, також внести до туристичного продукту інші обґрунтовані зміни. В цьому випадку, обов'язки Турагента та Туроператора з розміщення Туриста вважаються виконаними якісно, своєчасно, в повному обсязі, а Турист вважається таким, що прийняв послуги без зауважень і не має претензій до Турагента та/або інших суб'єктів туристичної діяльності.

4.2.7. Відмовляти Туристу в наданні послуг, якщо:

а) строк чинності візи Туриста з моменту очікуваного перетину ним кордону країни тимчасового перебування, на в'їзд до якої видана віза, є меншим від запланованої тривалості перебування Туриста у цій країні;

б) віза повністю використана Туристом за кількістю в'їздів до відповідної країни або за тривалістю проведеного у відповідній країні часу;

в) строк чинності закордонного паспорта Туриста з моменту очікуваного перетину ним кордону країни, до якої має намір подорожувати Турист, є меншим від мінімального строку встановленого компетентними органами цієї країни;

г) Туристом не оформлені або неправильно оформлені документи, що дають право на виїзд неповнолітніх дітей за кордон України;

д) документи, що надані Туристом для бронювання/отримання туристичних послуг, перебувають у відверто неохайному вигляді, або пошкоджені, або містять ознаки виправлення/підроблення, або окремі реквізити/дані в документах не читаються, або фото, надане Туристом для оформлення анкети на отримання візи не відповідає фото Туриста у його паспорті, або таке фото виконане більше, ніж за 6 (шість) місяців до дати повернення з подорожі.

4.2.8. Відмовити Туристу у поверненні вартості туристичних послуг, сплачених за цим Договором, але не використаних у подорожі з ініціативи чи вини Туриста, в тому числі з причин хвороби Туриста, підтвердженої відповідними медичними довідками.

4.2.9. На розірвання цього Договору у зв'язку зі зміною істотних умов договору та обставин, якими Сторони керувались під час укладання договору та в інших випадках, передбачених цим Договором.

4.2.10. В рамках цього Договору надавати Туристу інші супутні послуги. Під супутніми послугами слід розуміти послуги з підбору туру, оформлення замовлення на бронювання туристичних послуг; інформаційно-консультаційні послуги щодо туристичного продукту; послуги з допомоги вибору видів страхування та страхових компаній, інші послуги на вимогу Туриста. Надаючи супутні послуги Туристу Турагент діє від власного імені і за власний кошт.

4.2.10. Відмовитися від виконання Договору без відшкодування Туристу матеріальних збитків і моральної (немайнової) шкоди у випадках: виникнення форс-мажорних обставин, визначених Договором, при яких виконання Замовлення виявиться неможливим; відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд/виїзд (про що Турагент невідкладно інформує Туриста, але не пізніше ніж за 24 годин з моменту, коли про це стало відомо Туроператору та Турагенту); в разі невчасного та/або неповного подання Туристом Турагенту для подальшого надання Туроператору необхідних для оформлення Туристичного продукту документів; в разі подання Туристом іншій Стороні неправдивих та/або завідомо неправдивих даних та інформації щодо себе, та/або не чинних документів; в разі, якщо Турагенту чи Туроператору стане відомо про придбання Туристом Туристичного продукту з метою, відмінною від туризму (наприклад влаштування на роботу за кордоном, прохання про політичний притулок, еміграція тощо), і Турагент та Туроператор зможуть мотивувати і довести це шляхами, не забороненими чинним законодавством, в інших випадках передбачених даним Договором та Законом України «Про туризм».

4.2.11. Розірвати цей Договір у разі порушення Туристом строків оплати вартості туристичного продукту, разом зі стягненням з Туриста грошових коштів в порядку і розмірах, передбачених цим Договором.

#### **4.3. Турист зобов'язується:**

4.3.1. Дотримуватися умов і правил, передбачених цим Договором, прийняти замовлені послуги.

4.3.2. Надати повну інформацію про бажаний туристичний маршрут і повідомити свої вимоги до нього при оформленні Замовлення.

4.3.3. Своєчасно надати Турагенту всі необхідні для бронювання Туристичного продукту персональні відомості та документи Туриста та осіб, що з ним подорожуватимуть, необхідні для оформлення Туру. Мати оформлені належним чином документи для перетину кордонів та перебування в усіх країнах маршруту подорожі для всіх туристів включно з дітьми до 18 років.

4.3.4. Сплатити вартість цього Договору в повному обсязі, та в терміни, передбачені Договором.

4.3.5. Перевірити правильність оформлення виданих Туроператором документів, оскільки Турист несе повну відповідальність за дійсність наданих документів та відомостей про Туриста та осіб, що з ним подорожують. Негайно повідомити Турагента про виявлені в документах недоліки (неточності, помилки).

4.3.6. Своєчасно надати Турагенту пакет документів для оформлення в'їзних віз (у разі замовлення такої послуги).

4.3.7. З'явитися особисто до конкретного посольства, консульства чи дипломатичної установи іноземної держави у визначений час і день, за свій рахунок для співбесіди чи з іншої причини в разі такої потреби, про що Туроператор повідомляє Туриста через Турагента.

4.3.8. У разі наявності відповідної в'їзної візи - повідомити про її наявність у Замовленні. При цьому відповідальність за дійсність такої інформації покладається на Туриста і прирівнюється до відповідальності за відмову від заброньованих послуг відповідно умов бронювання, які зазначені в Замовленні.

4.3.9. Турист несе одноосібну відповідальність за зміну стану свого 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, тощо.

4.3.10. В разі виникнення негативних наслідків з причини надання недостовірних, недійсних, невірно оформлених та підроблених даних чи документів і виникнення в зв'язку з цим матеріальних збитків Туроператора/Турагента, Турист несе всі понесені збитки та компенсує Туроператору та Турагенту понесені ними збитки.

4.3.11. Пройти профілактику у відповідності до міжнародних медичних вимог, в разі здійснення подорожі до країни (місця) тимчасового перебування, в якій існує високий ризик захворювання на інфекційну хворобу, самостійно отримати документ про проведення відповідних щеплень та вакцинацій і надати його для ознайомлення Турагенту.

4.3.12. Самостійно перевірити час вильоту/виїзду та наявність рейсу на онлайн-табло аеропорту за добу до вильоту/виїзду.

4.3.13. Прибути до місця початку подорожі та для реєстрації не менш як за дві години до відправлення. В разі здійснення онлайн реєстрації на транспорт, своєчасно здійснити таку реєстрацію (або замовити відповідну послугу у Турагента додатково).

4.3.14. Взяти з собою в тур та мати при собі оригінали необхідних документів, в тому числі, підтверджуючих правомірність виїзду та в'їзду неповнолітньої дитини за межі України.

4.3.15. Самостійно оплатити вартість в'їзної візи при проходженні паспортного контролю у випадку, якщо така оплата передбачена умовами перетину кордонів, згідно з міждержавними угодами України та країн(и) слідування Туриста за кожною особою, що здійснює поїздки згідно з цим Договором.

4.3.16. 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 суспільний порядок та вимоги законів, чинних на території країни тимчасового перебування; зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місці) перебування, не порушувати права та законні інтереси інших громадян; дотримуватись правил поведінки на борту літака / салоні автобусу, у готелі, тощо. 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.

4.3.17. Дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки та збереження особистого майна.

4.3.18. Самостійно сплачувати додаткові послуги, не передбачені умовами цього Договору, в тому числі, в місцях проживання та перебування.

4.3.19. Компенсувати в документально підтвердженому розмірі збитки, заподіяні Туроператору та/або Турагенту неправомірними діями Туриста внаслідок невиконання або неналежного виконання умов цього Договору, в т.ч., але не обмежуючись, зняттям з рейсу, накладенням штрафу, у зв'язку з неналежним оформленням документів для перетину кордонів України, та країн подорожі, проблемами проходження прикордонного (паспортного), митного та інших видів контролю; внаслідок порушення правил поведінки, громадського порядку, законів, що діють на території країни тимчасового перебування, при відмові посольства та імміграційної служби у видачі в'їзних віз, Туристу або при зміні замовлення.

4.3.20. Не використовувати отриману для участі в туристичній подорожі візу/дозвіл на в'їзд з метою, відмінною від туризму і, відповідно до умов реалізації туристичного продукту та Договору, повернутися з країни (місцевості) тимчасового перебування до країни початку подорожі або країни постійного проживання.

4.3.21. Оплатити фактично понесені Туроператором/Турагентом витрати, у тому числі і штрафні санкції, у випадку відмови Туристу від даного Договору до початку поїздки або при зміні замовлення, та в інших випадках, передбачених умовами цього Договору.

4.3.22. Надати Турагенту додаткові документи і відомості, які є суттєвими для здійснення подорожі/туру: копію договору медичного страхування та страхування від нещасних випадків на весь період замовлених туристичних послуг у країнах тимчасового перебування Туриста та всіх подорожуючих (якщо Турист обрав самостійне страхування); відомості про певні обмеження і вади здоров'я Туриста чи іншої особи, зазначеної в Замовленні (інвалідність, тощо) з метою допомоги Турагентом вибрати найприйнятніший та доступний вид туристичної послуги для такої особи; інше.

4.3.23. Турист, який є громадянином іншої держави, має самостійно дізнатись про Правила перетину кордонів по всьому напрямку слідування, а також дізнатись про Правила перебування в країні тимчасового розташування під час отримання туристичних послуг (вимога щодо візи, інші вимоги і заборони). Якщо інша особа, яка вказана в Замовленні, є громадянином іншої держави, на неї покладається той саме обов'язок. Турист, що підписав цей Договір, зобов'язується проінформувати таку особу про умови цього Договору та проконтролювати виконання такою особою умов цього Договору.

4.3.24. Проінформувати про умови цього Договору та Додатків до нього всіх осіб, вказаних в Замовленні.

4.3.25. Виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та умовами цього Договору.

#### **4.4. Турист має право:**

4.4.1. на необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місця) тимчасового перебування і перебування там, про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища.

4.4.2. на отримання необхідної інформації, що передусє укладенню цього Договору.

4.4.3. на інформацію про наявність ліцензії у Туроператора в галузі туризму, дозволів, сертифікатів, інших документів, обов'язковість яких передбачена чинним законодавством.

4.4.4. на вільне обрання туристичних послуг при замовленні Турпродукту.

4.4.5. на отримання комплексу туристичних послуг відповідно до прийнятого Замовлення.

4.4.6. на особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, а також майна.

4.4.7. на відшкодування збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов договору іншою Стороною.

4.4.8. самостійно укласти договір на страхування Туриста (медичне та від нещасного випадку) зі страховиком. У цьому випадку Турист зобов'язаний до оформлення Замовлення на бронювання повідомити Турагента про наявність належним чином укладеного договору страхування та надати Турагенту копію цього Договору.

4.4.9. на свій розсуд застрахувати додаткові ризики, які можуть призвести до неможливості здійснення подорожі/неповернення/дострокового повернення з поїздки та ін., та вимагати відповідних компенсацій від страхових компаній. Якщо Турист недбало віднесеється до можливості страхування ризиків та отримання компенсацій у разі настання страхового випадку, Турагент/Туроператор не несе жодної відповідальності за такі рішення чи бездіяльність Туриста.

4.4.10. відмовитися від виконання цього Договору до початку туристичної подорожі за умови відшкодування Турагенту/Туроператору витрат, пов'язаних із відмовою. Заява про відмову Туриста від туристичних послуг в письмовій формі приймається Турагентом до виконання з дня отримання такої заяви. В даному випадку для Туриста настають наслідки передбачені цим Договором.

4.4.11. повідомити Туроператора через Турагента про виявлені недоліки з наданих туристичних послуг для усунення таких недоліків (заміна перевізником місць на місця більш дешевої категорії, ніж сплачено Туристом; заміна категорії номеру на нижчу категорію номеру об'єктом розміщення, інші); всі повідомлення мають бути обґрунтованими та з детальним описом проблеми, що склалась, аби Турагент/Туроператор мали змогу відреагувати на таке повідомлення.

## **5. Порядок виконання Договору**

- 5.1. Турагент повідомляє Туристу всі істотні умови цього Договору про надання туристичних послуг.
- 5.2. Турист перевіряє відомості внесених даних в цьому Договору і підтверджує їх достовірність і правильність.
- 5.3. Замовлення заповнюється в обов'язковому порядку повністю, в іншому випадку замовлення буде вважатися неподаним і не приймається Туроператором для виконання.
- 5.4. Підписання Туристом цього Договору вважається безвідкличною згодою з його умовами.
- 5.5. Туроператор підтверджує можливість надання Туристу туристичного продукту на умовах, викладених в Замовленні або повідомляє про неможливість надання туристичного продукту, щодо якого було отримано Замовлення. Підтвердження Замовлення здійснюється Туроператором шляхом зміни статусу заявки в онлайн кабінеті агента.
- 5.6. У випадку, якщо Туроператор не отримав від приймаючої сторони підтвердження замовлення він повідомляє Туриста через Турагента про неможливість надання туристичного продукту та пропонує, на вибір Туриста: 1) повернути Туристу сплачені ним кошти; 2) оформити нове замовлення на туристичний продукт, що відповідає вимогам Туриста. При цьому первинне Замовлення вважається анульованим.
- 5.7. У випадку, якщо після отримання Підтвердження Замовлення від Туроператора, Турист має бажання/намір внести будь-які зміни до такого підтвердженого замовлення до дати початку (закінчення) подорожі (період надання туристичних послуг, заміна прізвищ Туристів, категорії готелю, тощо), внесені зміни вважаються ануляцією підтвердженого Замовлення, із застосуванням при цьому до Туриста санкцій, передбачених Договором, та заповненням Туристом нового Замовлення (з урахуванням зазначених вище змін), яке розглядається Туроператором в порядку, передбаченому цим Договором.
- 5.8. Підтвердження Замовлення Туроператором в даному випадку є акцептом, тобто підтвердженням бажання укласти договір. За результатами Підтвердження Замовлення (або одночасно) Туроператором виставляється рахунок на оплату туристичних послуг. Всі рахунки на оплату відправлені Туроператором електронною поштою або виставлені через систему онлайн бронювання - мають чинність рахунків, оформлених письмово.
- 5.9. Підтвердження замовлення має містити інформацію про можливість надання всіх істотних умов даного Договору.
- 5.10. Без отримання підтвердження від Туроператора щодо можливості надання Туристу туристичного продукту на умовах, викладених в Замовленні, Турагент в жодному разі не має права укладати з Туристом Договір про надання туристичних послуг, а у разі його укладення – самостійно нести відповідальність перед Туристом за збитки, заподіяні останньому внаслідок укладення договору без акцептованого Туроператором замовлення. В такому випадку Турагент вважається таким, що діяв від свого імені.
- 5.11. Якщо під час виконання цього Договору Туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до Договору сторони досягли згоди, (готель підтвердив бронювання, проте на дату заїзду туристів не має вільних місць; в місці/місті тимчасового розташування туристів виявлені випадки страйків, готель зачинений або не відчинився у заплановані дати, інші причини, які не залежать від Туроператора) Туроператор з метою продовження туристичного обслуговування вживає альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на Туриста, а в разі потреби - відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані. Про застосування альтернативних заходів Турист повідомляється через Турагента.
- 5.12. У випадку, якщо Турист скористався запропонованою йому альтернативною послугою, претензії щодо ненадання послуг, що вказані в Замовленні та Договорі вважаються необґрунтованими, а послуги за Договором надані належним чином, якісно, своєчасно і в повному обсязі. Турагент та Туроператор вважаються такими, що виконали в повному обсязі свій обов'язок перед Туристом.
- 5.13. У разі неможливості здійснення альтернативних заходів або відмови Туриста від них Туроператор зобов'язаний надати Туристу без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився Турист, а також відшкодувати вартість ненаданих туристичних послуг і виплатити компенсацію у розмірі, визначеному в даному Договорі за домовленістю Сторін.

## **6. Ціна Договору та порядок розрахунків**

- 6.1. Загальна ціна/вартість Договору/Турпродукту наведена на сайті Турагента при бронюванні Тура.
- 6.2. Сторони визначили та погодили наступний порядок розрахунків:

6.2.1. Турист здійснює оплату Турагенту наступним чином:

- 30 % від вартості Договору в день підписання цього Договору
  - 70 % від вартості Договору — не пізніше ніж за 30 днів до початку туру
- якщо Договір укладається менше ніж за 30 (тридцять) днів до початку туру, або тур припадає на Високий сезон, акцію раннього бронювання, інші акції (вказуються під час оформлення Замовлення), або Договір укладається на придбання авіаквитків чи послуг строк сплати яких потребує повної оплати (вказується під час укладання Замовлення), Турист здійснює повну передплату всієї вартості Договору згідно виставленого рахунку.

6.2.2. Датою виконання зобов'язань з оплати є дата зарахування коштів на поточний рахунок Туроператора. За згодою Сторін допускається підтвердження оплати копією платіжного документа. У призначенні платежу Турист вказує реквізити рахунку, відповідно до якого здійснюється оплата. Допускається оплата частинами, але не пізніше строку, встановленого п. 6.2.1 цього Договору.

6.3. У разі зниження встановленого НБУ курсу гривні (девальвація) по відношенню до \_\_\_\_\_ долара США або Євро, вартість неоплаченого або неповністю оплаченого Турпродукту, вираженої в гривні, перераховується відповідно до зміни курсу НБУ між датою Підтвердження замовлення та датою оплати.

6.4. Вартість Турпродукту не включає в себе консульські, візові, митні збори, оплату інших послуг, які не входять до складу Турпродукту і замовляються Туристом окремо.

6.5. Несплата або неповна оплата вартості Турпродукту в зазначений термін, вважається відмовою від Турпродукту за ініціативою Туриста. У цьому випадку Турист відшкодовує Туроператору через Турагента фактично понесені останнім витрати, пов'язані з Замовленням. Відшкодування проводиться за рахунок коштів, що були оплачені Туристом, а у випадку, якщо цих коштів недостатньо, Туроператором через Турагента виставляється Туристу рахунок, який повинен бути сплачений Туристом в строк, вказаний в рахунку.

6.6. Несвоєчасна та/або неповна оплата Туристом вартості Турпродукту (туристичної послуги) надає Турагенту/Туроператору право відмовити у наданні туристичного продукту (туристичних послуг), навіть якщо тур вже підтверджено та/або сплачено передплату.

6.7. У разі збільшення транспортних тарифів, курсу валют, введення нових або підвищення діючих ставок податків, зборів та інших обов'язкових платежів Туроператор через Турагента надає Туристу рахунок на оплату, розмір якої підлягає перерахуванню Туристом Туроператору через Турагента протягом 1-го банківського дня. В разі неналежного виконання Туристом обов'язку з оплати рахунку, відповідне замовлення анулюється з повідомленням Туриста, та в такому разі застосовується відповідальність, передбачена умовами даного Договору.

6.8. Розрахунки за цим Договором відбуваються в гривнях. Оплата Турпродукту може бути проведена у будь-якій формі, що не суперечить чинному законодавству України.

6.9. Кошти, отримані Турагентом від реалізації Турпродукту, не є власністю Турагента, а є транзитними коштами, і ввірені йому на тимчасове зберігання до здійснення повного розрахунку з Туроператором.

## **7. Умови компенсації за ненадані послуги.**

7.1. Турист має право відмовитись від виконання даного Договору до початку туристичної подорожі, за умови відшкодування Турагенту та/або Туроператору витрат та штрафів, пов'язаних із відмовою.

**7.1.1. Заява про відмову Туриста від туристичних послуг / про зміну туристичних послуг:**

- оформляється у довільній формі з підписом Туриста (лист, заява, e-mail, якщо заява надійшла з e-mail адреси, визначеної в цьому Договорі, як адреса для листування із Туристом);
- має містити чітку «відмову» від туристичних послуг або бажання/намір змінити туристичні послуги із визначеннями, які послуги мають бути змінені (в такому випадку, Турист заповнює Замовлення повторно із новими даними);
- може містити причину відмови/зміни туристичних послуг;
- в разі, якщо цим Договором передбачено повне чи часткове повернення коштів, які Турист просить повернути, в заяві мають бути вказані поточні банківські реквізити Туриста для здійснення повернення.

**7.1.2. Витрати, пов'язані з відмовою Туриста від туристичних послуг / заявою про зміну туристичних послуг:**

- штрафи (неустойки, пені) виставлені Туроператору та/або Турагенту партнерами (готелі, перевізники, іноземні туроператори, інші) за відміну бронювань;
- фактичні витрати (передплата, тощо) Туроператора та/або Турагента за туристичні послуги партнерам (вартість перевезення, якщо до складу туристичного продукту входить перевезення яке є блоком на рейсі і яке викуплене Туроператором, вартість проживання, оформлення віз, страхування, інше);
- інші понесені Турагентом та/або Туроператором витрати (супутні туристичні послуги, додаткове добровільне страхування, тощо).
- інші штрафні санкції, не вказані в розділі 7 цього Договору, які застосовуються авіакомпаніями, перевізниками, тощо, у випадку якщо у заброньований Турпродукт входять авіаквитки на регулярні авіарейси або нетипові чартерні перевезення.

7.2. Якщо відмова Туриста від замовлених та підтверджених туристичних послуг (або в разі неприбуття Туриста чи будь-якої іншої особи, вказаної в Замовленні, в дату і час початку подорожі/туру) сталась не з вини Туроператора та/або Турагента (відмова Туристу або будь-якій іншій особі, вказаній в Замовленні, у перетині кордону, заборона на перетин кордону, відмова і видачі візи, скасування візи, виклик з відпустки роботодавцем, вручення судової повістки про виклик в суд чи іншої повістки, підписки про невилізд, наявність інших обставин, що перешкоджають Туристу або будь-якій іншій особі, вказаній в Замовленні, отримати замовлені та підтверджені туристичні послуги), всі витрати, пов'язані з такою відмовою (неявкою), покладаються на Туриста. При цьому, такі обставини (відмова Туристу або будь-якій іншій особі, вказаній в Замовленні, у перетині кордону, заборона на перетин кордону, відмова і видачі візи, скасування візи, виклик з відпустки роботодавцем, вручення судової повістки про виклик в суд чи іншої повістки, підписки про невилізд, наявність інших обставин, що перешкоджають Туристу або будь-якій іншій особі, вказаній в Замовленні, отримати замовлені та підтверджені туристичні послуги) не звільняють Туриста від обов'язку здійснювати оплати у відповідності до умов і в порядку, передбачених цим Договором.

7.3. При відмові від Туристичних послуг чи зміні підтвердженого Замовлення, що припадають на Високий сезон, акційні пропозиції, в т.ч. по акції «раннє бронювання», державні свята, у періоди виставок, ярмарок, Турист зобов'язаний сплатити у розмірі 100% (ста відсотків) вартості Договору, незалежно від строків відмови.

7.4. В разі відмови (зміни) Туристом від замовлених та підтверджених туристичних послуг, Турист сплачує штраф на користь Туроператора через Турагента в наступних розмірах:

| у випадку відмови або зміни Замовлення                                                                                                                         | штрафні санкції                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| за 21 день, або більше до початку подорожі                                                                                                                     | 20% вартості Турпродукту                                                               |
| за 20 днів чи менше днів до початку подорожі                                                                                                                   | 100% вартості Турпродукту                                                              |
| у разі відмови від Замовлення, підтвердженого на Високий сезон, за акцією «Раннє бронювання», на державні свята, у періоди виставок, ярмарок в країні подорожі | 100(сто)% вартості Турпродукту незалежно від терміну, що залишився до початку подорожі |

За заїзд в готель пізніше або виїзд з готелю раніше заброньованої дати кошти за невикористані доби не повертаються.

7.5. В зв'язку з різними вимогами готелів, транспортних компаній та інших суб'єктів, що надають туристичні послуги, витрати Туроператора по організації туру можуть відрізнятися від вказаних у п. 7.4. В такому випадку витрати Туроператора відшкодовуються Туристом відповідно до умов бронювання, які опубліковані на сайті Туроператора, підтвердженні бронювання, або в системі бронювання у розмірі, що не перевищує 100 % від вартості туру. У будь-якому випадку, розмір витрат Туроператора у кожному окремому випадку визначається індивідуально залежно від умов бронювання.

7.6. Сторони погодили, що з метою визначення остаточного розміру витрат, пов'язаних із відмовою від туру, Туроператор має право відкласти повернення грошових коштів Туристу на строк до 30 (тридцяти) днів. В окремих випадках цей строк може бути продовжено ще на 30 днів, про що Турист повідомляється через Турагента.

7.7. Всі витрати, що були понесені Туристом як додаткові/супутні туристичні послуги (супровід оформлення візи, додаткове страхування, інші) вважаються фактично наданими туристичними послугами та їх вартість Туристу не повертається.

7.8. Зміна умов Туру за ініціативою Туриста після Підтвердження, а також несвоєчасне надання Туристом Турагенту необхідних, належним чином оформлених, документів прирівнюється до відмови від туру Туристом і породжує наслідки, передбачені розділом 7 цього Договору.

7.9. У випадку виникнення форс-мажорних обставин, заява про відмову Туриста від туристичних послуг з підтверджуючими документами щодо факту посилання на такі обставини, повинні бути направлені Турагенту терміново, але не пізніше 2 (двох) діб від дати настання цих обставин.

7.10. 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 розділу 7 цього Договору.

7.11. У випадку, якщо авіаквитки, заброньовані Туристом або виписані за його замовленням за спеціальним (блочним/чартерним/турпакетним/туроператорським) тарифом авіакомпанії, незалежно від строків відмови Туриста від перевезення - витрати складають 100% вартості послуг. При цьому, слід мати на увазі, що авіаквитки на чартерні рейси, а також авіаквитки на регулярні рейси, реалізовані за спеціальними тарифами, згідно з правилами перевізника, є такими, що не повертаються, та їх вартість не відшкодовується.

У випадку ануляції авіаквитків або внесення змін до авіаквитків по Турпродуктам (туристичним послугами) з використанням авіаквитків на регулярних рейсах, утримання понесених збитків та/або витрат здійснюється у відповідності до правил відповідної авіакомпанії.

7.12. В разі анулювання/скасування турпродукту та/або неможливості надати замовлені та підтверджені

туристичні послуги Турагентом та/або Туроператором, Туристу повертаються всі оплачені кошти за ненадані та оплачені туристичні послуги.

7.13. В разі неможливості надати замовлені та підтверджені туристичні послуги Турагентом та/або Туроператором з причин, які не залежать від Турагента та Туроператора, та які не відносяться до форс-мажору, Турагент та Туроператор вживають всіх заходів для надання Туристу аналогічних альтернативних туристичних послуг. В разі відмови Туристом прийняти запропоновані альтернативні послуги, Туристу повертаються кошти за оплачені та ненадані туристичні послуги протягом 60 (шістдесяти) днів з дати, коли такі туристичні послуги мали бути надані.

7.14. У випадку анулювання подорожі з вини Турагента Туристу повертається повна вартість сплачених останнім послуг протягом 30 днів.

## **8. Відповідальність Сторін.**

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

8.2. Турагент/Туроператор несе перед Туристом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, крім випадків, якщо:

- невиконання або неналежне виконання умов Договору сталося з вини Туриста;
- невиконання або неналежне виконання умов Договору сталося з вини третіх осіб, інших суб'єктів туристичної діяльності, які задіяні у наданні послуг за даним Договором, наприклад, але не виключно — авіакомпанія, готель, приймаюча сторона, іноземний туроператор тощо;
- невиконання або неналежне виконання умов Договору сталося внаслідок настання форс-мажорних обставин.

8.3. Сторони несуть відповідальність за збереження конфіденційності умов цього Договору та його нерозголошення третім особам з метою нерозголошення та захисту персональних даних осіб, які будуть згадуватись в цьому Договорі та Додатках до цього Договору.

8.4. Турагент несе відповідальність за:

- надання неповного пакета документів для належного надання туристичних послуг Туристу;
- помилки/технічні описки допущені при заповненні документів, які негативно вплинули на виконання туристичних послуг чи привели до зміни їх вартості;
- несвоєчасну або неповну оплату рахунків Туроператора;
- неперевірку наявності та правильності оформлення паспортних та візових документів у Туриста;
- інше невиконання або неналежне виконання умов цього Договору.

**8.5. Турагент/Туроператор не несе відповідальності:**

8.5.1. за неналежне виконання умов Договору, якщо це сталося внаслідок надання Туристом Турагенту некоректних та/або завідомо неправдивих даних та інформації щодо себе та інших подорожуючих, та/або підроблених чи не чинних документів.

8.5.2. в разі невчасного та/або неповного подання Туристом Турагенту для подальшого надання Туроператору необхідних для оформлення Туристичного продукту документів.

8.5.3. за збереження багажу, цінностей та документів Туристу протягом усього періоду перебування у подорожі.

8.5.4. у випадку невиїзду Туриста внаслідок втрати документів, запізнення на рейс на початку та в кінці туристичної подорожі, до місця збору організованої групи Туристів, тощо.

8.5.5. за неможливість виїзду Туриста за кордон з причин, що не залежать від Туроператора/Турагента (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, через відмову в отриманні візи, тощо).

8.5.6. за відшкодування грошових витрат Туриста за оплачені послуги, якщо Турист у період обслуговування за своїм розсудом чи в зв'язку із своїми інтересами не скористався всіма чи частиною запропонованих та сплачених послуг та не відшкодовує витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених цим Договором.

8.5.7. за зміну розкладу, відміну, затримку авіарейсу, заміну літака одного типу на інший, невчасну подачу та відправлення поїздів, автобусів, тощо, закриття аеропортів з метеорологічних, технічних та інших причин, що призвело до зміни програми Туру, за транспортне перевезення Туриста, збереження документів та особистих речей Туриста, втрату або псування багажу під час перевезення. В даному випадку відповідальність за вищевикладене несе Перевізник. Взаємовідносини між пасажиром (Туристом) та Перевізником регулюються договором на перевезення, підтвердженням якого є виданий Туристу квиток, 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. Всі претензії, позови, пов'язані з неналежним наданням транспортних послуг, ненаданням транспортних послуг або їх затримка, що призвело до збитків Туриста пред'являються безпосередньо перевізникам у відповідності з міжнародним законодавством або ж законодавством країни місцезнаходження перевізника.

8.5.8. 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 Договору звільняє Турагента/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 Турагента/Туроператора.

8.5.9. за настання страхових випадків, та не відшкодовує жодних страхових витрат при настанні страхових випадків, які передбачені договорами страхування. При настанні страхового випадку Турист зобов'язаний діяти відповідно до інструкції, яка викладена у страховому полісі (претензії по відповідних у зв'язку з цим витратах Турист пред'являє до страхової компанії).

8.5.10. за якість наданих послуг у випадку їх замовлення Туристом у країні перебування послуг у третіх осіб (наприклад придбання екскурсійного обслуговування у сторонніх осіб, тощо).

8.5.11. за рішення (дії) прикордонних, митних служб країн, через (до) які (яких) подорожує Турист, а також інших установ щодо неможливості в'їзду Туриста або осіб що подорожують разом з ним, відповідно до умов цього Договору та заявки, на територію цих країн. В даному випадку Турист самостійно сплачує витрати пов'язані з депортацією (вартість транспортного перевезення, адміністративні штрафи, пеня та інші платежі). Будь-які компенсації не виплачуються.

8.6. Сторони цього договору усвідомлюють та погоджуються, що Туроператор діє, як посередник від компаній іноземних туроператорів, перевізників та надавачів готельних послуг і виступає, як посередник між Туристом та вказаними надавачами послуг без набуття для себе зобов'язань виступати як надавач відповідних послуг. До зазначеного пункту не застосовується положення вимог п.2. статті 903 Цивільного Кодексу України.

8.7. Турагент/Туроператор не володіє інформацією про плани проведення на території готелю або прилеглої до готелю території в країні перебування будівельних та ремонтних робіт, що здійснюються за рішенням адміністрації готелю або з відома місцевих влад будь-якими державними або приватними особами відповідно та не несе відповідальності за відповідні можливі незручності.

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

8.9. У випадку надання Туристом невірних оформлених або завідомо неправдивих та/або сфальсифікованих документів, що спричинить неможливість виконання цього Договору та/або отримання Туристом замовлених (та/або сплачених) туристичних послуг, Турист несе повну юридичну відповідальність у відповідності до діючого законодавства та умов цього Договору.

8.10. У випадку несвоєчасної оплати Туристом вартості Турпродукту (туристичних послуг) чи витрат Турагента/Туроператора у випадку ануляції Туру, Турист зобов'язаний сплатити Турагенту пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діяла на період прострочки, від вартості Турпродукту, за кожен день прострочки платежу до моменту оплати. Строк позовної давності про застосування пені складатиме 3 (три) роки.

8.11. Турист несе відповідальність у випадку порушення норм та правил поведінки в країні перебування, діючих правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, правил поведінки на борту літака, транспортних перевезень (порушення правопорядку у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння), а також порушення інших загальноприйнятих правил поведінки, що стало причиною зняття Туриста з рейсу, затримки компетентними органами, доставлення (перебування) Туриста до (в) медичних закладів країни перебування, з вищевказаних причин, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі, порушення правил митного та прикордонного контролю та неповернення в країну постійного місце проживання, після закінчення надання туристичного обслуговування або недотримання законодавства країни перебування. В такому випадку штрафи стягуються з Туриста в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування та іншими уповноваженими органами. Турагент/Туроператор в даному випадку відповідальності не несе.

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

8.13. Турист вважається належним чином повідомлений про всі зміни щодо надання Турагентом/Туроператором послуг за цим Договором, якщо ці повідомлення від Турагента надіслані на його електронну пошту.

## **9. Претензії та порядок вирішення спорів**

9.1. У випадку невідповідності умов Туру умовам даного Договору, Турист зобов'язаний повідомити Турагента або представника приймаючої сторони у найкоротший термін, для надання можливості усунення вказаних невідповідностей. В разі якщо Турист не повідомив Турагента або представника приймаючої сторони про наявність зауважень до послуг або невідповідності послуг, заявленим в Договорі, однак належним чином прийняв їх, тобто використав, претензії в даному випадку Турагентом не приймаються.

9.2. Всі претензії Туриста щодо якості послуг, які надаються, приймаються до розгляду в письмовому вигляді, з зазначенням прізвища, ім'я та по-батькові Туриста, періоду і місце його перебування, та за наявності Акту, підписаного представником приймаючої сторони в країні перебування Туриста. Претензії повинні бути направлені Турагенту в двох примірниках не пізніше 14 календарних днів із дня закінчення Туру. Разом з претензією надається копія Договору про надання туристичних послуг та Додатків до цього Договору та інші документи, що підтверджують обставини, викладені у претензії.

9.3. Претензії, подані чи заявлені Туристом з порушенням п. 9.2. даного Договору, Турагентом до розгляду не приймаються.

9.4. Претензії негайно пересилаються Турагентом на адресу Туроператора. Розгляд претензії здійснюється Туроператором відповідно до положень Законів України «Про звернення громадян», «Про захист прав споживачів», «Про туризм».

9.5. Претензії Туриста щодо якості наданих послуг та/або невідповідності наданого Турпродукту сподіванням Туриста та/або відповідно за незадоволення від наданих послуг, що ґрунтуються на суб'єктивній оцінці Туриста цих послуг (наприклад, несмачна їжа, висока вартість додаткових послуг, відключення води та електропостачання, неприбирання кімнат і території та інше) не приймаються та не розглядаються, оскільки уява кожної конкретної особи носить особистий та суб'єктивний характер і не може відповідати загальноприйнятим нормам у тому числі затвердженим законодавством відповідної країни.

9.6. Усі спори, що виникають з цього Договору або пов'язані з ним, включаючи розгляд претензій, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами. У разі якщо розбіжності не можуть бути вирішені шляхом переговорів, спірне питання передається до суду згідно із підсудністю і підвідомчістю такого спору, що передбачено чинним законодавством України.

9.7. Сторони не звільняються від виконання своїх зобов'язань за цим Договором як за наявності будь-якого спору, розбіжностей чи претензій, так і за умови передачі спірного питання на судовий розгляд згідно з цим Договором.

## **10. Форс мажорні обставини**

10.1. Сторони звільняються від майнової відповідальності за невиконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме: повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи, що віднесені в даній місцевості до розряду стихійних; лісові пожежі, вибухи, виходи з ладу чи ушкодження транспортних засобів; страйк, саботаж, локаут, оголошена чи неоголошена війна, воєнні дії, революція, масові безладдя, терористичних актів, аварій і інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору; несприятливі погодні умови, що не є стихійними явищами, але які приводять до неможливості надання послуг в повному обсязі та належної якості, прийняття державними органами нормативних актів, що призвели до неможливості належного виконання сторонами зобов'язань, які вони взяли на себе відповідно до умов даного Договору; інших подій в країні перебування чи регіоні, що несуть в собі загрозу життю, здоров'ю та особистій безпеці туристам, а також інших обставин, які не залежать від волі сторін.

10.2. Сторона, для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі повідомити іншу Сторону про час настання, можливу тривалість та вірогідну дату припинення дії даних обставин, підтвердивши наявність дії форс-мажорних обставин відповідними документами (довідками торгово-промислової палати і т.д.) не пізніше 48 годин з моменту виникнення або настання таких обставин.

10.3. Форс-мажорними обставинами не вважаються політичні події, виборчі процеси, банкрутства держав, тощо, якщо вони не спричинили припинення роботи державних органів, значної кількості підприємств, установ та організацій будь-якої форми господарювання, а також фізичні та душевні розлади здоров'я, тілесні ушкодження, хвороба, смерть Туриста чи його близьких родичів, будь-які аварії з участю Туриста та інше.

10.4. При настанні будь-якої вищезазначеної в п. 10.1. цього Договору форс-мажорної обставини, за згодою сторін, дія чинного Договору або продовжується, або переноситься, або припиняється.

## **11. Термін дії Договору**

11.1. Договір вступає в силу з моменту його підписання Сторонами і діє до закінчення терміну замовлених і підтверджених туристичних послуг, а в частині фінансових взаємовідносин діє до моменту повного розрахунку сторін по Договору.

11.2. Дія даного Договору припиняється в такому разі:

- а) достроково за взаємною згодою Сторін;
- б) достроково з ініціативи однієї із Сторін в порядку, передбаченому цим Договором;
- в) у разі відкликання Туроператором повноважень Турагента (Договір може бути припинено або виконання умов цього Договору за згодою Туроператора та Туриста може бути передано іншому Турагенту);

г) виникнення інших обставин, що припиняють повноваження Туроператора або Турагента (у разі усунення (закінчення) обставин, що призвели до припинення повноважень, ці повноваження за згодою сторін можуть бути поновлені);

д) в інших випадках, передбачених чинним законодавством України.

11.3. Зміни, доповнення до цього Договору вносяться за згодою сторін, що оформлюється шляхом підписання Сторонами Додаткової угоди до Договору.

11.4. Кожна із Сторін даного Договору до початку туристичної подорожі Туриста може вимагати внесення змін до цього Договору або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими вони керувалися під час укладення Договору, зокрема у разі:

- 1) погіршення умов туристичної подорожі, зміни її строків;
- 2) непередбаченого підвищення тарифів на транспортні послуги;
- 3) запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів, інших обов'язкових платежів;
- 4) істотної зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена ціна туристичного продукту;
- 5) відмови партнера Туроператора в наданні заброньованого та оплаченого Турпродукту;
- 6) в разі відмови посольства (консульства) в наданні Туристу візи;
- 7) домовленості сторін.

## 12. Інші умови

12.1. Всі Додатки до цього Договору, підписані Турагентом/Туроператором, є невід'ємними частинами цього Договору. Ваучер, страховий поліс, інформаційний лист, авіаквитки та інші документи які надані Турагентом/Туроператором, які необхідні для здійснення поїздки, та додаються до цього Договору є невід'ємними частинами цього Договору.

12.2. Адміністрація готелів країни перебування може тимчасово змінювати склад устаткування номерів, змінювати харчування, особливо на початку та в кінці сезону. Деякі розваги, що рекламуються, враховуючи використання спортивного устаткування, можуть бути платними. Устаткування, що зображене на відповідних рекламних фотографіях, не обов'язково може бути у наявності протягом сезону.

12.3. Заміна готелю або номеру в готелі за власним бажанням Туриста може бути здійснена тільки за додаткову плату.

12.4. Перевезення Туриста може здійснюватись рейсом будь-якої авіакомпанії, незалежно від того, яка авіакомпанія зазначена у авіаквитку. Аеропорти міст вильоту та міст призначення можуть відрізнятись від зазначених в авіаквитку. Підписанням цього Договору Турист погоджується з вказаними умовами.

12.5. Сторони домовилися вважати прирівняними до оригіналу документи, що передані між ними факсимільними чи електронними засобами зв'язку.

12.6. Якість туристичних послуг повинна відповідати умовам Договору, порядок і способи захисту порушених прав Туриста визначаються законодавством про захист прав споживачів.

12.7. Підписанням даного Договору Турист надає згоду Турагенту та Туроператору на обробку його персональних даних та персональних даних інших осіб, які зазначаються в Замовленні на бронювання, з метою забезпечення надання туристичного продукту в об'ємі необхідному для досягнення зазначеної мети, а також підтверджує свою обізнаність у правах, визначених у ст. 8 закону України «Про захист персональних даних». Право визначення об'єму обробки персональних даних Турист надає Турагенту та Туроператору. Включення персональних даних Туриста до бази персональних даних Турагента відбувається в момент укладення цього Договору. Підписанням цього Договору Турист засвідчує свою обізнаність про таке включення, про свої права, визначені у законі України «Про захист персональних даних», про мету збору даних та осіб, яким передаються його персональні дані. Турист засвідчує і гарантує, що він має всі необхідні правові підстави для передачі вищезгаданих персональних даних Турагенту та Туроператору для їх подальшої обробки з метою організації та надання Туристу будь-яких туристичних послуг, без будь-якого обмеження строком та способом, у т.ч. для їх використання і поширення, зміни, передачі чи надання доступу до них третім особам у випадках, передбачених чинним законодавством України, а також для передачі Турагентом та Туроператором персональних даних для обробки третім особам та здійснення відносно них будь-яких інших дій, якщо це пов'язано із захистом прав Турагента та Туроператора за ними, або якщо це необхідно для реалізації Турагентом та Туроператором прав та обов'язків, передбачених законом. Турист звільняє Туроператора та Турагента від будь-якої відповідальності, у тому числі за будь-яку моральну шкоду, майнові збитки, неотримані доходи (вигоду), завдані будь-яким особам внаслідок будь-яких суперечок, претензій, вимог або судових спорів щодо або у зв'язку з персональними даними. Турист приймає на себе повну відповідальність перед такими третіми особами, у тому числі за відшкодування збитків та шкоди. Турист зобов'язується відшкодувати Турагенту та Туроператору будь-які майнові збитки, моральну шкоду, неотримані доходи (вигоди), в т.ч. судові витрати та витрати на консультаційні послуги, що виникли внаслідок порушення Туристом зазначених вище засвідчень і гарантій, або у разі задоволення судом позову до Турагента та Туроператора про відшкодування збитків або шкоду у зв'язку з переданими Туристом персональними даними. Вищенаведені зобов'язання, засвідчення і гарантії є необмеженими строком, вони є безумовними і безвідкличними.

12.8. Сторонам, що підписали цей Договір, зрозумілі умови Договору.

12.9. Підписанням цього договору Турист підтверджує факт надання йому всієї необхідної інформації для здійснення туристичної подорожі.

12.10. З моменту підписання цього Договору, всі попередні усні або письмові домовленості Сторін, що так чи інакше стосуються цього Договору, втрачають юридичну силу та не можуть братися до уваги при тлумаченні умов цього Договору.

12.11. У випадках, не передбачених даним Договором про надання туристичних послуг, сторони керуються положеннями чинного законодавства України, зокрема – Цивільним кодексом України, Законом України «Про захист прав споживачів» та Законом України «Про туризм».

12.12. Обмін документами між Сторонами здійснюється засобами поштового та/або електронного зв'язку. Засобами електронного зв'язку для обміну всіма документами за цим Договором є:

- e-mail Турагента [jm@farvater.com.ua](mailto:jm@farvater.com.ua)

- e-mail Туроператора [info@travelon.to](mailto:info@travelon.to)

Турист надсилає всі документи (пропозиції, зауваження, скарги, звернення, претензії тощо) на адресу Турагента .

Турагент надсилає всі документи (запитання, пропозиції, зауваження, скарги, звернення, претензії тощо) на адресу Туроператора. Надсилання Туроператору кореспонденції засобами електронного зв'язку (та/або засобами поштового зв'язку) вважається належним повідомленням Туроператора про таку кореспонденцію та її зміст.

12.13. Цей Договір складений українською мовою в двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із Сторін.

### 13. Реквізити та підписи сторін

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](mailto:jm@farvater.com.ua)  
ЄДРПОУ: 38889745  
IBAN № UA243052990000026000023601230  
в АТ КБ «ПриватБанк»

Директор: Мельничук Ю.В.

### 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 важкого зловиясного перебігу хвороба може закінчитись смертю.

**ЗАХВОРЮВАННЯ МАЛЯРІЄЮ МОЖНА ПОПЕРЕДИТИ!**

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

Найпоширенішим протималярійним 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 хіміопротифілактики 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, недоступному для проникнення комарів, оснащеному кондиціонером. Для попередження проникнення комарів до приміщення двері й вікна повинні мати захисні сітки. Спати слід під сітчастою 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 антимоосітних 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 хіміопротекції в цей період існує найбільша вірогідність виникнення особливо небезпечної злосликої 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 ЗАХВОРИТИ ЦІЮ НЕБЕЗПЕЧНОЮ ХВОРОБОЮ!**