

**ДОГОВІР**  
**(публічна оферта)**  
**ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

м. Київ

Редакція від 19.12.2023 р

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СТАДІ ТРЕВЕЛ»** (надалі – **«Туроператор»**), наказ про видачу ліцензії №143 від 08.11.2023 р., виданий ДАРТ УКРАЇНИ), в особі директора Ткаченка Андрія Олеговича, що діє на підставі Статуту з однієї сторони, та Замовник, який приєднався у встановленому Договором порядку (далі – **«Замовник»**), разом за текстом «Сторони», кожен окремо – «Сторона», діючи добровільно та розуміючи значення своїх дій, уклали відповідно до законодавства України цей договір (надалі – **«Договір»**) про наступне.

**ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

- Публікація (розміщення) цього Договору на веб-сайті Туроператора у мережі Інтернет <https://international.study.ua/pdf/travel.pdf> (далі – «Сайт») є публічною пропозицією (офертою) Туроператора укласти договір з необмеженим колом фізичних осіб (Замовників).
- Замовлення туристичних послуг відбувається шляхом направлення Замовником Туроператору відповідного запиту за допомогою засобів телефонного зв'язку (в усній формі), або електронного зв'язку (в письмовій формі), за контактними даними, що розміщені на офіційному сайті Туроператора чи безпосередньо звернувшись до офісу Туроператора.
- Прийняття (акцепт) пропозиції (оферти) укласти Договір означає повне і беззастережне прийняття Замовником всіх цих умов з урахуванням відомостей, зазначених ним при здійсненні Замовлення, без будь-яких винятків і/або обмежень. Акцепт оферти прирівнюється до укладення договору в простій письмовій формі. Окрім того, прийняття пропозиції Замовником укласти договір означає, що Замовнику зрозумілі всі умови надання послуги та умови оферти. Замовник скористався правом отримати у Туроператора будь-які роз'яснення щодо умов надання послуг оферти, а також підтверджує те, що умови надання послуг і запропоновані можливості відповідають волі, потребі і вимогам Замовника. Акцепт оферти означає, що оферта не містить явно обтяжливих для Замовника умов, та Послуги, зазначені в цій оферті, не є нав'язаними Замовнику.
- Акцептування умов даного договору Замовником відбувається шляхом здійснення оплати рахунку, виставленого Туроператором. Договір набирає чинності з моменту його акцептування. Додаток до договору набирає чинності з моменту оплати рахунку, що виставлений після оформлення додатку.
- Договір може бути укладений виключно у порядку, визначеному цими умовами. При цьому, Замовник не може запропонувати Туроператору свої умови Договору або укласти його у спосіб, що не відповідає цим умовам.
- Туроператор і Замовник надають взаємні гарантії своєї право- та дієздатності, необхідні для укладення та виконання цього Договору.
- Терміни, що використовуються у цьому Договорі, розуміються у значенні, викладеному в Законі України «Про туризм».

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. Відповідно до умов даного Договору та додатків до нього, а також Правил надання туристичних послуг, розміщених на сайті Туроператора, за погоджену Сторонами плату, зобов'язується забезпечити надання Замовнику (Туристу) комплексу туристичних послуг, а Замовник зобов'язується прийняти і оплатити їх.

1.2. Туристом, в розумінні даного Договору, є неповнолітня фізична особа. Замовником є фізична, дієздатна, повнолітня особа, що є законним представником Туриста.

1.3. Умови і перелік замовлених туристичних послуг, загальні принципи їх надання, критерії їх якості, визначаються Сторонами в додатку до даного Договору, що є його невід'ємною частиною.

У додатку, що є невід'ємною частиною даного Договору, в обов'язковому порядку зазначається:

1.3.1. строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування.

1.3.2. характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту).

1.3.3. засоби тимчасового розміщення, їх місце розташування, категорія (за наявності). При цьому строк тимчасового розміщення відповідає загальному строку надання туристичних послуг за виключенням

строку перевезення, а порядок оплати обслуговування з розміщення відповідає загальному порядку оплати туристичних послуг відповідно до умов Договору.

1.3.4. види і способи харчування.

1.3.5. мінімальна кількість туристів у групі. У випадку, якщо мінімальна кількість туристів в групі не була набрана Туроператором, він у триденний строк інформує Замовника про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи. При цьому, у випадку не згоди Замовника на альтернативні варіанти туристичних послуг, даний Договір вважається достроково розірваним, а Туроператор повертає Замовнику сплачені ним грошові кошти у розмірі та валюті фактичної сплати.

Наступні умови даного Договору можуть зазначатися на сайті Туроператора:

1.3.6. програма туристичного обслуговування.

1.3.7. види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту.

1.3.8. інші суб'єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту і інформація про які є суттєвою для отримання туристичної послуги.

1.3.9. страховик, що здійснює страхування туристів за бажанням туриста, інших ризиків, пов'язаних з наданням туристичних послуг.

1.3.10. правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там.

1.4. Даний Договір за своїм змістом є змішаним у відповідності зі ст. 628 Цивільного кодексу України і містить у собі зобов'язання договору на надання послуг і договору доручення.

1.5. Туроператор виступає як посередник між Замовником (Туристом), з однієї сторони, і транспортними, страховими компаніями, школами, готелями, таборами й іншими підприємствами, установами (наприклад посольствами), які забезпечують туристичні послуги, з іншої сторони.

1.6. По правочинах, оформлених Туроператором, здобуває права і стає зобов'язаним Замовник (Турист), навіть якщо Туроператор і був зазначений в правочині, чи вступив у безпосередні відносини по виконанню правочину, вчинивши юридичні дії (подання заявок, здійснення оплати, оформлення документів тощо).

1.7. Договір на туристичне обслуговування не передбачає будь-яких компенсацій у разі спричинення шкоди Замовнику (Туристу) невиконанням або неналежним виконанням туристичних послуг, включених до туристичного продукту.

## 2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

### 2.1. Туроператор зобов'язується:

2.1.1. Надати Замовнику (Туристу) всю необхідну та достатню інформацію про свої туристичні послуги, що передбачена чинним законодавством України.

2.1.2. Забезпечити надання туристичних послуг відповідно до додатку до даного договору.

2.1.3. Забезпечити, в межах своєї компетенції та оплачених послуг, Замовника (Туриста) документами, необхідними для належного отримання оплачених туристичних послуг.

### 2.2. Туроператор має право:

2.2.1. На отримання від Замовника усієї повної та необхідної інформації і персональних даних, в тому числі про Туриста, з метою забезпечення надання туристичних послуг.

2.2.2. На відшкодування Замовником збитків Туроператора, завданих його неправомірними діями, в тому числі і порушенням умов цього Договору.

2.2.3. В односторонньому порядку Відмовитися від виконання договору у випадках передбачених даним Договором та Законом України «Про туризм».

2.2.4. На будь-які зміни тривалості, маршруту та інших параметрів туристичних послуг за умови, що такі зміни суттєво не впливають на замовлені послуги. В разі якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки Туриста Туроператор має право в односторонньому порядку змінювати тривалість, маршрут та інші параметри туристичних послуг.

2.2.5. Туроператор також може ініціювати внесення змін до складу туристичних послуг до початку туристичного обслуговування щодо графіку та/чи маршрут руху, перевізника (авіаперевізника), дату та часу вильоту, аеропорту, типу повітряного судна, типу засобу розміщення (у т.ч. у іншій місцевості) тощо. У випадку заміни авіаперевізника Замовнику видаються нові квитки на рейс іншого авіаперевізника, а попередні вважаються такими, що втратили чинність. Якщо Замовник скористався запропонованими йому послугами, він вважається таким, що погодився на альтернативні зміни послуг, а послуги за Договором вважаються наданими належним чином.

2.2.6. На внесення змін до умов цього договору або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими Сторони керувались під час укладання договору.

### 2.3. Замовник зобов'язується:

- 2.3.1. Надати інформацію Туроператору про обрані туристичні послуги. Після підписання Сторонами додатку до договору будь які претензії Замовника до умов та параметрів надання туристичних послуг, погоджених таким додатком, не приймаються.
- 2.3.2. Своєчасно надати Туроператору належно оформлені документи, необхідні для виконання зобов'язань Туроператора.
- 2.3.3. Оплатити, у встановлений цим договором термін, вартість туристичних послуг.
- 2.3.4. Дотримуватись правил перебування в країні тимчасового перебування та тих, що встановлені у засобах розміщення, поважати звичаї та традиції місцевого населення, а також митних правил та правила в'їзду (виїзду) до країни тимчасового перебування.
- 2.3.5. Не порушувати громадського порядку та вимоги законів, чинних на території країни тимчасового перебування.
- 2.3.6. Дотримуватися внутрішніх правил та протипожежної безпеки в місцях розміщення та перебування.
- 2.3.7. Для отримання туристичних послуг забезпечити прибуття Туриста в місце, дату і час, що зазначені в інформаційному листі, який надсилається Туроператором Замовнику (на електронну пошту або месенджер) не пізніше ніж за 7 днів до виїзду. Запізнення на 15-ть і більше хвилин є грубим порушенням умов договору.
- 2.3.8. Оплатити фактично понесені Туроператором витрати, у тому числі і штрафні санкції, у випадку відмови від даного договору до початку поїздки.
- 2.3.9. Відшкодувати збитки, заподіяні Туроператору своїми неправомірними діями.

#### **2.4. Замовник має право:**

- 2.4.1. До укладання даного договору – на отримання необхідної і достовірної інформації, в тому числі, що передбачена Законами України «Про туризм» та «Про захист прав споживачів», яка необхідна Замовнику для прийняття рішення про придбання туристичних послуг.
- 2.4.2. Отримання туристичних послуг відповідно до умов і параметрів, визначених сторонами у додатку до даного Договору.
- 2.4.3. Відшкодування збитків, заподіяних внаслідок невиконання або неналежного виконання умов Договору за умови їх належного підтвердження.
- 2.4.4. Відмовитися від замовлених послуг, за умови дотримання порядку відмови, що визначена даним договором та Правилами надання туристичних послуг.

### **3. ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ДОГОВОРУ**

- 3.1. Інформація про туристичні послуги та їх вартість, а також інша інформація, що є обов'язковою для ознайомлення відповідно до вимог Закону України «Про туризм», є невід'ємною умовою для виконання цього Договору та міститься на офіційному сайті Туроператора.
- 3.2. За умовами даного Договору, Туроператор погоджує із Замовником істотні умови Договору про туристичне обслуговування та заповнює відповідний додаток до договору у двох екземплярах. Замовник зобов'язаний попередньо ознайомитися з умовами цього Договору та прийняти їх.
- 3.3. Оплата відповідного рахунку, наданого Туроператором, є підтвердженням погодження сторонами всіх істотних умов договору, а також прийняття Замовником умов даного договору та додатків до нього разом з правилами надання туристичних послуг, не залежно від наявності фактичного підпису Замовника.
- 3.4. Замовник несе відповідальність за наслідки відмови від отримання послуг після вчинення дій, визначених у пункті 3.3. У такому випадку підтвердженням наявності договірних відносин між сторонами є оплата, а відмова від отримання послуг є відмовою від договору у розумінні статті 20 Закону України «Про туризм».
- 3.5. Туроператор відмовляє Замовнику в укладенні договору на туристичне обслуговування, а якщо такий договір укладено, то в односторонньому порядку розриває договір без будь-яких компенсацій, якщо:
- а) строк чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, є меншим тривалості перебування Туриста у цій країні;
  - б) віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;
  - в) строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни;
  - г) не оформлені, не правильно оформлені документи, що дають право третім особам на супроводження дітей закордон України, в порядку, визначеному діючим законодавством.
- 3.6. Всі виїзні документи (поліси, паспорти, сертифікати, квитки тощо) на період поїздки зберігаються у представника Туроператора, що безпосередньо супроводжує Туриста. Зазначені документи, на вимогу Замовника, можуть бути передані Замовнику або Туристу під їх відповідальність.
- 3.7. Зміна вартості туристичних послуг, після їх повної оплати Замовником, не передбачена умовами даного

Договору.

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

- 1) суттєве погіршення умов туристичної подорожі, суттєвої 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 туристичної послуги.
- 5) відмови партнера Туроператора в наданні оплаченої туристичної послуги.
- 6) в разі відмови посольства (консульства) в наданні Туристу візи.

3.9. Замовник вправі відмовитися від виконання договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування Туроператору фактично здійснених ним документально підтверджених витрат, пов'язаних із відмовою. Сторони погодили, що доказами фактично понесених витрат є будь-які документи, що містять інформацію про замовлення туристичних послуг, а також відповідні листи чи повідомлення суб'єктів, задіяних у наданні цих послуг, надіслані як у паперовому, так і у електронному вигляді.

3.10. Якщо під час виконання даного договору Туроператор не в змозі надати значну частину туристичних послуг, щодо яких відповідно до даного договору сторони досягли згоди, Туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на туриста, а в разі потреби відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані.

3.11. У випадку вжиття альтернативних заходів до дати початку надання туристичних послуг Туроператор надає Замовнику відповідне повідомлення, вказавши, що саме змінено.

3.12. У випадку, якщо Замовник скористався запропонованою йому альтернативною послугою, претензії щодо ненадання послуг, що обумовлені в додатку до даного договору вважаються необґрунтованими, а послуги за Договором наданими належним чином і в повному обсязі. Туроператор вважається таким, що виконав в повному обсязі свій обов'язок перед Замовником.

3.13. У разі неможливості здійснення альтернативних заходів або відмови Замовника від них Туроператор зобов'язаний надати Замовнику без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився Замовник, а також відшкодувати вартість ненаданих туристичних послуг.

3.14. Туроператор несе перед Замовником відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, крім випадків, якщо:

- невиконання або неналежне виконання умов договору сталося з вини Замовника.
- невиконання або неналежне виконання умов договору сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому договорі, та жодна із сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь.
- невиконання або неналежне виконання умов договору сталося внаслідок настання форс-мажорних обставин або є результатом подій, які Туроператор та інші суб'єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги за цим договором, не могли передбачити.

3.15. Після отримання підтвердження та всіх необхідних документів для здійснення подорожі Замовником відмова останнього від фактичного отримання послуг не позбавляє Туроператора права на отримання оплати вартості туристичних послуг згідно умов договору.

3.16. У випадку відповідного запиту від Замовника, оформленого у відповідному додатку, Туроператор може надавати Замовнику послуги з візової підтримки. Візова підтримка – супутня туристична послуга, яка полягає у наданні консультацій з підготовки та заповнення документів, необхідних для отримання туристичної візи, необхідної для здійснення подорожі Туриста. Туроператор не несе відповідальності за рішення компетентного органу щодо видачі/відмови у видачі візи.

#### **4. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

4.1. Загальна ціна договору складається з вартості всіх туристичних послуг замовлених Замовником.

4.2. Для підтвердження укладання даного договору, прийняття всіх його умов та умов і переліку замовлених туристичних послуг, Замовник здійснює Туроператору передплату в розмірі 500,00 (п'ятсот) євро, що сплачується в національній валюті України – гривні, шляхом безготівкового переказу на розрахунковий рахунок Туроператора, відповідно до комерційного курсу, зазначеного в рахунку, станом на дату виставлення рахунку. Оплата має бути здійснена в строк, визначений у відповідному рахунку Туроператора.

4.3. Оплата туристичних послуг здійснюється Замовником на підставі рахунку(-ів), в якому(-их) зазначається

сума до сплати в гривні. Валютний еквівалент в євро та його комерційний курс станом на відповідну дату визначається у замовленні.

4.4. Рахунок дійсний протягом 3 (трьох) банківських днів, якщо інше не зазначено у самому рахунку. У разі не дотримання Замовником строків оплати, передбачених в рахунку-фактурі Виконавця, розмір гривневого еквіваленту зазначений у рахунку-фактурі може змінитися відповідно до коливання курсу валюти і оплата має бути здійснена на підставі нового рахунку.

4.5. Замовник усвідомлює, що у випадку ігнорування оплати, порушення строків оплати, неповної оплати виставлених рахунків, він несе самостійну відповідальність за несприятливі фінансові та/або податкові наслідки (у випадку відмови від послуг, оплати третіми особами тощо).

4.6. Кошти, що надійшли на оплату виставлених відповідно до даного договору рахунків, зараховуються як оплата за даним договором, не залежно від особи-платника. Вважається, що будь-які треті особи, що оплатили рахунки відповідно до даного договору діяли за дорученням і за згодою Замовника.

4.7. Замовник зобов'язаний здійснити повну оплату вартості замовлених туристичних послуг за вирахуванням передоплати Туроператору, протягом строку, визначеному у рахунках. 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 Замовник вказує реквізити рахунку, відповідно до якого здійснюється оплата. У разі нездійснення оплати в зазначений строк, підтвердження туристичних послуг автоматично анулюється, збитки Туроператора покладаються на Замовника.

4.8. Повернення сплачених Замовником грошових коштів, якщо таке передбачене умовами договору, відбувається виключно в гривнях і у розмірі, що не перевищує фактично сплачену суму коштів, зараховану на поточний рахунок Туроператора чи прийнятих Туроператором у готівковій формі. Замовник не має права вимагати від Туроператора повернення грошових коштів у валюті іншій, окрім української гривні та по курсу, іншому, ніж зазначеному у рахунку на послуги, виставленому Туроператором Замовнику за цим Договором. Повернення грошових коштів здійснюється виключно на розрахунковий рахунок фактичного платника, який здійснював платіж.

4.9. За корпоративними стандартами роботи Туроператора ціна туристичного продукту після укладення договору на туристичне обслуговування не змінюється, крім випадків замовлення Туристом додаткових послуг або підвищення рівня (класу) вже замовлених.

## **5. УМОВИ КОМПЕНСАЦІЇ ЗА НЕНАДАНІ ПОСЛУГИ**

5.1. У випадку невиконання умов даного Договору з боку Туроператора, Замовник має право вимагати повернення оплачених коштів за ненадані послуги, з урахуванням положень розділу 7 даного договору.

5.2. У випадку відмови Туроператора від виконання даного договору, Замовник має право на відшкодування документально підтверджених збитків, крім випадків, коли така відмова сталася з вини Замовника або в результаті грубого порушення Замовником умов даного Договору.

5.3. У випадку порушення міграційних правил відповідальність, в тому числі витрати на штрафні санкції, витрати на повернення тощо несе Замовник (Турист).

5.4. У випадку настання страхового випадку, претензії по збитках Замовник пред'являє в страхову компанію, вказану в страховому полісі.

5.5. У випадку дострокового припинення Замовником (Туристом) терміну перебування в поїздці, та (або) невикористання замовлених послуг, з будь-яких причин, Туроператор не несе відповідальності за такі дії Замовника (Туриста) та не здійснює компенсації за не отримані послуги.

5.6. У випадку наявності, на думку Замовника (Туриста) невідповідності фактичних туристичних послуг умовам даного договору, Замовник зобов'язаний повідомити Туроператора у найкоротший термін про такі невідповідності та надати фактичні докази, що їх підтверджують, для надання можливості усунення вказаних невідповідностей. В разі якщо Замовник письмово не повідомив Туроператора про наявність зауважень до послуг або невідповідності послуг, заявленим в договорі, і при цьому продовжив їх отримувати, претензії в даному випадку Туроператором не приймаються. І останній не несе жодної відповідальності у зв'язку з такими невідповідностями.

5.7. Фактичними доказами невідповідності послуг може бути зокрема акт, складений представником Туроператора та представником приймаючої сторони (сторони, що надає послуги) складений в присутності Туриста і, за можливості, віддаленої участі Замовника.

5.8. Відповідальність за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів та пов'язані із цим зміни обсягу і строків надання туристичних послуг несе перевізник, відповідно до Правил міжнародних пасажирських перевезень (наземних чи авіа). Туроператор не несе відповідальності за збитки, спричинені Замовнику у випадку відміни рейсу перевізником, зміни часу відправлення/прибуття транспортних засобів

перевізника, а також пов'язані з цим зміни в туристичних послугах. Всі претензії, позови, пов'язані з неналежним наданням транспортних послуг, ненаданням транспортних послуг або їх затримка, що призвело до збитків пред'являються безпосередньо перевізникам у відповідності з правилами перевезень.

5.9. Сторони цього договору усвідомлюють та погоджуються, що Туроператор діє, як агент від компаній перевізників та надавачів послуг розміщення, харчування, навчання, екскурсійного обслуговування, спортивного дозвілля тощо і виступає, як посередник між Замовником та вказаними надавачами послуг без набуття для себе зобов'язань виступати як надавач таких послуг. До зазначеного пункту не застосовується положення вимог п.2. статті 903 Цивільного Кодексу України.

## **6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

6.1. Замовник має право відмовитись від виконання даного Договору, за умови оплати Туроператору фактично понесених ним витрат за послуги надані до цього повідомлення та сплати неустойки згідно даного пункту, не пізніше дати початку надання послуг. Така відмова оформляється виключно у письмовій формі та повинна містити підпис Замовника (у тому числі електронний підпис). Заява про відмову Замовника від надання туристичних послуг в письмовій формі приймається Туроператором до виконання з дня отримання такої заяви.

6.2. В разі відмови Замовника від одержання туристичних послуг з будь-яких причин та/або неможливості їх одержання внаслідок відмови посольства країни відвідування у видачі візи Туристу (надалі по тексту – відмова) Замовник зобов'язується відшкодувати Туроператору здійснені ним витрати у зв'язку із відмовою, зокрема, але не виключно: вартість відповідних послуг, що не підлягає поверненню, суми штрафних санкцій, які підлягають сплаті Туроператору, а також Туроператором приймаючій стороні та іншим контрагентам у зв'язку відмовою та ін. Розмір відшкодування встановлюється у залежності від кількості днів до початку надання туристичних послуг та складає:

- при відмові за 30–21 днів до початку надання туристичних послуг – 25% від ціни договору.
- за відмову від поїздки в терміни 20-15 днів до початку подорожі - 50% від ціни договору.
- за відмову від поїздки в терміни 14 і пізніше днів до початку подорожі – 100 % від ціни договору.

6.3. Наведений розмір витрат може бути змінено. Розмір виплат, що зобов'язаний сплатити Замовник, залежить від домовленостей Туроператора з партнером по організації туристичних послуг. Якщо партнером Туроператора встановлений інший розмір витрат, ніж передбачений умовами даного договору, Замовник зобов'язаний сплатити вказані витрати, визначені партнером, з урахуванням інших положень даного договору.

6.4. Замовник (Турист) несе відповідальність за агресивну поведінку, пошкодження ним майна або здійснення протиправних дій під час поїздки, згідно з чинним законодавством країни тимчасового перебування. Турист усвідомлює, що у випадку неналежної поведінки йому може бути відмовлено у наданні туристичних послуг безпосередніми їх надавачами. У такому випадку вартість таких послуг не повертається.

6.5. У випадку, якщо Туроператором авіаквитки заброньовані або виписані по спеціальному тарифу авіакомпанії, Замовник сплачує 100% штраф від вартості квитків незалежно від строків та підстав відмови. При цьому слід мати на увазі, що вартість авіаквитків на чартерні рейси, а також вартість авіаквитків на регулярні рейси, які продані по тарифам перевізника є таким, що не повертаються.

6.6. У випадку порушення Замовником (Туристом) діючих правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в місці розміщення, порушення правил перетину кордону та неповернення в країну постійного місця проживання, після закінчення надання туристичних послуг або недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з Замовника в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, місця розміщення, країни перебування та іншими уповноваженими органами. Туроператор в даному випадку жодної відповідальності не несе.

6.7. Замовник (Турист) несе відповідальність за використання страхового поліса та інших документів.

6.8. Туроператор не несе відповідальності за схоронність багажу, цінностей та документів Туристів, що не передані на відповідальне зберігання представникам Туроператора, протягом усього періоду перебування у подорожі.

6.9. Туроператор не несе відповідальності перед Замовником у випадках: виникнення форс-мажорних обставин, а також таких обставин, при яких виконання замовлення виявиться неможливим; відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд/виїзд (про що Туроператор невідкладно інформує Туриста); в разі невчасного та/або неповного подання Замовником Туроператору необхідних для надання туристичних послуг документів; в разі подання Замовником неправдивих та/або завідомо неправдивих даних та інформації щодо себе та Туриста, та/або

підроблених чи не чинних документів; в разі, якщо Туроператору стане відомо про придбання Замовником туристичних послуг з метою, відмінною від туризму (тобто з метою влаштування на оплачувану роботу за кордоном, метою прохання про політичний притулок, тощо).

6.10. Туроператор не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат Замовника 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, в тому числі за організацію дозвілля, харчування, трансферу тощо.

6.11. У випадку настання однієї з таких обставин:

- наявності порушення зобов'язань згідно цього договору;
- відсутність оплати рахунків, виставлених на виконання умов даного договору;
- неявка Туриста в місце збору та у час згідно інформаційного листа, а в випадку, якщо Турист самостійно доїжджає до місця розміщення – неявки у місце розміщення в перший день;
- іншого грубого порушення умов договору та правил;
- Турист не скористався туристичним продуктом або спожив його не повністю з причин, що не залежать від Туроператора;

на Замовника накладається штраф у розмірі 100 (сто) відсотків від ціни договору.

6.12. Туроператор не володіє інформацією про плани проведення на території засобів тимчасового розміщення в країні перебування будівельних та ремонтних робіт, що здійснюються за рішенням адміністрації засобу розміщення або з відома місцевих влад будь-якими державними або приватними особами відповідно та не несе відповідальності за будь-які незручності, що завдані Туристу в зв'язку з цим.

6.13. Туроператор не несе відповідальності в разі, якщо Замовник (Турист) не скористався туристичним продуктом або спожив його не повністю з причин, що не залежать від Туроператора.

6.14. Туроператор має право на притримання виконання взятих на себе за даним Договором зобов'язань, у випадку якщо Замовник оплатив туристичний продукт не в повному розмірі або порушив інші зобов'язання по даному Договору.

6.15. Туроператор не несе відповідальності за якість наданих послуг у випадку їх замовлення Замовником у країні перебування послуг у третіх осіб (наприклад придбання екскурсійного обслуговування, харчування, перевезення у сторонніх осіб, тощо).

6.16. Можливість відшкодування моральної шкоди стосовно всіх правовідносин, що виникають згідно з даним Договором, не передбачена.

## **7. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

7.1. Всі претензії Замовника (Туриста) з питань обслуговування за кордоном або на території України приймаються до розгляду виключно в письмовому вигляді, за наявності акту, підписаного представником приймаючої сторони в країні перебування Туриста протягом 7-ми днів з моменту закінчення туру. Претензія повинна бути оформлена в письмовому вигляді, містити ім'я, адресу для листування, дату, місце перебування Туриста, підпис, а також документальне підтвердження обставин, викладених у претензії, інші фактичні докази, що обґрунтовують претензії.

7.2. Претензії мають бути направлені поштою рекомендованим листом з описом вкладень. Допускається направлення рекламцій на офіційну електронну адресу Туроператора зі скріпленням їх електронним підписом.

7.3. Претензія може стосуватися виплати коштів, однак сама по собі не є достатньою підставою для повернення коштів за туристичні послуги. Рішення щодо розмірів, строків і порядку виплати компенсації приймаються за результатами спільного розгляду представниками Сторін з урахуванням положень даного договору про відповідальність сторін.

7.4. Претензії, подані чи заявлені Замовником з порушенням зазначеного порядку і строку їх подання, Туроператором до розгляду не приймаються.

7.5. Туроператор не приймає претензії та не несе відповідальності по претензіям, що пов'язані з деякими відхиленнями щодо обслуговування, яке надають треті особи (наприклад, несмачна їжа, недостатня кількість їжі, несправності в роботі кондиціонера, висока вартість додаткових послуг, відключення води та електропостачання, прибирання кімнат та території, ненадійне підключення до мережі Інтернет та інше).

7.6. Усі спори, що виникають з цього Договору або пов'язані з ним, включаючи розгляд претензій, вирішуються відповідно до положень цього розділу, і перш за все – 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.

7.7. Сторони не звільняються від виконання своїх зобов'язань за цим Договором як за наявністю будь-якого

спору, розбіжностей чи претензій, так і за умови передачі спірного питання насудовий розгляд згідно з цим Договором.

## **8. ФОРС МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ**

8.1. Сторони звільняються від будь-якої відповідальності за невиконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме: повінь, землетрус, цунамі, карантинів, 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, воєнний стан, антитерористичні заходи, офіційна чи неофіційна 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.

8.2. 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 факт настання таких обставин. Документальне підтвердження обставин за умови загальновизнаного факти їх наявності не вимагається, в іншому випадку, підтвердження має бути надане на вимогу іншої Сторони.

8.3. При настанні будь-якої вищевказаної форс-мажорної обставини, за згодою сторін, дія чинного Договору або продовжується, або переноситься, або припиняється.

## **9. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ**

9.1. Договір вступає в силу з моменту його набрання чинності договором і діє до закінчення терміну надання туристичних послуг. В частині фінансових взаємовідносин діє до моменту повного розрахунку Сторін.

9.2. Договір може бути розірваний достроково, з ініціативи однієї із Сторін, але не раніше дати проведення усіх взаєморозрахунків.

9.3. 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) в інших випадках, передбачених чинним законодавством України.

9.4. Зміни до цього договору вносяться за згодою сторін, водночас Сторони погодили спрощений порядок зміни істотних умов договору. Погодження з боку Замовника зміни умов договору свідчить споживання Замовником іншої та/або заміненої послуги.

## **10. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

10.1. Даний договір є договором приєднання у розумінні статті 634 Цивільного кодексу України.

10.2. Відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», а також мети обробки персональних даних, яка виходить з положень документів, що регулюють діяльність Туроператора, Закону України «Про туризм» - надання туристичних послуг, Замовник надає свою добровільну згоду на збір та використання його персональних даних та персональних даних Туриста Туроператором для виконання умов даного Договору.

10.3. Сторонам, що підписали цей Договір, зрозумілі та безумовно прийняті умови договору.

10.4. Оплатою рахунку виставленого на підставі договору Замовник підтверджує факт надання йому всієї необхідної інформації для здійснення туристичної подорожі.

10.5. З моменту набрання чинності цим договором, 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.

10.6. 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».

10.7. У випадку суперечностей між умовами даного договору та правилами надання туристичних послуг, пріоритет мають правила. У випадку встановлення (судом або законом) невідповідності окремих умов даного договору або правил надання туристичних послуг вимогам закону, інші положення договору та правил залишаються чинним.

10.8. Сторони на підставі статті 6, пункту 3 статті 207 та статті 627 Цивільного кодексу України дійшли згоди

про те, що мають право використовувати аналоги власноручних підписів своїх уповноважених осіб (факсимільне відтворення підпису, далі – факсиміле підпису) на всіх документах, що стосуються виконання даного договору (додатки, додаткові угоди до нього, первинні документи, звіти, листи та інше).

Факсиміле підпису може наноситись за допомогою будь-яких засобів.

10.9. Всі документи і листування, які використовуються і оформляються на виконання цього Договору, можуть бути спрямовані контрагенту поштою, кур'єром, факсом, месенджерами або електронною поштою. Сторони Договору визнають, що рахунки, заявки, протоколи звірки, акти та інші документи, а також будь-яка інша інформація відправлені зазначеними засобами, матимуть таку ж юридичну силу, що й документація, складена у письмовій формі, і можуть використовуватися як докази у суді.

**Туроператор:**

ТОВ «СТАДІ ТРЕВЕЛ»

Код ЄДРПОУ: 45165164

IBAN: UA563052990000026009006710514

Місцезнаходження: Україна, 01103, місто Київ, вул. Андрія Верхогляда, будинок 16, приміщення 272