

# ДОГОВІР ОФЕРТИ

## 1. ПРЕАМБУЛА

1.1. Цей документ являє собою відкриту пропозицію (оферту) **Приватного підприємства «Туристична компанія «Країна Ю Ей»** (надалі – «Туроператор»), в особі директора Мірошніченка Руслана Володимировича, від імені та за дорученням якого можуть діяти наступні Турагенти:

- **Фізична особа-підприємець Мірошніченко Руслан Володимирович;**
- **Фізична особа-підприємець Радченко Дмитро Володимирович;**
- **Фізична особа-підприємець Шитий Максим Володимирович;**
- **Фізична особа-підприємець Кадомський Артем Маркович;**
- **Фізична особа-підприємець Кадомська Марія Абрамівна;**
- інші Турагенти, з якими Туроператором укладено відповідний договір (надалі разом – «Турагенти», а кожний окремо – «Турагент»), будь-якій фізичній або юридичній особі (далі – «Турист»), далі при спільному згадуванні – «Сторони», укласти договір на туристичне обслуговування, що укладається шляхом акцепту (прийняття) оферти, на умовах викладених у цій оферті.

## 2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ, ЩО ЗАСТОСОВУЮТЬСЯ У ДОГОВОРІ

2.1. **Вебсайт** – відкритий для вільного ознайомлення, публічно доступний ресурс, що належить Туроператору та розміщений в мережі Інтернет за адресою [www.kraina-ua.com](http://www.kraina-ua.com), за допомогою якого забезпечується вибір та здійснення бронювання Туру. На Вебсайті вказується необхідна інформація про туристичні продукти та суттєві умови договору на кожний туристичний продукт.

2.2. **Договір** – домовленість про надання послуг з туристичного обслуговування, укладений між Туроператором та Туристом (за допомогою прийняття (акцепту) відкритої пропозиції (оферти) та/або підписанням окремого договору).

2.3. **Акцепт** – згода прийняти умови, що містяться в Оферті.

2.4. **Заява (Замовлення)** – волевиявлення Туриста на отримання туристичних послуг (туристичного продукту), що може містити інформацію щодо умов Туру (дати, маршрут, екскурсійне обслуговування, транспорт, проживання, харчування, страхування, тощо). Заявка може подаватися на підставі програми, викладеної на Вебсайті або інформації, наданої Туристом Туроператору, Турагенту. Заявка може подаватися в електронному форматі, на сайті, усно, тощо.

2.5. **Туроператор** – юридична особа ПП «Туристична компанія «Країна Ю Ей», 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.

2.6. **Турагент** – суб'єкт підприємницької діяльності, створений згідно із законодавством, який здійснює посередницьку діяльність з реалізації Туру туроператора та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг.

2.7. **Тур** та/або Туристичний продукт – попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого

входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції, тощо).

2.8. **Турист** – особа, яка здійснює подорож по Україні 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.

2.9. **Туризм** – тимчасовий виїзд особи з місця проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці, куди особа від'їжджає.

2.10. **Підтвердження бронювання** – засвідчує можливість надання туристичних послуг Туроператором. Підтвердження бронювання здійснюється шляхом виставлення рахунку або можливістю за окремим посиланням (повідомленням) оплатити послуги іншими варіантами (картка, рахунок, Ліфрау, Приват24, готівковий розрахунок, тощо).

### 3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

3.1. Туроператор зобов'язується забезпечити надання комплексу туристичних послуг безпосередньо або через Турагента, а Турист зобов'язується прийняти та оплатити їх.

3.2. Туристичні послуги надаються згідно окремої заявки (замовлення) Туриста та/або шляхом обрання відповідного Туристичного продукту на Вебсайті Туроператора.

3.2.1. Для отримання Туристичних послуг відповідно до Вебсайту Туроператора, Турист має право здійснити реєстрацію на Вебсайті та отримувати необхідну інформацію в особистому кабінеті (підтвердження туру, рахунок, повідомлення тощо) або звернутися до Туроператора особисто.

3.2.2. У випадку надання Туристичних послуг згідно окремої заяви (замовлення) Туриста, Туроператор/Турагент здійснює перевірку умов та можливості надання відповідних послуг.

3.3. При можливості надання туристичних послуг Туроператор/Турагент повідомляє шляхом підтвердження бронювання, за яким у Туриста виникає обов'язок сплатити за туристичні послуги. Підтвердження бронювання здійснюється шляхом виставлення рахунку або можливістю за окремим посиланням (повідомленням) оплатити послуги іншими варіантами (картка, рахунок, Ліфрау, Приват24, готівковий розрахунок тощо).

3.4. Замовлення Туристом туристичних послуг є повним прийняттям (акцептом) цієї оферти. Оплата Туристом за туристичні послуги є повним прийняттям умов Туру. Зобов'язання Туроператора/Турагента щодо виконання умов цього Договору в частині надання Туристу комплексу туристичних послуг виникають з моменту повної та своєчасної сплати Туристом вартості Туру та надання необхідної для оформлення туристичної подорожі інформації та документів.

3.5. Прийняттям (акцептом) цієї оферти Турист підтверджує, що отримав інформацію про умови надання туристичних послуг відповідно до статті 19<sup>1</sup> Закону України «Про туризм» у повному обсязі, шляхом ознайомлення з такою інформацією на сайті [www.kraina-ua.com](http://www.kraina-ua.com) (далі – «Вебсайт») та/або отримання такої інформації Туристом від Туроператора/Турагента, до прийняття (акцепту) цієї оферти, а саме інформацію про:

- 1) місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;
- 2) характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема, їх вид і категорію;

3) характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, строки і порядок оплати готельного обслуговування;

4) види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі;

5) мінімальну кількість туристів у групі, а також інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі;

6) ціну туристичних послуг;

7) 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;

8) 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;

9) туроператора (турагента), його місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

10) керівника групи та засоби зв'язку з ним у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з нею;

11) час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке споживач займатиме в певному виді транспортного засобу;

12) види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і проведів, супроводу туристів;

13) стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;

14) назву, адресу та контактний телефон представництв туроператора або організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;

15) порядок забезпечення туроператором обов'язкового та/або добровільного страхування туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна;

16) розмір фінансового забезпечення туроператора (турагента) на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

3.6. Істотні умови договору, у розумінні статті 20 Закону України «Про туризм», зазначаються у відповідних розділах в описі конкретного Туру (Туристичного продукту), зокрема, «Програма туру», «Дата та вартість», «Маршрут та транспорт», «Готель», що розміщуються на Вебсайті або окремо надаються Туристу Туроператором/Турагентом та є невід'ємною частиною цього Договору та кожного Туристичного продукту.

3.7. Контактна інформація з суттєвих умов Туру, зокрема, контакти супроводжуючих, номер транспортного засобу, точна адреса та час місця відправлення, термінал, тощо будуть прописані в інфо-листі, що буде розміщуватися на Вебсайті Туроператора. Турист

зобов'язаний самостійно ознайомитися з усією інформацією про Тур та інфо-листом на Вебсайті Туроператора до початку Туру. Турист обізнаний про відсутність індивідуальної розсилки інформації щодо Туру та інфо-листів. За будь-яких питань Турист має право звернутися до Туроператора/Турагента для роз'яснень.

#### **4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

##### **4.1. Туроператор/Турагент зобов'язується:**

4.1.1. Забезпечити надання послуг у повному обсязі та в терміни, обумовлені цим Договором;

4.1.2. Надавати Туристу інформацію по організації туру, його права, обов'язки та правила поведінки, умови страхування, порядок відшкодування завданих збитків, умови відмови від послуг та іншу інформацію;

4.1.3. Виконувати вимоги закону щодо забезпечення безпеки туристів, охорони туристичних ресурсів України та довкілля;

4.1.4. Відшкодувати Туристу в установленому порядку фактично завдані йому збитки, які виникли внаслідок невиконання або неналежного надання комплексу послуг, обумовлених в даному Договорі.

##### **4.2. Туроператор/Турагент має право:**

4.2.1. Отримати від Туриста персональні дані, необхідні для реалізації туру, в повному обсязі: ПІБ, дату народження, ПІН, інші документи кожного туриста, необхідні для реалізації Туру;

4.2.2. Не здійснювати дій щодо страхування туристів, які не надали особисті дані: ПІН/номер паспорта, дату народження та відмовити таким Туристам у наданні туристичних послуг, оскільки страхування є обов'язковою умовою надання туристичних послуг;

4.2.3. Змінювати послідовність екскурсійно-культурних заходів без зменшення кількості днів і екскурсій та обсягу надання послуг;

4.2.4. Змінювати вид транспортного обслуговування/готелю рівної категорії без попереднього повідомлення Туриста;

4.2.5. Зняти Туриста з програми, якщо той з'явився на посадку в автобус та/або в інший вид транспортного засобу в стані алкогольного та/або наркотичного сп'яніння, та/або поведінка, емоційний стан Туриста унеможливають надання Туристичних послуг та/або перебування у групі, закладі, місці, тощо.

4.2.6. Відмовитися від надання туристичних послуг, що оплачені Туристом у разі:

а) виникнення форс-мажорних або інших обставин, при яких надання послуг є неможливим;

б) невиконання Туристом зобов'язань відповідно до розділу 4.3. Договору;

в) недоукомплектації групи до необхідних для поїздки обсягів. У даному випадку Туроператор/Турагент сповіщає Туриста про це не менше, ніж за 3 дні до дати виїзду (або за шість годин, при бронюванні Туру менше ніж чим за три дні до його початку), за допомогою телефонного зв'язку та/або способом, визначеним у розділі 10 Договору;

г) якщо Туроператору/Турагенту стане відомо про придбання Туристом Туру з метою, відмінною від Туризму (з метою працевлаштування, з метою виконання професійних обов'язків, з іншими підприємницькими цілями або з метою зміни громадянства, отримання посвідки на проживання або права на роботу в іншій країні, в сімейних справах, тощо).

4.2.7. Визначати мінімальну кількість туристів у групі.

4.2.8. На відшкодування Туристом шкоди, заподіяної Туроператору/Турагенту неправомірними діями, в тому числі і порушенням умов цього Договору.

4.2.9. На зміну ціни Туру після укладення Договору у випадках передбачених Законом України «Про туризм». Туроператор/Турагент може змінити ціну Туру більше 5 % від узгодженої вартості за умови погодження такої вартості з Туристом.

4.2.10. На будь-які зміни тривалості, маршруту та інших параметрів туристичних послуг, що входять до складу Туру, якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки Туриста. У даному випадку відшкодування ненаданих послуг не здійснюється.

4.2.11. Туроператор/Турагент має право здійснювати фото- і відеозйомку під час надання туристичних послуг і використовувати отриманні матеріали з рекламно-інформаційною метою, у тому числі, публікувати у мережі Інтернет, будь-яких соціальних мережах, ЗМІ, друкованій продукції, тощо. Турист обізнаний про такі обставини та надає згоду та використання таких матеріалів із собою, членами своєї родини та іншими учасниками. За необхідності, Турист має право звернутися до Туроператора/Турагента з вимогою видалити будь-який контент, на якому безпосередньо є Турист, за умови, що Туриста можна ідентифікувати на такому контенті.

#### **4.3. Турист зобов'язується:**

4.3.1. Надати Туроператору/Турагенту необхідні для бронювання та реалізації Туру інформацію та документи: ПІБ, дату народження, ПІН, інші документи кожного туриста, необхідні для реалізації Туру;

4.3.2. Своєчасно та в повному обсязі здійснити оплату Туру;

4.3.3. Дотримуватися правил поведінки та вимог щодо збереження об'єктів культури та природи, дотримуватися чистоти навколишнього середовища, дотримуватися правил громадського порядку, дотримуватися правил внутрішнього розпорядку та правил безпеки в місцях розміщення та перебування. Дотримуватися правил перебування в країні тимчасового перебування, звичаїв, традицій місцевого населення, а також митних правил та правил в'їзду (виїзду) до країни тимчасового перебування;

4.3.4. Дотримуватися графіку руху по маршруту, складеного Туроператором/Турагентом або уповноваженими на це особами;

4.3.5. Самостійно нести усі витрати при поверненні з Туру. Туроператор/Турагент вказує місце завершення Туру та приблизний час повернення (завершення) Туру, що може змінюватися, у тому числі, внаслідок погодних умов, форс-мажорних обставин, ініціативи групи, тощо. За необхідністю, Турист має право покинути Тур до його завершення під власну відповідальність без компенсації ненаданих послуг;

4.3.6. Відшкодувати збитки, заподіяні Туроператору/Турагенту своїми неправомірними діями;

4.3.7. Оплатити вартість в'їзної візи та послуг з візової підтримки в разі такої необхідності;

4.3.8. Бути доступним на зв'язку до початку Туру та протягом надання туристичних послуг за наданими реквізитами (телефонний номер, електронна пошта, тощо);

4.3.9. Виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування.

#### **4.4. Турист має право:**

4.4.1. На відшкодування матеріальної шкоди за невиконання або неналежне виконання Туроператором/Турагентом умов цього Договору, відповідно до чинного законодавства;

4.4.2. Розірвати Договір, якщо збільшення загальної вартості туру після укладення договору перевищує межі, передбачені Законом України «Про туризм»;

4.4.3. На реалізацію інших прав, передбачених законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування.

## **5. ВАРТІСТЬ ТУРУ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

5.1. Вартість туристичних послуг відповідно до конкретного Туру наведена на Вебсайті або надається Туристу окремо (в офісі Туроператора, окреме повідомлення, тощо).

5.2. Строки оплати за туристичні послуги починають відлік з дня отримання підтвердження бронювання та надання можливості для оплати відповідно до повідомлення Туроператора/Турагента (картка, рахунок, Liqpay, Приват24, готівковий розрахунок, тощо) або виставлення рахунку, та складають:

- п'ять календарний днів для оплати туристичних послуг, що надаються у межах України;
- 24 години для оплати туристичних послуг, що надаються за межами України.

Туроператор/Турагент може визначити інші строки для оплати туристичних послуг відповідно до умов Туру та/або підтвердження бронювання на оплату туристичних послуг.

5.3. У випадку несплати (неповної оплати) та/або порушення строків оплати, Туроператор/Турагент має право відмовити Туристу у наданні туристичних послуг або змінити вартість туристичних послуг. Про факт відмови чи зміни вартості у наданні туристичних послуг надсилається повідомлення в особистий кабінет Туриста на Вебсайті Туроператора та/або відповідно до контактних даних Туриста (адреса, електронна адреса, онлайн месенджери, телефон, тощо).

5.4. При бронюванні Туру менше ніж за 2 дні до початку Туру, Турист зобов'язаний здійснити оплату протягом двох годин з моменту підтвердження бронювання та надання можливості для оплати відповідно до повідомлення Туроператора/Турагента, та надіслати Туроператору/Турагенту підтвердження по оплаті, усі необхідні документи та інформацію щодо Туриста. Якщо турист не виконує зобов'язання (або виконує частково) відповідно до умов договору та даного пункту, Туроператор/Турагент має право відмовити у наданні Туристичних послуг, з правом утримати з оплати (або нарахувати, у випадку відсутності оплати) фактично понесених витрат.

5.5. Несплата або неповна оплата Туру в обумовлені терміни розглядається як відмова від Туру з боку Туриста, в результаті чого Туроператор/Турагент залишає за собою право анулювати бронювання послуг з Туру з утриманням штрафних санкцій у розмірі, визначеному Договором.

## **6. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ**

6.1 Договір вступає в силу з моменту прийняття (акцепту) цієї оферти і діє до закінчення терміну Туру, але в будь-якому випадку до повного виконання сторонами своїх зобов'язань.

6.2. Договір може бути розірваний достроково, з ініціативи однієї із Сторін, але не раніше дати проведення усіх взаєморозрахунків Туристом з Туроператором/Турагентом.

6.3. Дія даного Договору припиняється:

- 6.3.1. достроково за взаємною згодою Сторін;
- 6.3.2. достроково з ініціативи однієї із Сторін в порядку, передбаченому цим Договором;
- 6.3.3. в інших випадках, передбачених чинним законодавством України.

6.4. У разі розірвання Договору з ініціативи Туриста, Туристу повертається внесена сума з утриманням з неї штрафних санкцій у розмірі:

6.4.1. По турах у межах України (окрім умов п. 6.4.2.):

Кількість днів до початку Туру	Розмір штрафних санкцій (утримання)
15 та більше днів до дати початку Туру	25 % від загальної вартості Туру
від 14 до 8 днів до дати початку Туру	50 % від загальної вартості Туру
від 7 до 4 днів до дати початку Туру	75 % від загальної вартості Туру
від 3 та менше днів до дати початку Туру	100 % від загальної вартості Туру

6.4.2. Тури до Чорнобильської зони, Тури у період свят (Різдво, Новий Рік, 8 Березня, травневі свята, День Конституції, День Незалежності, Великдень, Трійця, Покрова), тури за межі України:

Кількість днів до початку Туру	Розмір штрафних санкцій (утримання)
15 та більше днів до дати початку Туру	50 % від загальної вартості Туру
14 та менше днів до дати початку Туру	100 % від загальної вартості Туру

Якщо оплачених коштів недостатньо для оплати штрафних санкцій, Турист зобов'язаний здійснити доплату необхідних сум протягом трьох робочих днів з дня отримання вимоги від Туроператора/Турагент.

6.5. Загальні строки на повернення здійсненої оплати становлять до шістдесяти робочих днів, що починають відлік з дня письмового звернення Туриста до Туроператора/Турагента.

## **7. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ**

7.1. Сторони надають одна одній право та згоду на обробку їх персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», а також підтверджують свою обізнаність у правах, визначених у ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних».

7.2. Використання і поширення інформації, що становить персональні дані Сторін здійснюється виключно в межах необхідних для забезпечення діяльності та/або захисту інтересів Сторін та виконання цього Договору.

7.3. Укладенням цього Договору Сторони стверджують, що вся надана інформація, що становить персональні дані, надана Сторонами на законних підставах і вони мають право її використовувати, передавати та розпоряджатися нею.

7.4. Турист усвідомлює і згоден, що зазначені дані можуть оброблятися та передаватися третім особам, партнерам, перевізникам, страховикам, готелям, виключно для досягнення мети цього Договору.

7.5. Якщо Турист бажає, щоб Туроператор/Турагент видалив, знищив повністю або частково персональні дані Туриста, Турист складає відповідне письмове звернення до Туроператора/Турагента з переліком даних, що підлягають видаленню. Строки видалення даних становлять до тридцяти днів.

## **8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ І ОБМЕЖЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ**

8.1. За невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим договором Туроператор/Турагент та Турист несуть відповідальність згідно з чинним законодавством.

8.2. Туроператор/Турагент не несе відповідальності за порушення умов Договору, якщо таке порушення викликане дією обставин непереборної сили (форс-мажор).

8.3. Спори з виконання цього Договору, підлягають розгляду відповідним судом за місцезнаходженням Туроператора/Турагента, з дотриманням претензійного порядку.

8.3.1. Про претензії щодо якості наданих туристичних послуг, Турист зобов'язаний проінформувати приймаючу сторону (представника Туроператора/Турагента) за місцем надання послуг. Претензія Туриста повинна бути зафіксована у письмовій формі, засвідчена підписом офіційного представника приймаючої сторони (представника Туроператора/Турагента) і подана на розгляд Туроператора/Турагенту з усіма підтверджуючими документами/фотографіями, в строк не пізніше ніж через 14 днів з дати повернення з поїздки.

8.3.2. Якщо протягом 14 днів після дати повернення з поїздки, Турист не звернувся до Туроператора/Турагента та/або представника з письмовою претензією, туристичні послуги за даним Договором вважаються виконаними в повному обсязі і в належній якості.

8.4. Туроператор/Турагент не приймає претензії та не несе відповідальності по претензіях, що пов'язані з:

8.4.1. відхиленнями щодо якості обслуговування, яке надають готелі, мотелі (зокрема, але не виключно, їжа, роботи пристроїв для охолодження та/або обігрівання повітря, вартості додаткових послуг, відключення води та електропостачання, прибирання кімнат та території, роботи мережі Інтернет тощо), на відповідні недоліки сервісу Турист подає скарги безпосередньо до місць проживання;

8.4.2. відміною рейсу чи зміни часу відправлення/прибуття рейсу, пункту призначення транспортних засобів, що здійснюють перевезення і пов'язаних з цим змін програми Туру, зміни обсягів і термінів надання туристичних послуг;

8.4.3. рішеннями влади чи інших державних органів щодо відмови Туристу в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або інших причин, незалежних від Туроператора;

8.4.4. порушенням Туристом чинних правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі або недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з винної особи в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування;

8.4.5. збереженням багажу Туриста, в тому числі, збереження особистих речей та документів, іншого майна Туриста протягом усього періоду Туру;

8.4.6. несвоєчасним прибуттям Туриста до місць виїзду, вокзалу, аеропорту, реєстрації Туристів тощо;

8.4.7. витратами Туриста, пов'язані із настанням страхового випадку. У разі настання страхового випадку, претензії по витратах Турист пред'являє в страхову компанію, вказану в страховому полісі;

8.4.8. недотримання Туристом програми Туру.

8.5. Туроператор не відшкодовує витрати Туриста за оплачені послуги, якими Турист не скористався у період Туру з причин, що не залежать від Туроператора. Туристу не відшкодовуються витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених цим Договором.

8.6. Якщо з Туристом неможливо зв'язатися, зокрема (але не виключно) щодо підтвердження Туру, отримання необхідних даних чи документів, повної оплати відповідно до умов Туру, Туроператор/Турагент має право на вибір за власним розсудом:

8.6.1. скасувати Тур та застосовувати по відношенню до Туриста штрафні санкції відповідно до п. 6.4.;



8.6.2. не включати Туриста до додаткових послуг по Туру та/або обмежити Туриста щодо певних послуг по Туру;

8.6.3. здійснити зміни у туристичних послугах без погодження з Туристом.

8.7. У випадку порушення Туристом, який використовує туристичні послуги Туроператора/Турагента, діючих правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі, порушення правил перетину кордону та неповернення в країну постійного місця проживання, після закінчення надання Туроператором/Турагентом туристичного обслуговування або недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з Туриста в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування та іншими уповноваженими органами. Туроператор/Турагент в даному випадку відповідальності не несе.

8.8. Туроператор/Турагент має право утриматися від надання послуг та виконання взятих на себе зобов'язань (наприклад, перенести бронювання, скасувати певні замовлення, скасувати певні послуги повністю або частково, тощо) у випадку, якщо Турист оплатив туристичний продукт не в повному розмірі, або порушив інші зобов'язання по даному Договору.

8.9. Туроператор/Турагент не несе відповідальності перед Туристом у випадках: виникнення форс-мажорних обставин, визначених Договором, а також таких обставин, при яких надання послуг виявиться неможливим; відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд/виїзд (про що Туроператор/Турагент невідкладно інформує Туриста, але не пізніше ніж за 48 годин з моменту, коли про це стало відомо Туроператору/Турагенту); в разі невчасного та/або неповного подання Туристом Туроператору/Турагенту для подальшого надання Туроператору необхідних для оформлення туристичних послуг; в разі подання Туристом іншій Стороні неправдивих та/або завідомо неправдивих даних та інформації щодо себе, та/або підроблених чи нечинних документів; в разі, якщо Туроператору/Турагенту стане відомо про придбання Туристом Туристичного продукту з метою, відмінною від туризму (тобто з метою влаштування на оплачувану роботу за кордоном, з метою прохання про політичний притулок, тощо), і Туроператор/Турагент зможуть мотивувати і довести це шляхами, не забороненими чинним законодавством.

## **9. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ**

9.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання зобов'язань за цим Договором, якщо це невиконання стало наслідком форс-мажору (обставин непереборної сили), що виникли після укладення цього Договору в результаті обставин надзвичайного характеру, таких як: повінь, землетрус, цунамі, епідемії, 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, революція, масові безладдя, терористичні акти, аварії і інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору; несприятливі погодні умови, що не є стихійними явищами, але які призводять до неможливості надання послуг в повному обсязі та належної якості, прийняття державними органами рішень чи нормативних актів, що призвели до неможливості належного виконання сторонами зобов'язань, наприклад, карантин, заборона пересування, закриття кордонів, скасування сполучення між містами та країнами, тощо; інші події в країні перебування чи регіоні, що

несуть в собі загрозу життю, здоров'ю та особистій безпеці туристів, а також інші обставини, які не залежать від волі сторін.

9.2. Сторона, яка не може виконати свої зобов'язання за Договором в зв'язку з настанням обставин форс-мажору, повинна інформувати іншу сторону в письмовій формі протягом п'яти робочих днів з дня виникнення таких обставин для Сторони. Форс-мажор є підставою для розірвання Договору та невиконання взятих на себе зобов'язань Туроператором/Турагентом. За необхідності, сторони підтверджують дію обставин непереборної сили документом, виданим компетентним державним органом, наприклад, Сертифікатом Торгово-промислової палати України.

9.3. При настанні будь-якої форс-мажорної обставини:

9.3.1. здійснюється інформування Туриста про дію таких обставин та підстави неможливості надати послуги;

9.3.2. Туроператор/Турагент звертається до залучених ним до надання послуг осіб (авіакомпанії та їхні агенти, готелі, перевізники, гіді, тощо) з метою отримання компенсації за ненадані послуги;

9.3.3. Туристу не компенсуються понесені збитки;

9.3.4. За рішенням Туроператора/Турагента, виходячи з об'єктивної складової кожної ситуації, Туристу за можливості повертаються оплачені кошти (чи їхня частина) та/або надаються альтернативні туристичні послуги, та/або кошти будуть знаходитися на балансі Туроператора/Турагента для послідуєчого їхнього використання Туристом за туристичні послуги, та/або сторони діють відповідь по п. 9.3.5., про відповідне рішення Туроператор/Турагент повідомляє Туриста;

9.3.5. Турист погоджується з тим, що у випадку неповернення коштів залученими Туроператором/Турагентом особами (авіакомпанії та їхні агенти, готелі, перевізники, гіді, тощо) після скасування туристичних послуг, Туроператор/Турагент позбавлений можливості повернути сплачені кошти та надати альтернативні послуги, у такому випадку Турист самостійно звертається до таких осіб (авіакомпанії та їхні агенти, готелі, перевізники, гіді, тощо) для отримання компенсації. Туроператор/Турагент сприяє даному процесу шляхом надання інформації, контактів, документів.

## **10. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

10.1. Жодна із Сторін не має права передавати свої права та обов'язки за цим Договором третій стороні без письмової згоди іншої Сторони.

10.2. Якщо Турист є юридичною особою, він підтверджує, що прийняттям (акцептом) даного Договору, він представляє інтереси всіх туристів, перерахованих у Заявці та діє на підставі довіреності з їхнього боку, і несе відповідальність за них відповідно до умов даного Договору і в разі відмови одного з туристів від Туру.

10.3. Електронні повідомлення та копії документів вважаються отриманими на наступний робочий день після їх надсилання на електронну пошту, факсом, за допомогою програм Viber, WhatsApp, Facebook Messenger, тощо. У разі надсилання повідомлення поштою воно вважається отриманим в день проставлення відмітки про отримання або у строк, що звичайно ставиться для доставки такого виду, що не повинен перевищувати 14 (чотирнадцять) календарних днів.

10.4. Сторонам, що акцептували цей Договір, зрозумілі умови Договору.

10.5. У випадку, якщо певні умови Договору будуть визнані недійсними або є нікчемними,

Договір не припиняє своєї сили, а відповідні умови виконуються Сторонами відповідно до правил, звичаїв, що ставляться до такого виду правовідносин.

## **РЕКВІЗИТИ ТУРОПЕРАТОРА**

### **ПП «ТУРИСТИЧНА КОМПАНІЯ**

#### **«КРАЇНА Ю ЕЙ»**

вул. Будівельників, 1, оф.21, м. Київ, 02105

тел. (044) 360 65 11

[travel@kraina-ua.com](mailto:travel@kraina-ua.com),

[www.kraina-ua.com](http://www.kraina-ua.com)

код ЄДРПОУ 35208122

п/р UA70320649 00000 26009052628393

в АТ КБ "ПРИВАТБАНК"

Ліцензія на туроператорську діяльність серії

АГ № 581321 від 15.09.2012р