

## ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ ПРО ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

м.Київ

Товариство з обмеженою відповідальністю «Фарватер Тревел», яке є Турагентом, Інтернет-магазин якого розташований на доменному імені [farvater.travel](http://farvater.travel), в особі директора Мельничук Юліанни Володимирівни, що діє на підставі Статута, іменованій надалі «Виконавець», публікує договір публічної оферти про дистанційне туристичне обслуговування.

### 1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

1.1. Договір - Публічна оферта (далі - «Оферта») - публічна пропозиція Виконавця, адресована невизначеному колу осіб, яка необхідна для того, щоб укласти з Виконавцем договір про туристичне обслуговування дистанційним способом (далі - «Договір») на умовах, що містяться в цій Оферті, включаючи всі Додатки.

1.2. Замовлення туристичної подорожі на сайті Інтернет-магазину - параметри туристичної подорожі зазначені Клієнтом при оформленні бронювання туристичної подорожі на сайті Інтернет-магазину.

1.3. Сайт Інтернет-магазину – сайт в мережі Інтернет, що розміщений за адресою: [www.farvater.travel](http://www.farvater.travel)

1.4. Туристична подорож (продукт, путівка) - замовлений комплекс туристичних послуг з забезпечення пересування Клієнта по маршруту та його проживання у готелях, та інші послуги не пов'язані з пересуванням та розміщенням, такі як - страхування, відвідування об'єктів культури, тощо, включає вартість туристичних послуг Турагента.

1.5. Туристичні послуги Турагента - це послуги з бронювання туристичної подорожі у Туроператора.

1.6. Комерційний курс Туроператора - грошовий еквівалент в національній валюті України до 1 (одного) долара США або 1 (одного) євро, який визначається Туроператором в залежності від курсу Національного Банку України на день виставлення рахунку, помножений на поправочний коефіцієнт, встановлений Туроператором і пов'язаний з витратами на проведення банківських операцій. Комерційний курс Туроператора вказаний на його сайті.

1.7. Клієнт - фізична чи юридична особа, з яким Турагент від імені Туроператора укладає договір про надання туристичних послуг.

1.8. Cashback - заохочення учасників Акції для придбання Туристичних подорожей через Сайт.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

2.1. Виконавець за дорученням Клієнта приймає на себе зобов'язання забезпечити бронювання та оплату туристичної подорожі з параметрами вказаними в заявці Клієнта на сайті (а саме - напрямок, Туроператор, аеропорти вильоту та прильоту, готель, розміщення, категорія номера, тип харчування); а також отримання і передачу Клієнту виїзних та в'їзних документів в залежності від замовлення для здійснення туристичної подорожі в порядку і на умовах, визначених цим Договором, а Клієнт зобов'язаний оплатити підібрану і замовлену туристичну подорож в повному обсязі.

## **3. ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

3.1. Виконавець зобов'язаний:

3.1.1. У відповідності з даним Договором, забронювати туристичну подорож, обрану Клієнтом.

3.1.2. Забронювати, оплатити, отримати проїзні документи та передати їх Клієнту за допомогою засобів електронної пошти або особисто не пізніше початку туристичної подорожі в залежності від часу бронювання туристичної путівки.

3.1.3. Надавати Клієнту необхідну інформацію про туристичну подорож, сформовану Туроператором.

3.1.4. Своєчасно інформувати Клієнта щодо змін вартості туристичної подорожі, її тривалості, умов перельоту, проживання, харчування, а також змін програми послуг.

3.2. Клієнт зобов'язується:

3.2.1. Виконувати умови, передбачені цим Договором.

3.2.2. Оплатити вартість туристичної подорожі.

3.2.3. Надати Виконавцю дійсний закордонний паспорт і всі необхідні достовірні документи для оформлення візи у строки, необхідні для виготовлення візи, заявлені вимогами посольства кожної конкретної країни.

3.2.4. Прибути в місце збору для трансферу - перевезення наземним транспортом (якщо трансфер входить до пакету послуг) в призначену годину, про що Клієнт повідомляється Виконавцем не пізніше, ніж за добу до запланованої дати від'їзду.

3.2.5. Прибути до аеропорту на реєстрацію не пізніше, ніж за 2 або 3 години до вильоту літака для подальшого самостійного проходження прикордонного та митного контролю.

3.2.6. Дотримуватись прикордонних та правил візового режиму України та країни, до якої подорожує, правил авіакомпанії з перевезення багажу тощо.

3.2.7. Не порушувати права та інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території країни перебування.

3.2.8. Оплатити до виїзду з готелю рахунок за користування міні-баром, сейфом в номері тощо, телефонні переговори та інші додаткові послуги готелю.

3.2.9. Дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки.

3.2.10. Клієнт бере на себе всю відповідальність, включаючи фінансову, за будь-які вчинені ним дії чи рішення, що приймаються ним з приводу або під час подорожі.

3.2.11. Якщо до пакету замовлених клієнтом послуг не входить страховий поліс, то Клієнт зобов'язується придбати його додатково.

#### **4. ВАРТІСТЬ ТУРИСТИЧНОЇ ПОДОРОЖІ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

4.1. Вартість туристичної подорожі за цим договором, вказана на веб-ресурсі Виконавця, вираховується в національній валюті згідно комерційного курсу Туроператора гривні до іноземної валюти на день оплати, в тому числі за туристичну подорож туроператора та туристичні послуги туристичного агента.

4.2. Клієнт повинен сплатити вартість туристичної подорожі, визначену п.4.1 цього Договору, в повному обсязі.

4.3. Клієнт здійснює оплату вартості туристичної подорожі шляхом перерахунку коштів, згідно виставлених рахунків, або платіжною картою на сайті Виконавця.

4.4. Всі кошти, отримані Виконавцем на підставі даного Договору, крім агентської винагороди (туристичних послуг), не належать Виконавцеві і є транзитними та підлягають подальшому перерахуванню згідно з умовами та в порядку, встановленими агентським договором з Туроператором.

4.5. Сторони погодили, що після укладання даного Договору, вартість туристичної подорожі може бути змінена у випадку зміни комерційного курсу Туроператора гривні до іноземної валюти, в якій розрахована вартість туристичної подорожі Туроператором.

4.6. Комерційний курс гривні до іноземної валюти, в якій розрахована вартість туристичної подорожі, встановлюється Туроператором, у якого заброньовано тур.

4.7. Клієнт сплачує вартість туристичної путівки у розмірі від 25 до 100% залежно від параметрів обраної подорожі (дати вильоту, концепції готелю, правил Туроператора тощо).

## 5. УМОВИ ВИКОНАННЯ ДОРУЧЕННЯ

5.1. Виконавець здійснює бронювання обраного Клієнтом туру після отримання оплати у розмірі вказаному в п. 4.7. а також має повідомити Клієнта про бронювання і підтвердження замовленої туристичної подорожі у Туроператора.

5.2. Клієнт попереджений, що при наданні візової підтримки, в тих випадках, коли це необхідно, консульства можуть вимагати для оформлення візи надання доказів наміру Клієнта відвідати країну тимчасового перебування (квиток, страховий поліс, ваучер тощо).

5.3. Відмова у видачі візної візи консульством іноземної держави не є форс-мажорною обставиною. Будь-які затрати, фактично понесені і пов'язані з такою відмовою, здійснюються за рахунок самого Клієнта.

5.4. Клієнт попереджений, що при поданні документів на візу в строк, менший за встановлений консульством, своєчасне отримання відповіді з консульства не гарантується ні Виконавцем, ні Туроператором. Виконавець і Туроператор, у якого заброньовано туристичну подорож, не несуть за це відповідальності, і Клієнт згоден понести в такому випадку всі фактично понесені затрати за власний рахунок.

5.5. Перевезення Клієнта за даним Договором виконується по правилах перевізника (авіакомпанії тощо). Квиток Клієнта є договором з перевізником, у відповідності з яким, всю відповідальність за перевезення несе перевізник по правилах перевізника. Клієнт попереджений про те, що вартість чартерних авіаквитків чи авіаквитків на регулярні рейси не повертається, незалежно від строку відмови від туристичної подорожі.

5.6. Туроператор, у якого заброньовано туристичну подорож, залишає за собою право у випадку необхідності, замінити готель, вказаний раніше, на готель такої ж, або вищої категорії.

5.7. Клієнт попереджений про умови штрафних санкцій Туроператора, у якого заброньовано туристичну подорож. В момент укладання даного Договору Клієнт отримує інформацію про споживчі якості туристичної подорожі.

5.8. Клієнт попереджений про те, що час вильоту та прильоту може змінюватись відносно того часу, що вказаний в підтвердженні. Про що Виконавець відповідним чином своєчасно повідомляє клієнта згідно умов даного договору.

5.9. Клієнт попереджений про те, що Туроператор залишає за собою право не підтвердити туристичну подорож, в такому випадку Виконавець пропонує Клієнту альтернативу, або - у разі відмови Клієнта - повертає кошти.

## **6. УМОВИ ВІДМОВИ ВІД ТУРИСТИЧНОЇ ПОДОРОЖІ.**

6.1. Клієнт має право відмовитись від заброньованої туристичної подорожі повністю або частково до початку туристичної подорожі за умови оплати Виконавцю фактично понесених ним витрат за послуги, що були надані Клієнту.

6.2. У випадку відмови Клієнта від заброньованої туристичної подорожі Клієнту повертаються сплачені ним на виконання умов даного Договору грошові кошти, з утриманням сум фактично понесених Виконавцем витрат за послуги, надані Клієнту.

6.3. У випадку відмови Клієнта від туристичної подорожі, незалежно від причин, Клієнт оплачує безумовну неустойку на умовах Туроператора, у якого заброньовано туристичну подорож. На момент укладання даного Договору Клієнт ознайомлений з умовами договору, укладеного між Виконавцем і Туроператором, по якому буде здійснюватися бронювання туристичної подорожі Клієнта.

6.4. При відмові Клієнта від туру, вартість послуг Виконавця з підбору туристичної подорожі та виконання інших зобов'язань по договору не повертаються.

6.5. Виконавець не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат Туриста за оплачені послуги, якщо Турист у період обслуговування на свій розсуд чи згідно зі своїми інтересами не скористався всіма чи частиною запропонованих та сплачених послуг та не відшкодує Туристу витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених у Замовленні Турагента, підтверженому Туроператором.

6.6. У випадку відмови Клієнта від заброньованої туристичної подорожі у випадку, якщо Клієнту по цій подорожі був нарахований та сплачений Cashback, Клієнту повертаються сплачені ним на виконання умов даного Договору грошові кошти, з утриманням сум фактично понесених Виконавцем витрат за послуги, надані Клієнту, а також з утриманням з цієї сумми Cashback-у, який вже був нарахований та сплачений раніше.

## **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

7.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання зобов'язань згідно умов даного Договору та чинного законодавства України.

7.2. Туроператор, у якого заброньовано туристичну подорож, не несе відповідальності перед Клієнтом, не повертає повну чи часткову вартість туру і компенсацію за моральну шкоду у випадку:

7.2.1. Порушення Клієнтом положень даного Договору, невиконання Клієнтом зобов'язань, викладених в статті 2 даного Договору.

7.2.2. Відмови іноземної держави у видачі візних віз Клієнту по маршруту туру, за затримки при розгляді документів консульством іноземної держави.

7.2.3. Проходження Клієнтом митного, санітарного, прикордонного контролю та контролю інших служб аеропортів, в тому числі, якщо це пов'язано з неправильним оформленням чи недійсністю паспорта Клієнта, або відсутністю запису про членів родини в паспорті Клієнта чи відсутністю або невірним оформленням довіреностей на неповнолітніх.

7.2.4. Зміни цінової політики авіакомпаній, зміни тарифів на заброньовані авіаквитки, затримки вильотів та прильотів, заміни типу літака, скасування рейсів, за доставку та збереження багажу Клієнта.

7.2.5. Виникнення проблем, труднощів та наслідків, що виникають у Клієнта при втраті ним закордонного паспорту.

7.2.6. Самостійної зміни Клієнтом окремих елементів програми (екскурсійної програми, трансферу, місця та рівня проживання, несвоечасної явки до місця збору групи тощо), що викликало додаткові затрати з боку Клієнта.

7.2.7. Невідповідності наданих послуг безпідставним очікуванням Клієнта і його суб'єктивній оцінці.

7.2.8. Виникнення проблем, пов'язаних зі збереженням особистого багажу, цінностей і документів Клієнта протягом всього періоду подорожі.

7.2.9. Виникнення проблем, пов'язаних зі справжністю документів, наданих Клієнтом для оформлення туристичної подорожі (паспорт, довідка, довіреність тощо) та в разі настання будь-яких наслідків, пов'язаних з цими обставинами.

7.3. Повну відповідальність за достовірність наданих відомостей про себе, а також за дійсність наданих документів несе Клієнт.

7.4. Клієнт попереджений про необхідність застосування власних зусиль для забезпечення збереження особистих речей, цінностей і документів протягом всієї подорожі.

## **8. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ**

8.1. Виконавець звільняється від майнової відповідальності за невиконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме:

- страйк, саботаж, локаут і інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору та унеможливають це;
- оголошена чи неоголошена війна, революція, масові безладдя;
- законні чи незаконні дії органів державної влади.

8.2. Належним доказом настання форс-мажорних обставин та терміну їхньої дії є наявність довідки, виданої відповідними компетентними органами конкретної країни.

## **9. ДІЯ ДОГОВОРУ**

9.1. Договір вважається укладеним з моменту оплати Клієнтом вартості туристичної подорожі в повному обсязі або внесення авансу.

9.2. Факт оплати Клієнтом вартості туристичної подорожі свідчить про те, що Клієнт ознайомлений з умовами даного Договору, розуміє їх, погоджується з ними та бере на себе зобов'язання їх виконувати.

9.3. Договір діє до повного виконання його умов.

9.4. Замовлення Клієнтом Туристичних подорожі, розміщеної на сайті Інтернет-магазину означає, що Клієнт згоден з усіма умовами цієї Оферти.

## **10. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

10.1. Даний Договір регулюється і тлумачиться відповідно до чинного законодавства України.

10.2. Всі суперечки, що можуть виникнути в зв'язку з виконанням своїх зобов'язань за цим Договором, а також окремими додатками до нього, Сторони вирішуватимуть шляхом переговорів. У випадку безуспішності таких переговорів спір може бути переданий зацікавленою Стороною до суду з метою вирішення спору за чинним законодавством України.

10.3. З моменту укладення даного Договору все попереднє листування, документи, матеріали переговорів між Сторонами з питань, що є предметом даного Договору, втрачають силу.

10.4. Обмін інформацією між Сторонами може проводитись безпосередньо, або із застосуванням телефонного, телеграфного, факсимільного зв'язку, шляхом листування, обміну поштовими повідомленнями, засобами електронного зв'язку.

## **11. РЕКВІЗИТИ КОМПАНІЇ:**

Назва: ТОВ «Фарватер Тревел»

Адреса: м.Київ, бул. Л. Українки, 7а, оф. 2

Тел.: (044) 299-45-34

e-mail: tb@farvater.com.ua

ЄДРПОУ: 38889745

р/р № 26003053909793

Банк: ЗРУ ПАТКБ «ПриватБанк»

МФО: 312378

Директор: Мельничук Ю.В.