

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Генерального директора
ТОВ Туристична компанія «Танго Тревел»

Бажовської Ю. М. № 02/25

від 11 червня 2025 року

Публічна пропозиція (оферта) про укладення договору на туристичне обслуговування з Товариством з обмеженою відповідальністю «Танго Тревел»

1. Загальні положення.

1.1. Товариство з обмеженою відповідальністю Туристична компанія «Танго Тревел» в особі Генерального директора Бажовської Юлії Михайлівни, яка діє на підставі Статуту (далі – «Туроператор»), в інтересах якого діє **Турагент - Фізична особа-підприємець Бажовська Юлія Михайлівна**, РНОКПП - 3124207208, на основі агентського договору № 11178 від 18.08.2022 року укладеного між Туроператором та Турагентом, адресують цю публічну пропозицію (оферту) укласти Договір на Туристичне обслуговування (надалі – «Договір») необмеженому колу споживачів Туристичних послуг (далі- «Туристам»)

1.2. Цей Договір вважається укладеним з моменту прийняття (акцепту) Туристом умов цього Договору, разом з умовами, що розміщені на сайті <https://tangotravel.com.ua> (далі – «сайт Туроператора»), або в додатках до неї, у випадку наявності таких додатків, які можуть міститися в іншому електронному документі, шляхом перенаправлення (відсилання) з такого іншого електронного документа або на такий інший електронний документ.

1.3. Терміни, що використовуються в цьому Договорі, вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про туризм» та інших нормативно-правових актах з питань туризму, а саме:

1.3.1. Договір на Туристичне Обслуговування - за договором на Туристичне Обслуговування одна сторона (*Туроператор, який укладає договір безпосередньо або через Турагента*) зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (*Туриста*) комплекс Туристичних Послуг (*Туристичний Продукт*), а Турист зобов'язується оплатити його.

1.3.2. Турист - особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін;

1.3.3. Туроператор - юридична особа, створена згідно із законодавством України, для якої виключною діяльністю є організація та забезпечення створення Туристичного продукту, реалізація та надання Туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг і яка в установленому порядку отримала ліцензію на туроператорську діяльність;

1.3.4. Турагент - фізична особа - суб'єкт підприємницької діяльності, яка здійснює посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту Туроператора та Туристичних послуг інших суб'єктів Туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг;

1.3.5. Туристичний продукт - попередньо розроблений комплекс Туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші Туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо);

1.3.6. Місце продажу (реалізації) туристичних послуг - країна, в якій зареєстровано відповідний суб'єкт господарювання, що реалізує Туристичний продукт;

1.3.7. Місце надання туристичних послуг - країна, на території якої безпосередньо надаються Туристичні послуги;

1.3.8. Послуга з тимчасового розміщення - дії (операції) суб'єкта господарювання з тимчасового розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового розміщення, а також інші послуги, безпосередньо пов'язані з тимчасовим розміщенням;

1.3.9. Завдаток - це частина вартості Туристичного продукту, що сплачується Туристом у рахунок належного виконання зобов'язань за цим Договором, яка підтверджує його намір виконати умови Договору та забезпечує їх належне виконання. Завдаток забезпечує покриття витрат Турагента/Туроператора, понесених до початку подорожі, та не підлягає поверненню у разі відмови Туриста від Договору.

1.4. При необхідності, не вступаючи у суперечність з умовами цього Договору, між Туроператором, від імені та в інтересах якого діє Турагент та Туристом може бути укладено окремий Договір на Туристичне обслуговування у формі письмового двостороннього документа. Такий окремий договір, у разі його укладення, вважається додатком до цього Договору.

2. Предмет Договору.

2.1. Цей Договір є публічним договором, який вважається укладеним між Туроператор/Турагент, з однієї сторони та Туристом з іншої, з моменту акцепту останнім всіх без винятку умов та положень цього Договору.

2.2. За цим Договором Туроператор/Турагент зобов'язується за замовленням Туриста забезпечити надання комплексу Туристичних послуг (*надалі за текстом – «Туристичний продукт, Тур, Туристична подорож»*) сформованого Туроператором/Турагентом, а Турист зобов'язується прийняти та оплатити дані послуги на умовах визначених цим Договором **на користь Турагента.**

2.3. Туроператор/Турагент набуває зобов'язань щодо надання Туристу комплексу Туристичних послуг лише після настання відкладальної умови згідно зі ст. 212 Цивільного кодексу України — тобто з моменту, коли Турист здійснить повну та своєчасну оплату Туристичного продукту і надасть усю необхідну інформацію для організації Туристичної подорожі.

2.4. Турист не має права використовувати надані Туроператором Туристичні послуги з метою від'їзду з місця постійного проживання для працевлаштування, здійснення оплачуваної або підприємницької діяльності, та/або з метою зміни громадянства або отримання посвідки на проживання чи права на роботу в іншій країні або в сімейних справах.

2.5. Інформація про умови надання Туристичних послуг зокрема, але не виключно про: ціну туристичних послуг; місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування; характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення; характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення; види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі; мінімальну кількість туристів у групі для проведення Туру, види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості Туристичного продукту, строк перебування у місці надання Туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення Туристичного обслуговування, правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування, а також інша необхідна інформація, повідомляється Туристу на сайті Туроператора та/або отримання її від Турагента. Укладенням цього Договору Турист засвідчує ознайомлення з такою інформацією та свою обізнаність про всі умови надання Туристичних послуг до моменту його укладення.

2.6. Акцептуванням цього Договору Турист також засвідчує отримання від Туроператора/Турагента інформації про: основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів, про медичні застереження стосовно здійснення Туристичної подорожі, про керівника групи та засоби зв'язку з ним у разі здійснення Туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з нею; час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке споживач займатиме в певному виді транспортного засобу; види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і проводів, супроводу туристів; стану навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя; назву, адресу та контактний телефон представництв туроператора або організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час Туристичної подорожі; порядок забезпечення Туроператором обов'язкового та/або добровільного страхування туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на Туристичне обслуговування за ініціативою туриста та страхування майна та розмір фінансового забезпечення Туроператора/Турагента на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

3. Права та обов'язки Сторін.

3.1. Туроператор/Турагент зобов'язуються:

3.1.1. Забезпечити надання Туристу комплексу Туристичних послуг, відповідно до умов цього Договору.

3.1.2. При акцептуванні Договору на Туристичне обслуговування надати Туристу повну та достовірну інформацію про всі умови надання Туристичних послуг, а також іншу інформацію передбачену ст. 19-1, 20 Закону України «Про туризм».

3.1.3. Своєчасно повідомляти Туриста про всі зміни у програмі та в умовах Туру, що відбулися внаслідок істотної зміни умов Договору та обставин, з яких Сторони виходили при акцептуванні цього Договору або внаслідок настання обставин непереборної сили.

3.1.4. На період здійснення Туристичної подорожі Туроператор забезпечує оформлення страхування (*медичне і від нещасного випадку*) Туриста. Водночас Турист має право самостійно укласти договір на відповідне страхування. У такому разі він зобов'язаний заздалегідь повідомити Туроператора/Турагента та надати підтвердження наявності чинного страхового полісу, оформленого належним чином.

3.1.5. Повідомити Туриста не пізніше ніж за три дні до початку Туристичної подорожі про неможливість виконання умов Договору у випадку не набору мінімальної кількості Туристів в групі для участі в Турі. Мінімальна кількість Туристів у групі для здійснення Туристичної подорожі становить 30 (*тридцять*) осіб.

3.1.6. Виконувати інші обов'язки за цим Договором.

3.2. Туроператор/Турагент мають право:

3.2.1. Отримувати від Туриста необхідні персональні дані з метою здійснення бронювання Туристичного продукту та належного виконання умов цього Договору.

3.2.2. Відмовитися від подальшого виконання умов цього Договору в односторонньому порядку у разі порушення Туристом його умов, зокрема - недотримання зобов'язань, визначених цим Договором, або в інших випадках, передбачених чинним законодавством, із застосуванням наслідків, передбачених цим Договором.

3.2.3. Вносити зміни до програми Туру та інших характеристик Туристичних послуг без зменшення загального обсягу послуг, що включені до Туристичного продукту, за умови попереднього повідомлення Туриста про такі зміни до моменту акцептування Договору. У випадку, якщо зміни необхідні для належного виконання цього Договору, Туроператор має право в односторонньому порядку змінювати умови, зокрема, але не виключно:

- замінити транспорт по маршруту на рівнозначний транспорт такої ж категорії, яка зазначена в програмі Туру, що не зумовлює у зв'язку з цим додаткової оплати чи компенсацій для Туриста.

- замінити засіб розміщення по маршруту на рівнозначний засіб розміщення такої ж категорії, яка зазначена в програмі Туру. Жодної компенсації у зв'язку з цим не передбачено. В цьому випадку, обов'язки Туроператора з розміщення Туриста вважаються виконаними, претензії Туриста щодо такої зміни засобу розміщення не приймаються.

- змінювати черговість виконання програми Туру (проведення екскурсійних програм, факультативних заходів) без зменшення об'єму Туристичних послуг, що входять до складу Туристичного продукту.

3.3. Турист зобов'язується:

3.3.1. Забезпечити наявність дійсного документа, що дозволяє перетинати державний кордон, а також в'їзд, виїзд і перебування в країнах, передбачених маршрутом Туру, включаючи всі необхідні документи для проходження прикордонного контролю в зазначених державах. Актуальні вимоги щодо строку дії паспорта опубліковані на сайті Туроператора у розділі «Важливо» на сторінці відповідного Туристичного продукту. Туристи, які подорожують із дітьми до 16 років, повинні додатково мати документи, що підтверджують право дитини на виїзд за кордон: нотаріально завірену згоду (довіреність) від кожного з батьків (усиновителів, опікунів), які не супроводжують дитину в поїздки, а також оригінал свідоцтва про народження дитини. (*відповідальність за неможливість Туриста, скористатись Туристичним продуктом через відсутність, втрату, чи недійсність документів, які дають право на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування, покладається на Туриста.*)

3.3.2. Здійснити своєчасну та повну оплату Туристичного продукту відповідно до умов цього Договору.

3.3.3. При замовленні (бронюванні) Туру, надати Турагенту/Туроператору інформацію, що необхідна для виконання цього Договору (у тому числі підтвердити наявність всіх необхідних документів згідно п.3.3.1 для виїзду за кордон, анкетну інформацію, тощо).

3.3.4. Невиконання даного обов'язку Туристом звільняє Туроператора від будь-якої відповідальності у випадку неможливості Туриста використати придбаний ним Туристичний продукт, у зв'язку з ненаданням чи наданням недостовірної інформації.

3.3.5. Не пізніше ніж за день до дати початку Туру уточнити у Турагента/Туроператора час і місце відправлення, місце і час збору групи, іншу інформацію, необхідну для реалізації Туристичного продукту.

3.3.6. Своєчасно (згідно інформаційного листа) прибути до місця відправлення (початку Туру) або інше повідомлене Турагентом/Туроператором місце зустрічі. (Неявка або запізнення до відправлення за будь-яких причин прирівнюється до відмови Туриста від виконання Договору).

3.3.7. Під час перебування в Турі дотримуватися правил перевезення пасажирів, ручної поклажі і багажу, встановлених перевізником, а також іншими транспортними статутами, кодексами та відповідними нормативними актами.

3.3.8. Дотримуватися правил виїзду з України і в'їзду в Україну, правил в'їзду до країн перебування, виїзду з країн перебування. Дотримуватися законодавства країни перебування, поважати її соціальний устрій, звичаї, традиції, релігійні норми, а також дотримуватися загальноприйнятих норм моралі.

3.3.9. Під час перебування в Турі дотримуватися правил особистої безпеки. Туристи, які подорожують з малолітніми, неповнолітніми дітьми (батьки, опікуни, уповноважені представники, тощо) зобов'язані забезпечити нагляд та дотримання такими дітьми правил особистої безпеки на весь період перебування в Турі.

3.3.10. Ставитися до майна Туроператора та майна третіх осіб з належною дбайливістю, не завдавати шкоди та дотримувати встановлених Туроператором та третіми особами правила користування таким майном.

3.3.11. У випадку ненадання або неналежного надання послуг, що входять до Туристичного продукту, зокрема з боку представників приймаючої сторони, інформувати Туроператора, шляхом складення письмового Акту із викладом зауважень щодо ненадання або неналежного надання Туристичних послуг.

3.3.12. Пройти профілактику у відповідності до міжнародних медичних вимог у разі здійснення подорожі до країни (місця) тимчасового перебування, в якій існує високий ризик захворювання на інфекційну хворобу.

3.3.13. Дотримуватись графіку руху по маршруту, складеного керівником групи у складі групи і в терміни Туру. Всі витрати, пов'язані із затриманням Туриста під час Туру та при поверненні з Туру після його завершення, в тому числі, пов'язані з порушенням графіку руху транспорту, дорожніми заторами, аварійними ситуаціями, Турист несе самостійно.

3.3.14. Дотримуватись правил проживання в готелях, та інших місцях розміщення, дотримуватись загальноприйнятих норм поведінки у складі групи, в тому числі, під час проїзду у транспорті (не порушувати громадський порядок, не вживати алкогольних напоїв, наркотичних засобів, не палити, тощо).

3.3.15. Виконувати пов'язані з наданням Туристичних послуг вимоги, вказівки керівника групи, представників Туроператора чи приймаючої сторони, які дані в будь-якій формі (усно чи за допомогою засобів зв'язку, тощо).

3.3.16. Відшкодувати Туроператору/Турагенту та/або третім особам збитки, заподіяні неправомірними діями Туриста, а також збитки, заподіяні невиконанням чи неналежним виконанням умов цього Договору.

3.3.17. Виконувати вимоги встановлені Україною та державами у які прямує Турист щодо запровадження епідеміологічних заходів, додаткового тестування, верифікації та ідентифікації Туриста.

3.4. Турист має право:

3.4.1. Отримати інформацію, що надається Туроператором/Турагентом відповідно до вимог Закону України «Про туризм» та положень цього Договору.

3.4.2. Отримати Туристичні послуги, передбачені відповідно до умов цього Договору.

3.4.3. Отримувати відповідну медичну допомогу.

3.4.4. Отримати інформацію про наявність ліцензії та фінансового забезпечення відповідальності Туроператора.

3.4.5. На особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, а також майна.

3.4.6. Відмовитися від виконання цього Договору з врахування наслідків, передбачених цим Договором.

3.4.7. Турист наділений іншими правами, що впливають з цього Договору та пов'язані з ним.

4. Вартість послуг та порядок оплати.

4.1. Інформація про вартість Туристичного продукту, перелік Туристичних послуг, що входять та не входять у його вартість вказується в програмі Туру, що розміщена на сайті Туроператора. Турист здійснює оплату вартості Туристичного продукту, яка є визначеною на момент укладення Договору на розрахунковий рахунок Турагента. Зменшення вартості Туристичного продукту після укладення Договору (*введення акційних пропозицій*) не є підставою для зменшення вартості Туристичного продукту оплаченого Туристом.

4.2. Вартість Туристичних Послуг фіксується за курсом євро/долар на день оплати Туристичного продукту та сплачується у національній грошовій одиниці гривні. Подальші зміни валютного курсу не є підставою для зміни вартості Туристичного продукту.

4.3. Збільшення вартості Туристичного продукту після акцептування Договору на Туристичне обслуговування допускається лише у разі необхідності врахування зміни тарифів на Транспортні послуги, запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів.

4.4. Турист зобов'язаний своєчасно, у повному обсязі відповідно до умов цього Договору оплатити вартість Туристичного продукту.

4.5. Турист зобов'язується сплатити 50 (п'ятдесят) відсотків вартості Туру протягом 3 (трьох) днів з моменту акцептування Договору.

4.6. З моменту акцептування цього Договору будь-який платіж, здійснений Туристом у рахунок вартості Туристичного продукту, набуває статусу Завдаток. У разі відмови Туриста від виконання умов Договору, з будь яких підстав не передбачених цим Договором, Завдаток не підлягає поверненню і залишається у розпорядженні Турагента/Туроператора як компенсація витрат.

4.7. За 14 (чотирнадцять) днів до дати початку Туру, Туристична послуга повинна бути оплачена у повному обсязі (100%).

4.8. У разі акцептування Договору у термін, менший, ніж за 14 (чотирнадцять) днів до дати початку Туру, вартість Туристичного продукту оплачується в повному обсязі (100% вартості Туру) протягом 1 (одного) банківського дня після укладення цього Договору.

4.9. Оплата Туристичного продукту здійснюється за реквізитами Турагента – ФОП Бажовська Юлія Михайлівна.

5. Відповідальність Сторін.

5.1. За невиконання чи неналежне виконання умов цього Договору Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством та цим Договором.

5.2. Суб'єктивне ставлення Туриста до якості послуг, наданих приймаючою стороною, а також невідповідність Туристичного обслуговування його особистим уподобанням або очікуванням не вважаються порушенням або неналежним виконанням умов цього Договору.

5.3. Турист має право відмовитись від виконання цього Договору до Дати початку Туру, за умови повного відшкодування фактичних витрат, які понесені Туроператором/Турагентом на момент відмови у такому розмірі:

- при відмові за 21- 15 днів до початку Туру – 25% від вартості туристичного продукту;
- при відмові за 14 – 8 днів до початку Туру – 50% від вартості туристичного продукту;
- при відмові за 7-1 днів до початку Туру – 100% вартості туристичного продукту;

Якщо надання Туристичних послуг припадає на період «Високого сезону» (з 25 квітня по 10 травня, з 01 червня по 31 серпня та з 24 грудня по 15 січня), фактичні витрати Туроператора складають розмір 100% вартості Туристичного продукту не залежно від дати відмови від отримання Туристичного продукту.

5.4. Внесення змін у замовлений (*заброньований*) Туристичний продукт за ініціативою Туриста (*зміна істотних умов договору*) можлива тільки за наявності згоди Туроператора/Турагента на такі зміни.

5.5. Несвоєчасна або неповна оплата Туристом вартості Туристичного продукту, ненадання або несвоєчасне надання Туристом інформації, необхідної для виконання Договору, Сторонами, як

одностороння відмова Туриста від виконання Договору із застосуванням наслідків, передбачених пп. 5.3. Договору.

5.6. Туроператор/Турагент несе відповідальність перед Туристом за невиконання або неналежне виконання умов договору на Туристичне обслуговування, крім випадків, якщо невиконання або неналежне виконання умов договору на Туристичне обслуговування сталося з вини Туриста та в інших випадках встановлених чинним законодавством.

5.7. Турист несе відповідальність перед Туроператором:

- за достовірність наданих про себе відомостей. У разі ненадання/несвоєчасне надання, надання недостовірних відомостей, що є необхідним для виконання цього Договору, вважається, що Турист відмовився від отримання Туристичних послуг. У разі настання негативних наслідків чи матеріальних збитків у Туроператора з причини наявності таких порушень, Турист зобов'язаний компенсувати всі понесені Туроператором збитки.

- за несвоєчасне прибуття/неприбуття до місця початку Туру/місця зустрічі. У разі невиконання вимог Договору стосовно своєчасності прибуття до місця початку Туру/місця зустрічі (неявки/запізнення Туриста) вважається, що Турист відмовився від туристичних послуг;

- за будь-які негативні наслідки, які викликані порушенням Туристом правил проїзду, перевезення та зберігання багажу, а також законів і правил перебування в країні під час Туристичної подорожі, завданням Туристом шкоди перевізнику або приймаючій стороні;

- за недотримання Туристом програми туру, обслуговування, вказівок керівника групи, що пов'язані з виконанням програми Туру, норм та правил поведінки в країні перебування, правил митного та прикордонного контролю, правил поведінки на борту літака, транспортних перевезень (порушення правопорядку у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння), вживання під час проїзду у транспорті алкогольних напоїв, наркотичних засобів, паління, здійснення будь-яких хуліганських дій, а також порушення інших загальноприйнятих правил поведінки, в тому числі, що стало причиною зняття Туриста з рейсу, затримки компетентними органами, доставлення (перебування) Туриста до/в медичних закладів країни перебування. Турист зобов'язаний відшкодувати Туроператору та/або третім особам всі завдані у зв'язку з такими діями збитки та відшкодує понижену у зв'язку з цим ділову репутацію Туроператора у розмірі потрібної вартості Туристичного продукту. У такому разі вважається, що Турист відмовився від подальших Туристичних послуг;

- за пошкодження майна або здійснення протиправних дій під час Туру, згідно з чинним законодавством країни тимчасового перебування.

5.8. Обов'язок щодо збереження багажу, цінностей, проїзних (паспортних) документів та інших речей Туриста протягом усього періоду Туру, включаючи всі місця перебування покладається на самого Туриста;

5.9. Туроператор не несе відповідальності перед Туристом за негативні наслідки й збитки, що виникли в результаті подій і обставин, що знаходяться поза межами компетенції Туроператора, а також за дії (бездіяльність) третіх осіб, зокрема:

- за дії перевізників (зміна, скасування, перенесення, затримка відправлення), які здійснюють перевезення Туристів та пов'язані із цим зміни строків Туру;

- за збереження, втрату, викрадення, знищення, або пошкодження багажу, вантажу, цінностей і документів Туриста протягом усієї тривалості Туру;

- за дії страхових компаній та витрати Туриста, пов'язані із настанням страхового випадку. Туроператор не несе відповідальності неможливості Туриста, скористатись Туристичним продуктом через настання страхового випадку. Претензії, що пов'язані із настанням страхового випадку Турист пред'являє в страхову компанію:

- за дії митних, імміграційних та інших органів державної влади та органів країн перебування;

- за дії посольств та консульств, пов'язанні із видачею документів, необхідних Туристам для отримання Туристичних послуг;

- за наслідки порушення Туристом митних і прикордонних правил, правил проїзду й перевезення багажу, а також порушення правил поведінки в країні тимчасового перебування;

- за спізнення в місце відправлення, проходження митного контролю, реєстрації на посадку в літак, паром, тощо, а також до часу від'їзду екскурсійного автобуса, до місця збору групи;

- за додаткові витрати Туриста, що виникли внаслідок змін в відправленні або прибутті авіарейсів та/або інших транспортних засобів, що здійснюють перевезення, такі як витрати на

харчування, таксі, мобільні переговори, витрати по проїзним документам, додаткове проживання та інші витрати;

- за втрату Туристом документів необхідних для перебування у Турі (паспортні документи, квитки, тощо), що унеможливило здійснення Туристичної подорожі Туристом та отримання всього або частини Туристичних послуг, що входять до складу Туристичного продукту. Всі понесені в зв'язку з цим витрати здійснюються Туристом самостійно. У разі втрати під час Туристичної подорожі паспортних документів, Турист повинен особисто звернутись до закордонної дипломатичної установи для отримання посвідчення особи на повернення в Україну (документу, що дає право на в'їзд в Україну).

- щодо відшкодування вартості послуг, що входять до складу Туристичного продукту, якщо Турист не скористався всіма чи частиною таких послуг в зв'язку з відмовою Туриста від Договору;

- за якість готельного обслуговування (*несмачна їжа, висока вартість додаткових послуг, відключення води та електропостачання, прибирання кімнат і території і таке інше*) та негативні наслідки споживчих послуг, самостійно придбаних Туристом у будь-яких суб'єктів ринку Туристичних послуг у країні перебування/відпочинку Туриста;

- за порушення Туристом правил щодо карантину людей, санітарно-гігієнічних, санітарно-протиепідемічних правил встановлених країнами перебування Туриста.

- за якість додатково замовлених Туристом послуг, не передбачених умовами цього Договору;

5.10. Туроператор/Турагент не несе відповідальності і не компенсує збитки за порушення умов цього Договору, якщо це порушення сталося внаслідок випадку непереборної сили (форс-мажорних обставин).

5.11. У разі, якщо під час виконання цього Договору мало місце відхилення від умов, погодженими Сторонами у ньому, при цьому Турист скористався такими послугами, то послуги вважаються такими, що погоджені Сторонами та отримані Туристом належним чином. Підтвердженням погодження змін до умов Договору можуть бути також фактичні дії Туриста – вирушення у Тур.

5.12. Якщо під час виконання договору на Туристичне обслуговування Туроператор не в змозі надати узгоджену Сторонами за цим Договором значну частину Туристичного продукту, Туроператор/Турагент 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. У разі неможливості здійснення таких заходів або відмови Туриста від них Туроператор зобов'язаний надати йому без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився Турист, а також відшкодувати вартість ненаданих Туристичних послуг.

6. Порядок вирішення спорів.

6.1. При наявності будь-яких скарг чи претензій Туриста з питань надання Туристичних послуг, або претензій щодо дій третіх осіб, які безпосередньо надають Туристичні послуги Туристу, останній має невідкладно звернутися до уповноваженої особи Туроператора (*керівника групи*) та представника приймаючої сторони в країні перебування. За фактом наявних претензій складається Акт в якому зазначається зміст претензій Туриста та вжиті заходи щодо їх вирішення. Акт підписується представником Туроператора (*керівником групи*), представником приймаючої сторони (*за наявності*) та Туристом.

6.2. Претензії щодо неналежного виконання умов Договору, якщо їх не врегульовано в країні перебування, пред'являються Туристом у письмовій формі не пізніше 14 календарних днів з дня завершення Туру до Туроператора через відповідного Турагента яким здійснювалось бронювання Туру.

6.3. У претензії обов'язково вказуються:

- прізвище, ім'я та по-батькові туриста;
- найменування Туру та період перебування;
- найменування Турагента з яким укладено договір на туристичне обслуговування;
- інформація про обставини (факти) з посиланням на докази, що свідчать про порушення умов Договору;

- зміст вимог та пропозиції щодо їх врегулювання.

До претензії додаються:

- копія акту складеного в країні перебування;
- копія договору на Туристичне обслуговування укладеного з турагентом;

- копії документів, що підтверджують реальні збитки, понесені Туристом.

Претензію подає/підписує безпосередньо Турист або уповноважена ним особа в порядку встановленому чинним законодавством.

6.4. У випадку відсутності складеного в країні перебування Акту претензії, за участю представника Туроператора та приймаючої сторони (за наявності), такі претензії до розгляду Туроператором не приймаються.

6.5. У разі задоволення претензій Туриста в країні перебування шляхом надання відповідних компенсуючих послуг, і Турист такими не скористався, вважається, що Туроператор і приймаюча Сторона виконали свої зобов'язання належним чином і претензії по даному питанню не приймаються. У випадку, якщо Турист скористався запропонованою йому альтернативною послугою, його претензії вважаються врегульованими, а Туристичні послуги за договором, - наданими належним чином.

6.6. При настанні події, яка вважається страховим випадком Турист зобов'язаний діяти відповідно до інструкції, яка викладена у страховому полісі. За наявності, претензії щодо понесених у зв'язку з цим витратах Турист пред'являє до страхової компанії.

6.7. У разі якщо дії Туриста завдали шкоди Туроператору та/або третім особам, Турист зобов'язаний відшкодувати збитки (в тому числі, всі понесені фактичні витрати на правову допомогу) у розмірах та в порядку, передбачених законодавством, також відшкодовується завдана Туроператору шкода за поширення неправдивих відомостей та понижену ділової репутації у розмірі десятикратної вартості Туристичного продукту.

7. Форс-мажор.

7.1. Сторони не несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором у разі, якщо таке невиконання викликане обставинами непереборної сили.

7.2. Сторона, яка не може виконати своїх зобов'язань за Договором в зв'язку з настанням обставин форс-мажору, повинна інформувати іншу сторону в письмовій формі протягом 24 годин. Разом з тим форс-мажор не є підставою для розірвання Договору і невиконання грошових зобов'язань за даним Договором. Сторони підтверджують дію обставин непереборної сили документом, виданим компетентним державним органом.

7.3. При настанні будь-якої вищевказаної форс-мажорної обставини, за згодою Сторін, дія даного Договору продовжується або припиняється.

8. Інші умови.

8.1. Договір діє до закінчення терміну Туру, а в частині фінансових взаємовідносин діє до моменту повного розрахунку Сторін по Договору.

8.2. Кожна із Сторін цього Договору до початку Туру може вимагати розірвання цього Договору або його розірвання у зв'язку зі зміною істотних умов Договору та обставин, якими вони керувалися під час укладення Договору, зокрема у разі:

- 1) погіршення умов Туристичної подорожі, зміни її строків;
- 2) непередбаченого підвищення тарифів на Транспортні послуги;
- 3) домовленості сторін.

8.3. Туроператор/Турагент залишає за собою право в будь-який час в односторонньому порядку вносити зміни до цієї пропозиції (оферти) крім умов, щодо яких у цій пропозиції передбачено спеціальний порядок їх зміни. Зміни вступають в силу з моменту їх публікації на сайті Туроператора, якщо інший термін вступу змін в силу не визначений додатково при їх публікації.

8.4. Туроператор/Турагент не пізніше як через один день з дня, коли йому стало відомо про зміну обставин, якими сторони керувалися під час акцептування договору на Туристичне обслуговування, та не пізніше як за три дні до початку Туристичної подорожі повідомляє Туриста про таку зміну обставин з метою надання йому можливості відмовитися від виконання договору без відшкодування шкоди Туроператору/Турагенту або внести зміни до договору, змінивши ціну Туристичного обслуговування.

8.5. Договір може бути розірваний достроково, з ініціативи однієї із Сторін, але не раніше дати проведення усіх взаєморозрахунків між Сторонами. Дія цього Договору припиняється у випадку: дострокового припинення (розірвання) за взаємною згодою Сторін; дострокового припинення з ініціативи однієї із Сторін в порядку, передбаченому цим Договором; в інших випадках, передбачених чинним законодавством України.

8.6. Документи та інформація про Туристичний продукт, умови та порядок надання Туристичних послуг, що розміщені на сайті Туроператора є невід'ємною частиною цього Договору.

8.7. При відміні Туру Туроператором у разі не набрання мінімальної кількості туристів в групі Турагент/Туроператор повертає Туристу повну вартість Туристичного продукту здійснену Туристом, при цьому іншої компенсації на користь Туриста не здійснюється.

8.8. Турист вправі застрахувати ризики, пов'язані з розірвання договору на Туристичне обслуговування, що можуть призвести до неможливості здійснення подорожі/неповернення/дострокового повернення з поїздки, втрати, пошкодження, знищення майна (багажу) та ін., та вимагати відповідних компенсацій від страхових компаній.

8.9. Акцептуванням до цього Договору Турист підтверджує, що отримав повну, актуальну та достовірну інформацію про умови надання Туристичних послуг в повному обсязі та зрозумілій формі, що передбачено ст. 19-1, 20 Закону України "Про Туризм".

8.10. Будь-які зміни чи доповнення до Договору, що вносяться після його акцептування дійсні лише за умови, якщо вони вчинені у письмовій формі в порядку передбаченим цим Договором та чинним законодавством.

8.11. Турист попереджений і згідний з тим, що екскурсійний супровід за цим Договором може здійснюватись як українською так і російською мовами та з тим, що екскурсоводи при виконанні програми Туру самостійно обирають можливість застосування як української так і російської мови.

8.12. Надані туристом персональні дані для укладення цього Договору, використовуються Туроператором для виконання цього Договору та формування супровідних документів для здійснення Туристичної подорожі. Приєднанням до цього Договору Турист надає згоду та підтверджує надання згоди особами, що подорожують з ним, на передачу його персональних даних третім особам виключно з метою формування Туристичного продукту та надання Туристичних послуг.

8.13. Укладенням цього Договору Турист підтверджує, що отримав повідомлення про включення інформації про нього до бази персональних даних Турагента/Туроператора з метою забезпечення надання Туристичного обслуговування у в об'ємі необхідному для виконання умов Договору.

8.14. Турист попереджений і згідний з тим, що у випадку настання об'єктивних причин/обставин можлива заміна Туроператором послуг, що входять у Туристичний продукт без зменшення загального обсягу послуг, що входять до складу Туристичного продукту (у тому числі заміна місця розміщення, перевізника), на альтернативні послуги без погіршення якості та рівня обслуговування.

8.15. Турист ознайомлений із усією інформацією про країни тимчасового перебування, що необхідна для здійснення подорожі, яка розміщена на сайті <https://tripadvisor.mfa.gov.ua/>.

8.16. Кожна Сторона гарантує іншій Стороні, що володіє необхідною дієздатністю, а також всіма правами і повноваженнями, необхідними і достатніми для акцептування і виконання цього Договору відповідно до його умов.

8.17. Визнання окремих положень цього Договору недійсними не тягне за собою недійсність цього Договору в цілому.

9. Відомості про Туроператора:

Товариство з обмеженою відповідальністю Туристична компанія «Танго Тревел»

код ЄДРПОУ 36917900, юридична адреса: 80700, Львівська обл., м. Золочів, вул. Шевченка, 138, Фактична адреса: 79021, м.Львів, вул. Кульпарківська, 93, офіс 320.

Ліцензія серія АВ №505404 Державної служби туризму і курортів від 18.02.2010 року. Фінансове забезпечення цивільної відповідальності Туроператора підтверджується банківською гарантією в сумі 20 000 (двадцять тисяч) євро, № Г/2022/129-01 від 14 лютого 2022 року в АТ «Кристалбанк».

10. Відомості про Турагента:

Фізична особа-підприємець Бажовська Юлія Михайлівна

РНОКПП 3124207208

Фінансове забезпечення цивільної відповідальності Турагента підтверджується банківською гарантією в сумі 2 000 (дві тисячі) євро, № 41384 від 16 серпня 2024 року в АТ «Комерційний банк «Глобус».