

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР-ОФЕРТА
на туристичне обслуговування, замовлене на сайті <http://youtravel.net.ua>

Даний документ є офіційною пропозицією (публічною офертою) Туристичної компанії «ТВОЯ МАНДРІВКА» (надалі – Виконавець), усім фізичним особам, які зареєстровані в мережі Інтернет на сайті <http://youtravel.net.ua> і містить всі істотні умови договору на туристичне обслуговування.

Вчинення будь-якою особою (надалі іменованим – Турист) дій по замовленню туристичних послуг за допомогою інтернет-ресурсу <http://youtravel.net.ua>, свідчить про прийняття зазначеною особою всіх умов цієї оферти. Повним і беззастережним прийняттям (акцептом) цієї оферти є здійснення Туристом платежу в рахунок оплати замовленої туристичної послуги і отриманням Виконавцем відповідного фінансового документа, що підтверджує факт оплати.

I. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

1.1. **Веб-сайт** — відкритий для вільного візуального ознайомлення, публічно доступний ресурс, що належить Виконавцю та розміщений в мережі Інтернет за адресою <http://youtravel.net.ua>, за допомогою якого забезпечується відображення інформації про основні вимоги до оформлення виїзних/в'їзних документів та правила в'їзду до країни тимчасового перебування; умови перебування в країні тимчасового перебування; характеристику готелів, у тому числі відомості про правила тимчасового перебування; умови обов'язкового страхування; строки і порядок оплати готельного обслуговування; дату і час початку та закінчення подорожі; ціну і порядок здійснення оплати; характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення тощо.

1.2. **Договір оферти** — це договір на туристичне обслуговування між Виконавцем і Туристом, який укладається шляхом акцепту оферти.

1.3. **Акцепт оферти** — повне і беззастережне прийняття умов оферти шляхом здійснення дій Туристом, що виражають намір скористатися веб-сайтом Виконавця для оформлення його послуг.

1.4. **Турист** — Користувач, який здійснив акцепт оферти.

1.5. **Учасник подорожі** – Турист.

1.6. **Замовлення** — запит Туриста на отримання туристичного обслуговування згідно обраних на Веб-сайті туристичних послуг.

1.7. **Користувач** — дієздатна фізична особа, яка досягла 18 років, має законне право вступати в договірні відносини з Виконавцем.

1.8. **Виконавець** — Туристична компанії «ТВОЯ МАНДРІВКА» яка на законних підставах публікує ціни та умови надання туристичного обслуговування на Веб-сайті.

1.9. **Туристична послуга** — послуга перевезення, розміщення в готелі та інші послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо).

1.10. **Організаційний збір (Орг. збір)**– вартість туристичних послуг які надаються Виконавцем Туристу.

II. ПРЕДМЕТ ОФЕРТИ

2.1. Виконавець забезпечує реалізацію туристичних послуг (бронювання та оформлення авіаквитків, бронювання та оформлення номерів у готелі, замовлення транспортного обслуговування тощо) відповідно до зробленого Туристом замовлення, а Турист зобов'язується оплатити послуги за встановленим розміром Організаційного збору.

2.2. Цей публічний договір-оферта вважається укладеним (акцепт оферти) з моменту підтвердження Туристом своєї згоди з його умовами шляхом натискання кнопки «Замовити місце», на етапі реєстрації користувача, де вказано «Реєструючись, я погоджуюся з умовами

публічного договору-оферти» на веб-сайті Виконавця, після чого публічний договір-оферта вважається базовим документом в офіційних взаєминах між Туристом та Виконавцем.

ІІІ. УМОВИ І ПОРЯДОК ЗАМОВЛЕННЯ, ПІДТВЕРДЖЕННЯ ТА ОПЛАТИ ПОСЛУГ

3.1. Після ознайомлення з інформацією про умови надання туристичних послуг, яка розміщена на Веб-сайті, Турист має право на власний розсуд обрати будь-які туристичні послуги, розміщені Виконавцем на Веб-сайті, за визначеною на Веб-сайті ціною протягом терміну дії пропозиції за допомогою он-лайн системи доступу, розміщеної на Веб-сайті.

3.2. Замовлення обраних туристичних послуг здійснюється шляхом натискання кнопки «Замовити місце».

3.3. В процесі підтвердження обраного замовлення Турист вказує наступні особисті дані та дані щодо усіх подорожуючих з ним осіб:

- прізвище, ім'я, по-батькові (згідно паспорта, який буде використовуватися при подорожі);
- дата народження;
- стать;
- мобільний телефон;

3.5. Турист підтверджує достовірність даних, які вводяться ним при роботі на веб-сайті Виконавця, а також даних подорожуючих разом з ним осіб і приймає на себе всю відповідальність за їх точність, повноту і достовірність.

3.6. Заміна учасників подорожі або зміна особистих даних будь-якого з учасників подорожі (Туристів)в оформленому замовленні може призвести до втрати сили погоджених у замовленні цін, так як для зміни цих даних учасника в замовленні може бути необхідним здійснення скасування бронювання або повернення квитків по цьому замовленню і здійснення нового бронювання для Туриста. Таким чином, Турист приймає на себе всі можливі комерційні ризики, пов'язані з його діями по допущенню помилок і неточностей в наданні особистих даних пасажирів, та по заміні учасників подорожі.

3.7. Перед підтвердженням та оплатою замовлення на Веб-сайті, Турист повинен ознайомитись з деталями та програмою подорожі, з вимогами до оформлення виїзних/в'їзних документів та правилами в'їзду до країни тимчасового перебування; умовами перебування в країні тимчасового перебування; характеристикою готелю, у тому числі відомостями про правила тимчасового перебування; умовами обов'язкового страхування; строками і порядком оплати готельного обслуговування; датою і часом початку та закінчення подорожі; ціною і порядком здійснення оплати; характеристикою транспортних засобів, правилами застосування, умовами повернення, скасування або обміну вибраної послуги. Зазначена інформація у доступній, наочній формі розміщується у відповідному розділі Веб-сайту.

3.8. Підтвердження замовлення обраних туристичних послуг здійснюється шляхом натискання кнопки «Сплатити» та після зарахування коштів на рахунок Виконавця.

3.9. Після підтвердження замовлення обраних туристичних послуг на Веб-сайті, система автоматично направить Туриста на сторінку оплати. Турист оплачує виставлений рахунок на оплату туристичних послуг банківським переказом на розрахунковий рахунок Виконавця платежем за допомогою банківської картки або готівкою в касу банку. Турист має право оплатити частину туристичних послуг у вигляді авансу, що не може становити менше 30% вартості послуг. У випадку сплати авансу, решту вартості послуг Турист зобов'язаний оплатити не пізніше ніж за 10 (десять) календарних днів до початку надання туристичних послуг. Якщо повна оплата не здійснена, то за 7 (сім) календарних днів до початку надання туристичних послуг - бронювання автоматично скасовується, а сума внесеного авансу - анулюється, без можливості повернення. Факт оплати, означає згоду Туриста з усіма відповідними умовами, правилами та обмеженнями. Виконавець не несе відповідальності за несвоєчасне зарахування грошових коштів на розрахунковий рахунок Виконавця. Виконавець залишає за собою право скасувати пропозицію туристичних послуг та/або відмовити у туристичному обслуговуванні за обраними туристичними послугами до моменту оплати Туристом підтверженого замовлення.

3.10. Після оплати туристичних послуг система Веб-сайту Виконавця автоматично зберігає повідомлення з деталями туристичних послуг в особистому кабінеті Туриста і може бути відправлена, за бажанням Туриста, на вказану адресу електронної пошти. Турист зобов'язаний перевірити коректність всіх даних зазначених в отриманому листі.

3.11. Послуги Виконавця надаються в повному обсязі, за умови повної оплати Туристом відповідних туристичного послуг.

3.12. Умови будь-яких змін до оформлених для поїздки документів (електронних квитків, паперових квитків, і т.д.), так само як і інші умови надання послуг Виконавцем, регламентуються цим договором-офертою, Законом України «Про туризм», а також іншими законодавчими актами, і можуть передбачати накладення штрафних санкцій на Туриста.

3.14. Основні вимоги пропонованих до оформлення виїзних/в'їзних документів та правила в'їзду до країни тимчасового перебування, а також умови перебування в країні тимчасового перебування розміщені на сайтах відповідних консульських та інших дипломатичних установ, посилання на які знаходяться на Веб-сайті.

IV. ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

4.1. Виконавець зобов'язується:

4.1.1. через Веб-сайт та повідомлення надавати Туристу усю необхідну інформацію щодо туристичних послуг;

4.1.2. негайно сповіщати Туриста про обставини, що перешкоджають здійсненню туристичного обслуговування або сповільнюють його здійснення;

4.1.3. сприяти захисту інтересів Туриста у випадку ненадання або неналежного надання туристичних послуг з вини компаній-контрагентів;

4.1.4. призначити відповідальних осіб, які будуть вирішувати питання, пов'язані з виконанням цього договору-оферти.

4.1.5. підтвердити оплату туристичних послуг, шляхом направлення на електронну адресу Туриста листа-повідомлення;

4.1.6. інформувати Туриста електронною поштою або телефоном у випадку неможливості надати туристичні послуги в силу обставин, що не залежать від Виконавця;

4.1.7. Виконавець не несе відповідальності перед Туристом, не повертає сплачену вартість туристичних послуг й компенсацію за моральний збиток за:

4.1.7.1. несвоєчасну, неповну чи неправильну оплату послуг;

4.1.7.2. несвоєчасне внесення змін чи ануляцію замовлення Туристом;

4.1.7.3. помилкові відомості (неправдиву інформацію), зазначені Туристом при оформленні замовлення через Веб-сайт, в тому числі помилкових відомостей про осіб, що подорожують разом із Туристом;

4.1.7.4. ненадання Туристом особам, що з ним подорожують, повної та достовірної інформації щодо подорожі, передбаченої цим договором і законодавством в сфері захисту прав споживачів і туристичної діяльності;

4.1.7.5. за неявку чи запізнення Туриста (осіб, що з ним подорожують) на реєстрацію у встановлене місце відправлення;

4.1.7.6. за недотримання Туристом (особами, що з ним подорожують) встановлених Перевізником правил поведінки.

4.1.7.7. за відсутність у Туриста (осіб, що з ним подорожують) належним чином оформленого закордонного паспорта, а також документів, необхідних для вивезення за кордон дітей, рослин та тварин;

4.1.7.8. зняття Туриста (осіб, що з ним подорожують) з рейсу під час проходження митного і прикордонного контролю, а також за розпорядження місцевої влади чи інших установ, організацій;

4.1.7.9. збитки, що нанесені Туристу (особам, що з ним подорожують) третіми особами у період подорожі;

4.1.7.10. збереження багажу Туриста (осіб, що з ним подорожують);

- 4.1.7.11. шкоду, заподіяну здоров'ю, майну, багажу Туриста (осіб, що з ним подорожують), з вини Перевізника;
- 4.1.7.12. збитки, спричинені Туристу (особам, що з ним подорожують) , у випадку відміни рейсу Перевізником, зміни часу відправлення/прибуття транспортних засобів Перевізника. Всі претензії, позови, пов'язані з неналежним наданням транспортних послуг, пред'являються безпосередньо Перевізнику, у відповідності з Правилами надання послуг пасажирського автомобільного транспорту, Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу, Правилами морських перевезень пасажирів і багажу;
- 4.1.7.13. невідповідність наданих послуг необґрунтованим очікуванням Туриста (осіб, що з ним подорожують) і їх суб'єктивній оцінці;
- 4.1.7.14. неможливість Туриста (осіб, що з ним подорожують) скористатися замовленими послугами із причин порушення правопорядку, заподіяння шкоди (занепокоєння) навколишньому середовищу, оточуючим, в тому числі в результаті перебування Туриста (осіб, що з ним подорожують) в стані алкогольного сп'яніння або порушення інших правил поведінки в громадських місцях, проїзду або провозу багажу;
- 4.1.7.15. невикористання Туристом (особами, що з ним подорожують) послуг з власної ініціативи чи вини, в тому числі з причини хвороби.
- 4.1.8. При відмові Туриста від оплачених туристичних послуг в термін менший за 10 календарних днів до початку надання послуг оплачена вартість не повертається, якщо інше не передбачено умовами конкретної подорожі.
- 4.1.9. Якщо Турист бажає відмовитись від надання туристичних послуг в термін більший ніж 10 календарних днів до початку надання послуг, сплачені кошти можуть бути повернені у розмірі 90% від вартості туристичних послуг, якщо інше не передбачено умовами конкретної подорожі.
- 4.2. Турист зобов'язується:
- 4.2.1. надавати необхідні документи та інформацію для здійснення Виконавцем належного туристичного обслуговування;
- 4.2.2. надати Виконавцю список осіб, які подорожують разом із Туристом та необхідну інформацію щодо таких осіб;
- 4.2.3. оплачувати послуги Виконавця в строки та відповідно до умов, визначених в даному договорі-оферти;
- 4.2.4. додержуватись, та забезпечити дотримання особами, що подорожують разом із Туристом, вимог державних органів, митних органів, авіакомпаній і аеропортів, пов'язаних з організацією авіаперевезень на міжнародних і внутрішніх авіалініях;
- 4.2.5. нести матеріальну відповідальність за порушення громадського порядку у місцях перебування, транспорті, а також за псування майна у тимчасових засобах розміщення.
- 4.3. Повернення грошових коштів за невикористані (анульовані, скасовані), з вини Туриста, оплачені туристичні послуги не здійснюється. Будь-яка зміна дат, зміна кількості подорожуючих осіб, зміна кількості номерів готелю, типу номерів готелю є фактичною відмовою від туристичного обслуговування і вартість туристичних послуг, при цьому, Туристу не повертається.

V. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 5.1. За невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим договором публічної оферти Виконавець та Турист несуть відповідальність згідно з чинним законодавством.
- 5.2. Виконавець не несе відповідальності за неможливість обслуговування Туриста з яких-небудь незалежних від нього причин, включаючи порушення роботи ліній зв'язку, несправність обладнання тощо.
- 5.3. Виконавець не несе відповідальності за порушення умов договору-оферти, якщо таке порушення викликане дією обставин непереборної сили (форс-мажор), включаючи: дії органів державної влади, пожежа, повінь, землетрус, інші стихійні дії, відсутність електроенергії та/або збої роботи комп'ютерної мережі, страйки, громадянські заворушення,

будь-які інші обставини, не обмежуючись перерахованим, які можуть вплинути на виконання Виконавцем умов публічної оферти і непідконтрольні Виконавцю.

5.4. Виконавець не несе відповідальності за недотримання безпосередніми постачальниками послуг або їх представниками умов бронювання та правил застосування тарифів, оскільки дані умови і правила знаходяться у винятковому віданні таких постачальників.

5.5. Турист бере на себе всю відповідальність за підготовку всіх необхідних для подорожі документів. Туристу слід ознайомитися і виконувати всі вимоги країни, до якої він їде щодо оформлення документів, необхідних при виїзді і прибуття, умов оформлення віз, дійсних паспортів, довіреностей чи інших документів для виїзду дітей, правилами вакцинації перед в'їздом і так далі. Виконавець не несе відповідальності за незнання або недотримання Туристом зазначених вимог.

5.6. Спори з виконання цього договору, що виникли з ініціативи Туриста, підлягають розгляду відповідним судом за місцем знаходження Виконавця з дотриманням претензійного порядку. Претензія в письмовому вигляді підлягає направленню на поштову адресу Виконавця. Термін відповіді на претензію 30 робочих днів з моменту отримання претензії Виконавцем.

5.7. Вся інформація, що надається Туристом при бронюванні послуг, має бути правдивою, точною, актуальною та повною. Відповідальність за коректність наданої інформації несе Турист.

5.8. Виконавець не несе відповідальності за упущену Туристом можливість споживання оплачених туристичних послуг, що виникла внаслідок зміни планів Туриста.

VI. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ ОФЕРТИ

6.1. Договір набуває чинності з моменту його укладення (акцепту оферти) і діє до повного виконання усіх зобов'язань Сторонами.

VII. ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ

7.1. Укладаючи цей Договір, Турист підтверджує, що цілком і повністю ознайомлений та згоден з його умовами, а також дає дозвіл на обробку Виконавцем своїх персональних даних з метою можливості виконання умов цього договору-оферти, можливості проведення взаєморозрахунків, а також для отримання рахунків, актів та інших документів.

7.2. Дозвіл на обробку персональних даних діє протягом усього терміну дії договору-оферти, а також протягом наступних п'яти років після закінчення його дії.

7.3. Знищення персональних даних є підставою для розірвання договору-оферти і виконується на підставі письмового (на папері) заяви Туриста. В такому випадку, договір-оферти розривається з дати, зазначеної у відповідному повідомленні Туриста.

7.4. Крім цього, укладенням цього договору-оферти, Турист підтверджує, що він повідомлений (без додаткового повідомлення) про права, встановлені Законом України «Про захист персональних даних», про цілі збору даних, а також про те, що його персональні дані передаються Туристичній компанії «ТВОЯ МАНДРІВКА» з метою можливості виконання умов цього договору-оферти, можливості проведення взаєморозрахунків, а також для отримання рахунків, актів та інших документів.

7.5. Турист також погоджується з тим, що Виконавець має право надавати доступ та передавати його персональні дані третім особам без будь-яких додаткових сповіщень Туриста, не змінюючи при цьому мету обробки персональних даних. Обсяг прав Туриста, як суб'єкта персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» Туристу відомий і зрозумілий.