

ДОГОВІР- ОФЕРТА **про надання туристичних послуг**

1. Визначення понять

- 1.1. **Туристичний продукт** (далі - Турпродукт) – попередньо розроблений Туроператором комплекс туристичних послуг, до складу якого, зокрема, входять транспортні послуги, розміщення, харчування, страхування, організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо.
- 1.2. **Реалізація турпродукту** – комплекс посередницьких послуг, які ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» надає від імені та в інтересах Туроператора, які полягають у наданні Замовнику інформаційних послуг щодо підбору можливих варіантів сформованого та розробленого Туроператором комплексу туристичних послуг; усному повідомленні правил в'їзду/виїзду, медичних застережень, строків та порядку оплати, умов страхування, програми туру, дати та часу початку та закінчення туристичного обслуговування тощо; резервуванні (бронюванні) замовленого Замовнику комплексу туристичних послуг (щодо розміщення, харчування, відвідування об'єктів культури, відпочинку та розваг, а також, транспортних послуг, страхування, реалізації сувенірної продукції тощо); організації взаєморозрахунків між Замовником та Туроператором; крім того, наданні Замовнику повного пакету документів, які необхідні для отримання замовленого комплексу туристичних послуг.
- 1.2.1. Транспортні послуги можуть бути замовлені ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» як у Туроператора (тобто, входить до сформованого Туроператору комплексу туристичних послуг) так і у інших партнерів ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ», що надають туристичні послуги (тобто, така послуга надається на підставі іншого агентського договору). У випадку, коли транспортні послуги замовлені не у Туроператора ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» вносить до рахунку-фактури інформацію про відповідний агентський договір.
- 1.3. **Тур** – туристична подорож (поїздка) за визначеним маршрутом у конкретні терміни, забезпечена замовленим туристом комплексом туристичних послуг (замовлення, розміщення, транспорт, рекреація, екскурсії тощо);
- 1.4. **Замовлення (заявка)** – письмово оформлені побажання та вимоги Замовника відносно кількісних та якісних характеристик щодо розробленого Туроператором туристичного продукту. На підставі інформації зазначеної у Замовленні здійснюється бронювання відповідного турпродукту.
- 1.4.1. У замовленні має бути зазначено: - прізвища та імена у латинській транслітерації Замовника; - номери закордонних паспортів; - дати народження, згідно із закордонними паспортами Замовника; - дати перебування в країні; - назву обраного Замовником готелю; - типу розміщення у номерах; - типу харчування; - номер спец пропозиції; - вартість туру.
- 1.5. **Відмова** – письмово оформлене Замовником повідомлення ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» про відмову від замовленого туристичного продукту (туру), яке перенаправляється Туроператору та тягне за собою настання наслідків, передбачених у цьому Договорі. Таке повідомлення має бути надано ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» у порядку та строки, вказані у цьому Договорі.
- 1.6. **Вимога (претензія)** – письмово оформлене Замовником звернення до ТОВ ТАСС ТРЕВЕЛ, що перенаправляється Туроператору, у якому зазначено претензії та вимоги ЗАМОВНИКА щодо якості та кількості отриманого туристичного продукту, за умови, що воно надане у формі та строки, вказані у цьому Договорі.
- 1.7. **Замовлення (бронювання)** – Замовник висловлює ТОВ ТАСС ТРЕВЕЛ свої побажання та вимоги щодо комплексу необхідних їй туристичних послуг, а ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» оформлює такі побажання у письмовому замовленні (заявці) та направляє Туроператору. У випадку, якщо Туроператор має можливість надати повний комплекс замовлених Замовником послуг, він надає Замовнику через ТОВ ТАСС ТРЕВЕЛ офіційне підтвердження здійснення бронювання.
- 1.8. **Публічна оферта** - пропозиція туристичної компанії «ТАСС ТРЕВЕЛ», адресована будь-якій фізичній особі (надалі - Замовник) у відповідності зі статтями 633, 641 Цивільного кодексу України, укласти договір, що міститься в публічній оферті.
- 1.9. **Акцепт** - надання Замовником (споживачем) повної і безумовної відповіді Виконавцю на його пропозицію укласти Договір на умовах, визначених публічною офертою шляхом виконання Замовником одного з наступних дій: оформлення замовлення на сайті Виконавця, оплати замовлених послуг, що свідчить про прийняття ним умов цієї публічної оферти.
- 1.10. **Виконавець** - Товариство з обмеженою відповідальністю «ТАСС ТРЕВЕЛ».
- 1.11. **Веб-сайт Виконавця** - офіційна веб-сторінка Виконавця, за адресою: <http://tasstravel.com.ua>
- 1.12. **Замовник** - 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 у зазначений термін.

2. Предмет Договору

- 2.1. ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ», на підставі Агентських договорів, які знаходяться у менеджера, що обслуговує Замовника (надалі Турагент), за встановлену цими Договорами плату, відповідно до замовлення Замовника на бронювання (надалі Замовлення), зобов'язується забезпечити надання Замовнику комплексу посередницьких послуг з реалізації, попередньо сформованого Туроператором туристичного продукту, а Замовник зобов'язується прийняти та оплатити Туроператору через ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ», вартість замовленого турпродукту.
- 2.2. Вичерпний перелік замовлених Замовником послуг, які Турагент зобов'язується йому надати, визначається у Замовленні (заявці). Замовлення оформлюється за формою, встановленою ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» є додатком до рахунку-фактури і є його невід'ємною частиною.
- 2.3. З моменту вручення Замовнику усіх необхідних для отримання замовленого туристичного продукту документів, комплекс посередницьких послуг вважється повністю наданим ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ».
- 2.4. Замовник уповноважений усним дорученням туристів, які із ним подорожують, на отримання повного пакету документів для здійснення подорожі, отримання та використання туристичних послуг.

3. Обов'язки сторін

- 3.1. ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ», зобов'язується:
- надавати усно Замовнику необхідну і достовірну інформацію про: туристичний продукт, сформований Туроператором; обов'язки та правила поведінки Замовника; умови обов'язкового страхування та можливості дострахування певних ризиків; порядок відшкодування завданих збитків; місце перебування організації, уповноваженої Туроператором на прийняття вимоги (претензії) Замовника у місці перебування, порядок подачі та строки її розгляду; умови відмови від замовлених послуг; характеристику готелів, правила тимчасового перебування у готелі, строки та порядок оплати готельного обслуговування; розмір

фінансового забезпечення; програму туру та можливі зміни у програмі; дату і час початку та закінчення туру, надання послуг; порядок здійснення оплати турпродукту; характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення та іншу необхідну для отримання та використання турпродукту та здійснення подорожі інформацію;

- здійснити через Туроператора бронювання туристичного продукту, який замовлено відповідно до Заявки Замовника;
- організує взаємозрахунки між Замовником та Туроператором;
- за умови повної сплати Замовником вартості туристичного продукту, надати Замовнику, у строки встановлені даним Договором, повний пакет документів, які необхідні для здійснення туру, отримання та використання замовленого нею/ним туристичного продукту (проїзні документи, ваучер, страховий поліс, тощо);
- своєчасно доводити до відома Замовника усну інформацію щодо зміни тривалості туру, відміни/зміни часу відправлення/прибуття, умов проживання та харчування, а також змін програми туру;
- виконувати вимоги закону щодо забезпечення безпеки Замовника, охорони туристичних ресурсів України та довкілля;
- відшкодовувати в установленому порядку збитки, завдані Замовнику, іншим особам та довкіллю, які виникли виключно та внаслідок неналежного надання послуг з реалізації туристичного продукту;
- повідомити усно про основні правила візового митного режиму, перетин державного кордону, вимоги до оформлення необхідних виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни (місця) тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення, правила в'їзду/виїзду до/з країн тимчасового перебування;
- поінформувати усно Замовника про медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздки;
- до початку надання туристичних послуг повідомити усно Замовнику визначену ст.ст. 20, 25 Закону України «Про туризм» інформацію.
- перевірити наявність у Замовника страхового поліса, якщо такий договір укладено зазначеною стороною самостійно та додати його копію до цього Договору, у разі відсутності страхового полісу у Замовника, забезпечити його страхування (медичне та від нещасного випадку).

- перевірити наявність у Замовника документів необхідних для в'їзду/виїзду до/з країн тимчасового перебування, транзит через територію будь-яких третіх країн за маршрутом подорожі в країну призначення, а також документів необхідних для вивезення за корон дітей та документів на багаж.

3.1.1. Підтвердженням того, що Замовнику надана уся необхідна їй для здійснення туру, отримання та використання туристичного продукту інформація, передбачена п. 3.1. цього Договору та законодавством України є оплата рахунку-фактури.

3.2. Замовник зобов'язується:

- надати необхідні для реалізації та бронювання туристичного продукту відомості та документи (зокрема, належним чином оформлений паспорт для виїзду за кордон, термін дії якого не може бути меншим строку, встановленого компетентними органами країни (місці) перебування, починаючи з дати початку здійснення подорожі);
- сплатити вартість туристичного продукту в терміни, передбачені цим Договором;
- не порушувати права та інтереси третіх осіб, вимоги, правил та законів, які діють на території країни перебування;
- виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила;
- поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місця) перебування;
- зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місці) перебування;
- дотримуватись умов і правил, передбачених Договором про надання туристичних послуг;
- до укладання даного Договору повідомити ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» про наявність протипоказань, які можуть завадити використанню Замовником Туристичного продукту належним чином, а також надати персональну інформацію в обсязі, необхідному для належної реалізації туристичного продукту;
- оглянути та перевірити правильність заповнення документів, необхідних для здійснення подорожі та негайно повідомити ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» про виявленні в них недоліків (неточності, помилки). Замовник несе повну відповідальність за наслідки, які можуть виникнути у зв'язку із недійсністю наданих документів та недостовірністю наданих відомостей про себе;
- прибути на вказане ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» місце збору не пізніше ніж за 2 (дві) години до часу вильоту (від'їзду);
- виконувати правила встановлені ст. 25 Закону України «Про туризм», а також дотримуватись вимоги дипломатичних чи консульських установ для отримання віз чи інших документів необхідних для подорожі, вимог перетину Державного кордону України, прикордонних та митних правил інших країн, через (до) які (яких) подорожує Замовник та супроводжуючі його особи;
- у разі використання додаткових послуг в країні (місці) перебування, здійснити їх оплату в повному обсязі та в терміни передбачені правилами країни (місці) перебування, а також своєчасно та у повному обсязі здійснювати оплату за використання додаткових послуг в місцях проживання та перебування, якщо такі послуги замовлені у приймаючої сторони за цим Договором.
- дотримуватись під час подорожі правил особистої безпеки;
- сплатити Туроператору через ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» відповідні штрафні санкції у випадку відмови від Туру до початку подорожі, відповідно до розділу 6 цього договору, а також інші документально підтвержені збитки Туроператора, що понесені ним у результаті такої відмови.
- одночасно із відмовою від замовленого Туру повернути ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» проїзні документи, ваучер, страховий поліс та інші документи, що надають Замовнику право на отримання туристичного продукту;
- відшкодовувати збитки, заподіяні Туроператору неправомірними діями Замовника, у тому числі, але не обмежуючись, порушеннями, пов'язаними з неналежним оформленням документів для перетину Державного кордону України; правил поведінки, громадського порядку, законів, що діють на території країни тимчасового перебування, правил внутрішнього розпорядку та протипожежної безпеки; порушеннями у зв'язку із зневагою до звичаїв, традицій та релігійних вірувань; випадками незаконної імміграції; непроведенням відповідних щеплень; невиконанням митних правил і правил перетину державного кордону; порушеннями правил і умов повітряних перевезень; недотриманням правил поведінки і вимог з охорони об'єктів історії, культури і природи та інше.
- виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування.

4. Права сторін

4.1. ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» має право на:

- отримання від Замовника необхідної персональної інформації, необхідної для реалізації туристичного продукту;
- відшкодовування Замовником збитків, завданих йому неправомірними діями Замовника.

4.2. Замовник має право 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 звичай місцевого населення, пам'ятки природи, історії культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища;
- інформацію про наявність ліцензії у ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» дозволів, сертифікатів, інших документів, наявність яких передбачена законодавством;
- інформацію про наявність фінансового забезпечення відповідальності ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» у вигляді банківської гарантії, виданої банківською чи кредитною установою, назву банківської (кредитної) установи, розмір гарантії та наявність Договору з такою установою;
- отримання комплексу посередницьких послуг з реалізації туристичних послуг, передбачених Договором;
- особисту безпеку, захист життя, здоров'я та прав споживача, а також майна, забезпечення яких здійснюється Туроператором;
- відшкодування матеріальних і моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов Договору, які виникли при здійсненні виключно посередницької діяльності з реалізації туристичного продукту;
- сприяння з боку органів державної влади України в одержанні правових та інших видів допомоги, а громадяни України також і за її межами.
- вимагати від ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» здійснення страхування (медичного та від нещасного випадку) на основі окремої угоди зі страхувальником обраним ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ».
- самостійно укладати договори на страхування (медичне та від нещасного випадку), про що зобов'язаний завчасно (не пізніше 10 днів) до початку туру повідомити ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ», шляхом пред'явлення відповідного договору страхування та надання його копії ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ».

5. Вартість туристичного продукту та порядок розрахунків

- 5.1. Вартість туристичного продукту, реалізованого ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» визначається у рахунку-фактурі та/або заяві, яка є невід'ємною частиною Рахунку-фактури.
- 5.2. Туристичні послуги, які входять до вартості туристичного продукту не належать ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ», а реалізуються ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» на правах посередника, згідно з умовами агентського договору, укладеного з Туроператором.
- 5.3. При укладенні Договору Замовник сплачує ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ», в день підписання виставлення рахунку-фактури, не менше 50% від вартості туристичного продукту (або 100% вартість туристичного продукту). Інша частина коштів сплачується Замовником протягом 1-го банківського дня після отримання офіційного підтвердження бронювання.
- 5.3.1. Оплата, виписаного ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» рахунку-фактури, здійснюється Замовником за її вибором: або особисто через касу будь-яких відділень банків України, або через мережу інтернет за допомогою банківської карти.
- 5.4. Повна оплата туристичного продукту та проїзних документів повинна бути здійснена не пізніше ніж за 14 робочих днів до дати початку туристичної подорожі. Несплата або неповна сплата вартості туристичного продукту у вказаний термін вважається відмовою від туристичного продукту за ініціативою Замовника. У цьому випадку Замовник ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» фактично понесені витрати за послуги, які були надані до моменту несплати остаточної суми коштів.
- 5.5. Оплата вважається здійсненою в момент її зарахування в касу або на поточний рахунок ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» в розмірі вартості туристичного продукту і проїзних документів.
- 5.6. У випадку затримки Замовником повної сплати вартості туристичного продукту, ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» залишає за собою право відміни бронювання та утримання при цьому авансового платежу, а також, вимагати відшкодування інших витрат, які були понесені в зв'язку з підписанням даного Договору та які пов'язані із замовленням Замовника.
- 5.7. Всі кошти, отримані ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ», не належать на праві власності ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» і є транзитними та підлягають подальшому перерахуванню згідно з умовами та в порядку встановленому у вказаному вище агентському договорі з Туроператором.
- 5.8. Істотними обставинами є: - погіршення або поліпшення умов подорожі, зміни термінів подорожі; - непередбачене збільшення транспортних тарифів; - введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів; - різка зміна курсу національних валют.
- 5.9. Зміна ціни туристичного продукту, погодженої сторонами, можлива лише при зміні істотних обставин, які вказані у п.5.8. цього Договору, але не пізніше ніж:
- за 10 днів до дати початку туристичної подорожі у випадку, якщо її тривалість становить більше ніж 10 днів;
 - за 5 днів до дати початку туристичної подорожі у випадку, якщо її тривалість становить від 2 до 10 днів;
 - за 48 годин до дати початку туристичної подорожі у випадку, якщо її тривалість становить один день.
- При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати 5% його первісної ціни. У разі перевищення ціни туристичного продукту більше ніж 5% первісної ціни Замовник має право на розірвання цього Договору, а ТОВ «ТАСС-ТРЕВЕЛ» зобов'язана повернути їй всі раніше сплачені кошти.

6. Умови відмови від туристичного продукту

- 6.1. Замовник вправі відмовитись від замовленого нею комплексу туристичних послуг до дати початку туристичної подорожі за умови оплати ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» штрафних санкцій та фактично понесених нею витрат за послуги, що надані до цього повідомлення.
- При цьому внесення змін за ініціативою Замовника (тобто, письмовим повідомленням Замовника) до підтвердженого Замовлення, у тому числі, зміна кількісних і/або якісних характеристик турпродукту (тобто, зміна Замовлення) розглядається Сторонами як відмова від первісного Замовлення і подача нового, що передбачає можливість застосування Туроператором фінансових санкцій, вказаних у п.6.3. цього Договору.
- Початком Туру вважається день відправлення туриста до туристичної подорожі, як вказано у Замовленні.
- 6.2. Відмова має бути надана Туроператору через ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» у письмовій формі та у строки зазначені п. 6.1. цього Договору. Така відмова приймається до виконання ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» відразу після отримання такого повідомлення. Відмова надана Замовником з порушенням форми та строків, ТОВ «ТАСС-ТРЕВЕЛ» не приймається, а СТОРОНИ зобов'язані виконати узяті за цим Договором зобов'язання у повному обсязі.
- 6.3. При відмові від Туру за ініціативою Замовника, вона оплачує ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» кошти в розмірі – 2,5% вартості замовленого туристичного продукту та відшкодує через ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» на користь Туроператора фактично понесенні

Туроператором збитки, підтвердженні документально і відповідно до виставлених ним рахунків, а також, сплачує штрафні санкції у розмірі вказаному нижче.

6.3.1. У разі відмови Замовника від одержання туристичних послуг з будь-яких причин або неможливості їх одержання внаслідок відмови посольства країни відвідування у видачі візи туристу (надалі по тексту – відмова) чи їх не видачі до початку подорожі Замовник, незалежно від відшкодування збитків та послуг Турагента по організації туру, зобов'язується сплатити штрафні санкції (штрафна неустойка) на користь Турагента, розрахунок яких здійснюється в наступному порядку:

- незалежно від строку відмови від одержання туристичних послуг – штраф у розмірі 2,5 % від вартості туру, який відшкодовується Туристом у гривнях згідно комерційного курсу Туроператора на дату відмови Туриста від одержання туристичних послуг, а також:

- при відмові за 30 днів і більше до початку надання туристичних послуг – штраф у розмірі 15% від вартості туристичних послуг,
- при відмові за 29 – 20 днів до початку надання туристичних послуг – штраф у розмірі 50% від вартості туристичних послуг,
- при відмові за 19-15 днів до початку надання туристичних послуг – штраф у розмірі 80% вартості туристичних послуг;
- при відмові менше ніж за 14 днів включно до початку надання туристичних послуг – штраф у розмірі 100% вартості туристичних послуг.

Кінцевий розмір суми, що зобов'язаний сплатити Замовник, залежить від домовленостей Турагента з партнером по організації туру. Якщо партнером Турагента встановлений інший розмір штрафних санкцій, ніж передбачений умовами даного договору, Турист зобов'язаний відшкодувати збитки Турагента на сплату штрафних санкцій, визначених партнером, понад розмір штрафу, визначений в п. 4.9. цього Договору та у будь-якому разі сплатити вартість витрат Турагента за організацію туру.

- При анулюванні заявок про надання туристичних послуг у період Новорічних, Різдвяних, травневих свят, виставок, ярмарків і т.п., а також заявками на умовах раннього бронювання накладається штраф у розмірі 100% вартості туристичних послуг.

Сторони погодили та встановили, що строк та термін високого сезону встановлюється Туроператором самостійно, інформація про зазначений сезон доноситься Туроператором через СТОРОНУ-1 до СТОРОНИ -2 у зручній для Туроператора формі, зокрема, але не виключно на сайті <http://tasstravel.com.ua/>

6.3.2. При відмові Замовника від Туру до країни, яка входить до переліку країн Шенгенської угоди та Об'єднаних Арабських Еміратів, чи від Туру до будь-якої іншої країни у період Новорічних та Різдвяних свят (з 10 грудня по 22 січня) та Травневих свят (з 15 квітня по 15 травня) штрафні санкції складають – 100% вартості замовленого туристичного продукту.

6.4. У випадку коли Туроператор не має можливості надати заброньований та підтверджений Тур, він зобов'язаний повідомити про це Замовника через ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» електронною поштою, факсом, або телефоном, з обов'язковою фіксацією тексту повідомлення (телефонограма) і може запропонувати альтернативний варіант надання комплексу туристичних послуг (альтернативний тур).

6.4.1. У випадку прийняття Замовником альтернативного туру, первинне Замовлення вважається анульованим, а СТОРОНИ оформлюють нове Замовлення, при цьому, п. 6.3 цього Договору не застосовується. У тому разі, коли кошти за турпродукт сплачено, а альтернативний тур має меншу вартість, то, надміру сплачені кошти повертаються ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» Замовнику коли вартість альтернативного туру вища, Замовник сплачує ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» різницю у вартості протягом 1-го банківського дня з моменту оформлення нового Замовлення.

6.4.2. У випадку коли Замовник не має бажання скористатись альтернативним туром, він має право розірвати цей Договір в односторонньому порядку, повідомивши ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» у письмовій формі, при цьому, фактично сплачені нею кошти за турпродукт повертаються їй ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ».

6.5. При сприйнятті Туроператором у оформленні Замовнику в'їзної візи (або дозволу на в'їзд) до іноземної держави, яка не входить до вартості Туру і оплачується додатково, та незалежно від настання обставин і санкцій, передбачених в цьому розділі у разі відмови від Туру за ініціативою Замовника, чи у разі відмови у наданні візи на в'їзд (або дозволу на в'їзд) до іноземної держави уповноваженими на це органами, СТОРОНИ домовляються про наступне:

- якщо документи Замовника не подавались до посольства чи консульської установи країни в'їзду, вартість послуг з оформлення візи повертається ТУРИСТУ у повному обсязі;

- якщо до моменту відмови від Туру віза (дозвіл) вже була проставлена у паспорта Замовника або у разі відмови у видачі візи (дозволу) уповноваженими на це органами іноземних держав, вартість витрат з її оформлення не повертається.

6.6. У разі відмови Замовнику компетентними органами іноземних держав у наданні в'їзної візи (дозволу), що унеможливає їх подальшу подорож, ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» не повертає Замовнику фактично сплачені грошові кошти за Турпродукт (вартість візи, проїзних документів, проживання і т.п.), у зв'язку з неможливістю контролювати та впливати на діяльність і правила відповідних установ іноземних держав. При цьому відмова у видачі візи не є обставиною, що звільняє Замовника від доплати замовленого Турпродукту та відповідальності по оплаченому Турпродукту. В цьому випадку Замовник вправі заявити відмову від Замовлення або про зміну Замовлення, а ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» вправі застосувати до Замовника штрафні санкції, передбаченні цим розділом.

6.7. У випадку втрати Замовником бланку авіаквитка, за випуску нового авіаквитка зі Замовника стягується штраф у розмірі 510 (п'ятсот десять) гривень. У разі заміни (зміни) прізвищ(а) Замовника і пов'язаної з цим випуску нового авіаквитка, зі Замовника стягується штраф у розмірі 255 (двісті п'ятдесят п'ять) гривень. Вартість авіаквитків на чартерні рейси будь-яких перевізників не відшкодовується.

6.8. Несвоєчасне надання Замовником ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» необхідних та належним чином оформлених документів, прирівнюється до відмови від Туру за ініціативою Замовника і породжує наслідки, передбачені цим розділом.

6.9. У разі не повернення при відмові від Туру ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» проїзних документів, ваучеру, страхового полісу та інших документів, що надають Замовнику право на отримання туристичного продукту, Замовник сплачує ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» штраф у розмірі 255 (двісті п'ятдесят п'ять) гривень.

6.10. ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» не повертає Замовнику кошти передані за цим Договором як оплата вартості туристичного продукту, якщо Замовник не використав замовлений та оплачений туристичний продукт із власної ініціативи чи вини, у тому числі, з причин хвороби Замовника, підтвердженої відповідними довідками, зняття із рейсу чи не проходження прикордонного (та/або митного) контролю; ненадання дозволу на в'їзд (транзит) до/через країни (місця) перебування тощо. Не повертаються Замовнику також витрати, які не передбачені умовами цього Договору та додатками до нього.

6.11. При відмові Замовника від замовленого турпродукту, незалежно від дати цієї відмови, вартість квитків на чартерні та регулярні рейси ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» не повертається.

7. Форс-мажорні обставини

7.1. СТОРОНИ звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання зобов'язань за Договором, якщо воно сталося внаслідок дії обставин непереборної сили (форс-мажорних обставин). Сторони домовились, що до обставин непереборної сили відносяться надзвичайні обставини та події (землетрус, ураган, шторм, повінь, пожежа та інші стихійні лиха; війна та військові події, зруйнування внаслідок дії вибухових приладів, що знаходяться у землі; радіаційне, хімічне зараження; блокада, ембарго, міжнародні санкції, страйки, стихійні народні зворушення, інші надзвичайні та невідворотні за даних умов події), які роблять неможливим виконання СТОРОНАМИ своїх договірних зобов'язань і не можуть бути передбачені.

7.2. СТОРОНА, для якої належне виконання зобов'язань за цим Договором стало неможливим у зв'язку із форс-мажорними обставинами, зобов'язана протягом 1-го робочого дня повідомити про це іншу СТОРОНУ. Факт настання та дії форс-мажорних обставин повинен бути документально підтверджений компетентним державним органом (тобто, довідкою торгово-промислової палати). За відсутності у документі компетентного органу вказівки про те, що обставини, на які посилається СТОРОНА є форс-мажорними, вони такими не вважаються і відповідно п. 7.1. цього Договору не застосовується.

8. Відповідальність сторін

8.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання та/або неналежне виконання зобов'язань за Договором у відповідності до умов даного Договору.

8.2. У випадку ненадання Замовнику належне оплачених туристичних послуг, ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» зобов'язується відшкодувати йому вартість ненаданих послуг, за винятком випадків, передбачених даним Договором.

8.3. ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» несе відповідальність за зберігання офіційних документів Замовника, які були їй надані для оформлення візи країни відвідування, а також, для оформлення інших документів, що необхідні для отримання туристичного продукту.

8.4. ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» не несе відповідальності за якість послуг, що входять до складу туристичного продукту, сформованого Туроператором.

8.5. ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» не несе відповідальності за збитки, спричинені Замовнику у випадку відміни рейсу, зміни часу відправлення/прибуття рейсу, а також, пов'язані з цим зміни обсягів і термінів надання туристичних послуг. В таких випадках відповідальність за невиконання зобов'язань, які впливають та пов'язані з транспортними перевезеннями, несуть відповідні транспортні перевізники у відповідності з міжнародними правилами перевезень. ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» також не несе відповідальності за шкоду, заподіяну здоров'ю, майну, багажу Замовника з вини перевізника.

У зв'язку з цим всі заяви, претензії, позови по недолікам, зв'язаним з транспортними перевезеннями, в тому числі із затриманням відправлення і запізненням прибуття рейсів і таке інше, висуваються Замовником безпосередньо до транспортного перевізника.

8.6. ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» не несе відповідальності за збереження особистого багажу, цінностей і документів та іншого майна Замовника протягом всього періоду поїздки.

8.7. ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» не несе відповідальності за витрати Замовника, пов'язані із настанням страхового випадку. З усіма питаннями по витратах, що мали місце у зв'язку з настанням страхового випадку, Замовник звертається до страхової компанії, вказаної у страховому полісі.

8.8. ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» не несе відповідальності і не відшкодовує витрати Замовнику за оплачені туристичні послуги, якими вона не скористалась у період обслуговування з причин, що не залежать від ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ». Також Замовнику не відшкодовуються витрати, що виходять за межі послуг, які обумовленні цим Договором. ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» не несе відповідальності у випадку ненадання замовнику послуг і/або несвочасного повернення Замовника в Україну, якщо це зумовлено порушенням останньої умов цього Договору і/або іншими неправомірними діями Замовника.

8.9. ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» не несе відповідальності за відмову (або збільшення строків) Замовнику в оформленні в'їзних документів Консульствами (Посольствами) іноземних держав та пов'язану із цим неможливість використання туристичного продукту. Кошти сплачені Замовником у якості оплати відповідних туристичних послуг, Туроператор не повертає, у зв'язку із неможливістю контролювати і впливати на діяльність та правила відповідних посольських і консульських установ іноземних держав.

8.10. ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» не несе відповідальності за наслідки, які викликані несвочасним прибуттям (або неприбуттям взагалі) Замовника в місце виїзду (для ресстрації в аеропорту, на вокзал і таке інше).

8.11. ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» не несе відповідальності за недотримання Замовником встановлених авіакомпанією правил поведінки на борту літака та інші неправомірні дії Замовника.

8.12. ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» не несе відповідальності за зняття Замовника з рейсу, не проходження митного і/та прикордонного контролю, а також, у зв'язку із порушенням замовником розпоряджень, правил, законів тощо органів місцевої влади як на території України, так і у країні (місці) перебування. У тому числі, за порушення Замовником правил проїзду, перевезення та зберігання багажу.

8.12.1. ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» не несе відповідальності за випадки, коли Замовник не зміг/змогла залишити/повернутись (на) територію України, у зв'язку із тим, що відносно неї існує заборона на виїзд/в'їзд у вигляді судового рішення, постанови, ухвали, припису тощо. Більше того, якщо за таких умов Замовник не зміг/змогла скористатись замовленими туристичним продуктом, ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» не повертає кошти, сплачені за цим Договором.

8.13. Замовник самостійно відповідає за завдану нею шкоду перевізнику або приймаючій стороні.

8.14. Замовник несе повну відповідальність за достовірність наданих про себе відомостей, за дійсність наданих документів.

8.15. Розмір майнової відповідальності ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» не може перевищувати фактично завданих Замовнику збитків з вини ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ».

8.16. Відповідальність ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» обмежується юридичними та фактичними діями, пов'язаними з реалізацією туристичного продукту Туроператора.

9. Порядок подання і розгляду претензій та вирішення суперечок

9.1. У випадку виникнення у Замовника під час використання туристичного продукту претензій щодо якості обслуговування, фактів ненадання/неналежного надання туристичних послуг, недодержання кількісних та якісних показників замовленого туристичного продукту, Замовник зобов'язаний проінформувати про такий факт приймаючу сторону в країні перебування безпосередньо під час знаходження у ній. (Випадки ненадання чи неналежного надання туристичних послуг Замовнику, повинні

бути зафіксовані в письмовій формі та завірені підписом офіційного представника приймаючої сторони (тобто, складено відповідний акт).

Замовник повинен надати письмову претензію з документально підтвердженими фактами порушення умов Договору (ненадання чи неналежного надання туристичних послуг) ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» для направлення Туроператору не пізніше 7 робочих днів із дня завершення туристичної подорожі. (Туристична подорож завершується у день, що вказаний у Замовленні туриста).

9.2. Усі претензії туриста з питань ненадання чи неналежного надання замовлених послуг приймаються ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» до розгляду лише в письмовому вигляді і у строки, вказані у п. 9.1. цього Договору.

9.2.1. Такі претензії (вимоги) повинні містити: прізвище, ім'я та по-батькові Замовника, копію рахунку-фактури з додатками, копія квитанції про оплату туристичних послуг, а також супроводжуватися Актом, складеним та підписаним замовником, уповноваженим працівником організації і представником приймаючої компанії, які надавали відповідні послуги Замовнику в країні перебування. Розгляд претензії здійснюється ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» 1 відповідно до положень Закону України «Про звернення громадян».

9.2.2. У разі ненадходження до ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» претензії (вимоги) Замовника у передбаченій формі та у відповідні строки, СТОРОНИ будуть вважати, що у Замовника претензії (вимоги) щодо кількості та якості наданих послуг відсутні, а умови цього Договору виконані ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» у повному обсязі і належним чином та в подальшому не підлягають оскарженню за будь-яких обставин.

9.3. ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» не розглядає претензії (вимоги) Замовника щодо якості наданих послуг, що ґрунтується на суб'єктивній оцінці Замовником наданих послуг, а також за відсутності належним чином складеного та підписаного Акту Замовником, уповноваженим працівником організації та представником приймаючої сторони, які надавали відповідні послуги Замовнику в країні перебування.

9.4. ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» не розглядає претензії (вимоги) щодо деяких відхилень в обслуговуванні, яке надають готелі, motelі, пансіонати (наприклад: несмачна їжа, національна кухня, платний спортивний інвентар, висока вартість додаткових послуг, несправності в роботі кондиціонера, тимчасове відключення води та електропостачання, прибирання кімнат та території).

9.5. У випадку, якщо Замовник скористався запропонованою їй/йому альтернативною послугою в країні перебування, претензії вважаються необґрунтованими, а послуги за Договором наданими належним чином.

9.6. Всі суперечки між СТОРОНАМИ за цим Договором вирішуються шляхом переговорів в дусі прагнення до порозуміння та конструктивного діалогу.

9.7. У разі недосягнення згоди, СТОРОНИ продовжують вирішення спору у судовому порядку.

10. Термін дії Договору

10.1. Даний Договір вступає в дію з моменту його акцептування Замовником шляхом оплати відповідного рахунку-фактури з додатками та діє до моменту закінчення туристичної подорожі.

11. Інші умови

11.1. ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» вправі розірвати Договір без відшкодування Замовнику збитків у випадках:

- якщо Замовнику не надано ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» інформацію передбачену п. 3.2 Договору в обсязі, необхідному для реалізації Туристичного продукту або надано неправдиву інформацію;

- якщо Замовник не сплачує вартість Туристичного продукту у порядку та у строки передбачені розділом 5 даного Договору.

11.2. У випадку коли цей Договір розірвано з вини Замовника, ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» має право стягнути із Замовника штрафні санкції, передбачені п.6.3. цього Договору.

11.3. Фінансове забезпечення цивільної відповідальності ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» підтверджується банківською гарантією на суму еквівалентну 2000 (дві тисяч) Євро, яка надана банківською (кредитною) установою ПАТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ» відповідно до умов Договору про надання банківської гарантії № 20802/20-Г від 27.10.2020 року

11.5. Банківською гарантією забезпечується відповідальність ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» перед Замовником згідно цього Договору лише за умови виникнення обставин банкрутства чи неплатоспроможності ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ», які пов'язані з необхідністю відшкодування вартості ненаданих посередницьких послуг, передбачених Договором, що спрямовані на продаж туристичного продукту Туроператора, вказаного у цьому Договорі.

11.6. Прийняттям умов цього Договору Замовник надає згоду на обробку його персональних даних та персональних даних інших осіб, які зазначаються Замовником в листі бронювання від його імені та за дорученням, Виконавцем 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».

11.7. При здійсненні замовлення обраної туристичної послуги Замовник погоджується із умовами Договору та підтверджує свою право- та дієздатність, досягнення 18-річного віку, законне користування банківською картою та платіжними системами, а також усвідомлює відповідальність за обов'язки, що виникають в результаті укладення Договору.

11.8. Сторони погодили, що інформація щодо туристичної послуги, умов бронювання, ануляції та інша, яка розміщена на офіційному сайті Виконавця та/або Туроператора має юридичну силу та є невід'ємною частиною цього Договору.

11.9. Прийняття умов цього Договору (акцепт) є повним і беззастережним і означає обізнаність та згоду Замовника зі всіма умовами Договору без виключення і доповнення.

Реквізити ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ»:

ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ»

код за ЄДРПОУ: 36218938

Адреса: 04080, м.Київ, вул.Межигірська,82а

БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ:

п/р № UA423052990000026007020107213

в КБ «ПриватБанк» м. Дніпропетровськ

МФО 305299

Картка: 5169 3305 1598 3606

Директор ТОВ «ТАСС ТРЕВЕЛ» Миско Н.П.

