

# ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ про надання послуг з бронювання та реалізації квитків

## ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Цей Договір публічної оферти (далі – Оферта, Договір), розміщений на сайті [www.alf.ua](http://www.alf.ua), є офіційною пропозицією Товариства з обмеженою відповідальністю «АЛЬФ ТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР» «далі – Туроператор» укласти договір про надання послуг з бронювання і продажу авіаквитків на регулярні та чартерні перевезення пасажирів і багажу, а також квитків на автобусні міжнародні перевезення пасажирів та багажу на викладених нижче умовах.

Договір публічної оферти, згідно із положеннями ст. ст. 633, 634 Цивільного кодексу України є публічним договором про надання послуг за допомогою сайту [www.alf.ua](http://www.alf.ua), який визначає взаємовідносини між Туроператором та будь-якими особами – турагентом/туристом/пасажиром (Замовники послуг), що прийняли (акцепт) публічну пропозицію (оферту).

Згідно зі статтями 633, 634 Цивільного кодексу України умови Договору оферти є однаковими для всіх Замовників та не можуть бути змінені другою стороною договору.

Замовник зобов'язаний ознайомитися з умовами Оферти. Якщо Замовник не згоден з умовами Оферти, він зобов'язаний припинити користування Сайтом й не вчиняти дій, направлених на акцепт оферти.

Погоджуючись з умовами цього Договору, Замовник підтверджує свої правоздатність та дієздатність, фінансову спроможність, а також усвідомлює відповідальність за зобов'язання, покладені на нього в результаті укладення цього Договору. Замовник підтверджує достовірність своїх особистих даних, а також даних пасажирів (третіх осіб) і приймає на себе всю відповідальність за їх точність, повноту і достовірність. Замовник приймає на себе всі можливі комерційні ризики (оформлення нового замовлення, зміна тарифу, повернення грошей та інші), пов'язані з його винними діями по допущенню помилок, неточностей при наданні особистих даних.

## ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ, ВИКОРИСТАНІ У ДАНОМУ ДОГОВОРІ

**Оферта** – цей документ «Договір публічної оферти», опублікований у відкритому доступі в мережі Інтернет за адресою: <https://alf.ua/agency#claim-6>.

**Акцепт оферти** – повне, беззастережне, безумовне прийняття Замовником умов публічної оферти, шляхом вчинення будь-яких дій із створення замовлення послуг, подання замовлення на бронювання послуг, оплата та будь-які інші дії Замовника, направлені на отримання послуг. Прийняття (акцепт) даної Оферти означає повне і беззастережне прийняття Замовником всіх умов без будь-яких винятків і/або обмежень і прирівнюється відповідно до ч. 2 ст. 642 Цивільного кодексу України (далі ЦК України) до укладення сторонами двостороннього письмового договору на умовах, які викладені нижче в цій Оферті.

**Сайт** – відкритий для вільного візуального ознайомлення будь-якою особою, публічно доступний веб-сайт, що належить Туроператору, розташований в мережі Інтернет за адресою [www.alf.ua](http://www.alf.ua), разом з усіма його функціональними можливостями, сторінками, графікою тощо, призначений для отримання послуг з пошуку транспортного засобу, його маршруту слідування, наявності вільних місць, бронювання, продажу проїзних документів (квитків) на цей транспорт та інших послуг.

**Сторони** – Сторонами Договору публічної оферти є Туроператор та Замовник.

**Замовник** – будь-яка дієздатна фізична особа, що досягла 18 років, юридична особа, фізична особа – підприємець, яка на підставі укладеного із Туроператором Договору публічної оферти здійснила замовлення Послуг у власних інтересах та/або в інтересах третіх осіб та здійснює оплату таких послуг.

**Пасажир** – особа вказана в якості отримувача послуг перевезення, або іншим чином користується послугами, придбаними у Туроператора, виключно для особистих, домашніх та інших потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності.

**Замовлення (Бронювання, Бронь)** – письмовий або електронний запит на отримання (бронювання, замовлення) обраної Замовником Послуги, отриманий Туроператором в оригіналі, по факсу, технічними засобами бронювання, в тому числі через систему «on – line» бронювання, або в інший спосіб, що встановлений цим Договором чи Туроператором, який містить повний перелік інформації, необхідної для оформлення послуги з перевезення (авіаквитків, квитків на автобус). В даному Договорі Заявка на бронювання вважається акцептом Замовником даного Договору, та означає згоду Замовника на відшкодування збитків, яких зазнав Туроператор внаслідок її відкликання Замовником після її отримання Туроператором. Бронювання може передбачати повну або часткову оплату в момент створення броні, або оплату у відведений для цього термін після створення броні. Неоплачене бронювання означає, що замовлення зарезервоване на визначений період часу і протягом цього часу може бути продане лише Замовнику, який здійснив дане Замовлення.

**Підтвердження замовлення** – відповідь Туроператора по електронних чи факсимільних засобах зв'язку, технічних засобів бронювання, в тому числі через систему «on – line» бронювання, на Замовлення, в якій міститься згода Туроператора на надання (бронювання) обраної Замовником Послуги. Така відповідь Туроператора може бути надана у вигляді рахунку, виписаного на ім'я

Замовника відповідно до бронювання Замовника. Послуга вважається реалізованою в момент Підтвердження Замовлення Туроператором.

**Послуга** – комплекс дій, що надається Замовнику Туроператором та/або Перевізником після оплати. Обсяг Послуги та початок її надання обираються Замовником самостійно при оформленні Замовлення із запропонованих Туроператором варіантів. Перелік послуг, наданих Замовнику в рамках Замовлення може бути змінений Перевізником або постачальником таких послуг в односторонньому порядку. Туроператор здійснює реалізацію Послуг у відповідності до умов партнерських/агентських/субагентських договорів з Перевізниками та безпосередніми постачальниками Послуг.

**Електронний пасажирський квиток, маршрутна квитанція, страховий поліс, електронний ваучер** – електронно-цифровий документ, що зберігається в системі постачальника Послуг/Перевізника або в глобальній системі бронювання, містить повний набір даних про Послугу, відображає ідентифікаційні дані Перевізника (компанію, що надає Послугу), Замовника, засвідчує придбання Послуги, підтверджує право вказаних в документі осіб скористатися Послугою, зобов'язує Перевізника (компанію, що надає Послугу) надати Послугу. Надається Замовнику у вигляді електронного документа: маршрутної квитанції/електронного квитка/електронного ваучера (надалі - квиток).

**Перевізник** – компанія, яка безпосередньо надає Послугу з перевезення Пасажирів, обрану та оплачену Замовником.

**Персональні дані** – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована (ім'я та прізвище, контактні дані, платіжні дані, електронна адреса тощо).

Власник персональних даних – фізична особа, персональні дані якої обробляються і яка надала згоду на їх обробку.

**Обробка персональних даних** – будь-яка дія або сукупність дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем.

**Згода суб'єкта персональних даних** – добровільне волевиявлення фізичної особи щодо надання дозволу на обробку її персональних даних шляхом реєстрації на сайті, проставлення відмітки у відповідному полі сайту про надання згоди, користування сайтом тощо.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. В порядку і на умовах, визначених цим Договором, Туроператор приймає на себе зобов'язання надати Замовнику послуги з бронювання і продажу авіаквитків на регулярні та чартерні перевезення пасажирів і багажу, а також квитків на автобусні міжнародні перевезення і організацію перевезення, передбачені Замовленням, а Замовник зобов'язується на умовах цього Договору прийняти та оплатити їх.

1.2. У разі укладання цього Договору Замовником в інтересах Пасажира(-ів), Замовник підписанням цього Договору підтверджує та гарантує Туроператору наявність у Замовника необхідних повноважень та доручення від Пасажира(-ів) на укладання цього Договору в інтересах останніх. При цьому, Замовник несе солідарну відповідальність, передбачену умовами цього Договору, разом із Пасажиром.

1.3. Замовник, який здійснив бронювання й оплату послуг за цим договором, посадкового місця пасажира та інших послуг Перевізника підтверджує, що він ознайомлений і безумовно приймає умови цієї Публічної оферти. Якщо Замовник не є Пасажиром, він здійснюючи бронювання та оплату послуг підтверджує, що є уповноваженою особою Пасажира на ім'я якого здійснюється бронювання та оплата послуг і здійсненням оплати Послуг підтверджує про доведення до відома Пасажира умов даної Публічної оферти та іншої інформації необхідної для отримання послуги з перевезення Пасажиром.

1.4. Інформація про маршрут перевезення, дата і час початку/закінчення перевезення, найменування перевізника тощо зазначаються безпосередньо у квитку на перевезення.

1.5. Туроператор виступає як посередник між Пасажиром, з одного боку, і транспортними компаніями та іншими підприємствами, установами, які забезпечують безпосереднє надання Послуг, передбачених цим Договором, з іншого боку. По угодах, оформлених Туроператором з особами, які є безпосередніми надавачами відповідних послуг, Пасажир здобуває права і стає зобов'язаним, навіть якщо Туроператор і були названі в угоді, чи вступили у безпосередні відносини по виконанню угоди, зробивши юридичні дії (оплати, оформлення документів і т.і.).

1.5. Послуги надаються Туроператором на підставі та у повній відповідності до Замовлення Замовника.

## **2. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ**

- 2.1. За цим Договором Туроператор зобов'язується приймати від Замовника Замовлення факсом, електронною поштою, через особистий кабінет системи «on – line» бронювання, безпосередньо в офісі Туроператора, в тому числі у терміни, максимально наближені до дати здійснення перевезення.
- 2.2. Замовлення, що не містить мінімального обсягу інформації для його виконання, до виконання не приймається.
- 2.3. Замовлення розглядається Туроператором на можливість задоволення всіх її істотних умов протягом трьох робочих днів від дати отримання Замовлення Туроператором.
- 2.4. Замовлення вважається прийнятим та підтвердженим Туроператором у разі направлення Замовнику Підтвердження про можливість надання зазначених у Замовленні послуг за допомогою факсимільного зв'язку, за допомогою електронної пошти або через особистий кабінет системи «on – line» бронювання. Таке підтвердження Туроператором Замовлення може бути надане в тому числі шляхом виписки та надіслання будь-яким із засобів зв'язку на ім'я Замовника рахунку на оплату Послуг.
- 2.5. Згідно отриманого Замовлення і у разі можливості його Підтвердження Туроператор виконує резервування (бронювання) авіаквитків, квитків на автобусні міжнародні перевезення, оформлення Замовнику квитків та інших документів, які стосуються вказаних в Замовленні послуг, передбачених цим Договором.
- 2.6. У разі відсутності можливостей для надання замовлених Послуг, Туроператор зобов'язаний повідомити Замовникові, надати свої зустрічні варіанти найбільш економічно вигідних пропозицій щодо надання Замовнику Послуг, із зазначенням у таких пропозиціях обсягів та видів послуг для надання яких Туроператор має відповідні можливості. У цьому випадку Замовник протягом робочого дня після отримання зустрічних пропозицій, у формі та спосіб, передбачені цим Договором для відправлення Замовлення, направляє Туроператору повідомлення про прийняття чи відхилення зустрічних пропозицій Туроператора. Повідомлення про прийняття зустрічних пропозицій Туроператора є новим Замовленням за цим Договором, яке оформляється відповідним Замовленням.
- 2.7. Оформлення і реалізація квитків повинна відбуватись відповідно до правил міжнародних і внутрішніх тарифів, встановлених Перевізниками, та згідно з погодженою з Замовником Пропозицією.
- 2.8. Вартість безпосередньо перельоту (авіаквитків) розраховується відповідно до правил міжнародних і внутрішніх тарифів, встановленими авіакомпаніями. Вартість квитка повинна включати усі такси, податки та збори, а також вартість послуг Туроператора.
- 2.9. Проїзний документ (квиток) є Договором на перевезення, укладеним між Пасажиром і Перевізником, на підставі якого Пасажир має право використовувати транспортний засіб і пов'язані з ним послуги виключно на рейсі зазначеному в проїзному документі (квитку)
- 2.10. Замовник не може вносити зміни в дати бронювання, в такому випадку Замовлення анулюється та Замовником оформлюється нове Замовлення. Строк оформлення квитків після бронювання становить термін, котрий встановлює Перевізник та відповідно Туроператор попереджує про цей строк Замовника. Термін дії неоплаченого бронювання встановлюється Туроператором на власний розсуд.
- 2.11. Документи, які необхідні Замовнику для отримання Послуг (проїзні квитки або інші документи) можуть бути направлені в електронному вигляді, в тому числі через особистий кабінет «on – line» бронювання або, за окремою домовленістю із Туроператором, можуть бути доставлені Замовнику в робочі дні в погоджений з Замовником термін.
- 2.12. Проїзний документ (квиток) є договором на перевезення, укладеним між Пасажиром і Перевізником, на підставі якого Пасажир має право використовувати транспортний засіб і пов'язані з ним послуги виключно на рейсі зазначеному в проїзному документі (квитку).
- 2.13. За відсутності Пасажира, для здійснення перевезення, у зазначеному Туроператором часі та місці, цей Договір і Договір перевезення вважається розірваним за ініціативи Пасажира, а Перевізник або Туроператор залишає за собою право продати проїзний документ (квиток) на вільне місце.

## **3. ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

### **3.1. Замовник/Пасажир зобов'язаний:**

- 3.1.1. на вимогу Туроператора і у встановлені ним строки надавати документи і достовірну інформацію, необхідні для бронювання і надання Послуг;
- 3.1.2. у встановлений Договором строк оплачувати Послуги, які були ним замовлені (і підтверджені Туроператором), виходячи з їх вартості та відповідно до інших умов цього Договору;
- 3.1.3. у випадку використання Замовником/Пасажиром під час поїздки послуг, що не були передбачені у Замовленні, додатково сплатити їх вартість;
- 3.1.4. у випадку скасування або зміни Замовлення відшкодувати Туроператору фактично понесені витрати;
- 3.1.5. забезпечувати дотримання вимог державних органів, митних органів, авіакомпаній і аеропортів, Перевізників, пов'язаних з організацією міжнародних і внутрішніх перевезень;

3.1.6. письмово повідомляти Туроператора про зміни чи відмову від Замовлення на бронювання послуг із зазначенням номеру бронювання, що змінюється/анулюється, прізвищ та імен осіб, яким повинні бути надаватися послуги. Замовник направляє повідомлення Туроператору про анулювання/зміну Замовником/Пасажиrom замовлених послуг через особистий кабінет системи «on – line» бронювання або по електронній пошті, вказаній у реквізитах цього Договору.

Зміни в Замовленні на бронювання послуг розглядається Туроператором як відмова від первісного Замовлення і подання нового Замовлення на бронювання послуг;

3.1.7. уточнювати інформацію щодо перевезення (номер рейсу, час вильоту/виїзду тощо) у Туроператора не пізніше ніж за 24 години та за 8 годин до часу початку перевезення, та у випадку їх зміни, повідомити про це осіб, які безпосередньо будуть отримувати Послуги (Пасажирів);

3.1.8. на вимогу Туроператор надати додаткові документи, необхідні для надання Послуг.

### **3.2. Туроператор зобов'язаний:**

3.2.1. надавати повний перелік пропонованих Послуг, їх опис, ціни та умови Замовлення;

3.2.2. забезпечити надання Послуги Замовнику у відповідності до замовлень Замовника і у строки, що вказані у цих Замовленнях (за умови їх підтвердження Туроператором);

3.2.3. бронювати та продавати проїзні документи відповідно до правил, встановлених Перевізниками;

3.2.4. вчасно попереджати Замовника про зміну, перенесення, скасування рейсів (перевезення), а Замовник повинен повідомити про це осіб, яким надаються Послуги (Пасажирів). Якщо Замовник своєчасно не інформує осіб, яким безпосередньо надаються Послуги, щодо вказаних змін, Туроператор не несе відповідальності за претензії з їх боку;

3.2.5. на вимогу Замовника, здійснювати повну ануляцію, часткову чи повну зміну у бронюванні та оформленні Послуг, що надаються Туроператором (в разі такої можливості);

3.2.6. надавати на прохання Замовника, розклад руху рейсів (перевезень) та інформацію, що стосується обслуговування та тарифів;

3.2.7. інформувати Замовника електронною поштою, через особистий кабінет системи «on – line» бронювання або шляхом розміщення на офіційному сайті Туроператора інформації щодо змін вартості Послуг, що надаються за цим Договором;

3.2.8. вчасно оплатити на користь партнерів (за рахунок коштів Замовника), якими безпосередньо будуть надаватися Послуги, заброньовані в межах цього Договору;

## **4. ЦІНА ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ.**

4.1. Вартість Послуг, з урахуванням послуг Туроператора, вказується у рахунку на оплату, наданому Замовнику. Оплата рахунку повністю або частково є підтвердженням згоди Замовнику із вартістю Послуг.

4.2. В день укладення цього Договору Турист зобов'язаний здійснити оплату вартості Послуг або у строк, зазначений в рахунку на оплату.

4.3. Оплата вартості Послуг здійснюється в національній валюті України – гривні.

4.4. У випадку не здійснення оплати у встановлений в п.4.2. цього Договору строк, вартість Послуг (квитків) може бути змінена, в такому разі Замовник зобов'язаний запросити у Туроператора новий рахунок на оплату. Оплата рахунку з новою вартістю Послуг (квитка) являється акцептом (згодою Замовника) змінених умов щодо вартості Послуг. Посилання Замовника на неотримання ним рахунку не можуть вважатися підставою для звільнення від відповідальності по оплаті Замовлення або зміни терміну виконання таких зобов'язань.

4.5. Оплата Замовлення здійснюється в безготівковому порядку, якщо Сторони окремо не домовилися про інше. Оплату Замовлення Замовник може здійснити безпосередньо на розрахунковий рахунок Туроператора.

4.6. Вартість послуг, що позначена в іноземній валюті, визначається шляхом множення вартості послуг згідно з прейскурантом на коефіцієнт, який розраховується виходячи з курсу валюти обслуговуючого банку USD/EUR відносно гривні на день оплати з додаванням відсотка курсових ризиків. У разі, якщо оплата за послуги здійснюється частинами, то Туроператор має право перерахувати залишок несплаченої вартості послуг, що підлягає сплаті, у національній валюті з урахуванням зміни курсу валют, діючим на день здійснення оплати.

4.7. Фактом виконання Замовником зобов'язання по оплаті вартості послуг вважається зарахування вартості Послуг в повному обсязі на рахунок Туроператора. При цьому, ризик затримки здійснення банківських операцій а також ризик зміни валютних курсів покладається на Замовника.

4.8. Рахунок на оплату Послуг, що замовляються Замовником, оформляється Туроператором на підставі кожного окремого підтверженого Замовлення Замовника, одержаного Туроператором у відповідності із розділом 2 цього Договору.

4.9. Несвоєчасна чи неповна оплата Замовником Послуг за цим Договором знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконання зобов'язань за Договором. У цьому випадку Туроператор

залишає за собою право скасувати Замовлення та застосувати штрафні санкції, передбачені цим Договором. При скасуванні Замовлення Замовником, відповідальність перед особою, якій безпосередньо мали бути надані Послуги (Пасажиром), несе Замовник.

4.9. Сторони підтверджують та погоджуються, що вартість Послуг, визначена цим Договором, включає, зокрема, вартість послуг перевезення, паливних, аеропортових, сервісних, портових, станційних та інших обов'язкових зборів, платежів і тарифів третіх осіб, які не встановлюються Туроператором, не залежать від його волевиявлення та можуть змінюватися після укладення цього Договору. Замовник/Пасажир підтверджує, що транспортна складова Послуг за цим Договором є змінною величиною, яка залежить від тарифної політики перевізників, консолідаторів та інших постачальників відповідних послуг, а також від зміни курсу національної валюти до іноземної валюти.

4.9.1. У разі зміни після укладення цього Договору тарифів на транспортні послуги, збільшення вартості палива, запровадження нового або збільшення діючого паливного збору, аеропортового, сервісного чи іншого обов'язкового платежу, зміни курсу національної валюти до іноземної валюти, а також в інших випадках, що об'єктивно впливають на вартість заброньованих Послуг, Туроператор має право ініціювати зміну ціни таких Послуг. Якщо такі обставини виникли менш ніж за 20 (двадцять) календарних днів до дати початку надання обумовлених Послуг та об'єктивно унеможливають надання підтверджених Послуг перевезення за раніше погодженою ціною, такі обставини Сторони беззастережно визнають істотною зміною обставин, якими вони керувалися при укладенні цього Договору. У такому випадку Туроператор має право запропонувати Замовнику/Пасажиру зміну умов цього Договору, у тому числі в частині вартості підтверджених Послуг, шляхом направлення відповідного повідомлення із зазначенням нової вартості Послуг та строку для надання відповіді. Таке повідомлення направляється Замовнику/Пасажиру невідкладно, але не пізніше ніж через один календарний день з моменту, коли йому стало відомо про такі обставини, та не пізніше ніж за 3 (три) календарні дні до дати початку надання узгоджених Послуг. Повідомлення Туроператора вважається належно здійсненим, якщо воно направлено Замовнику/Пасажиру будь-яким із погоджених Сторонами способів зв'язку, зокрема на адресу електронної пошти, у месенджер, SMS-повідомленням, через особистий кабінет, мобільний застосунок, через будь-які засоби зв'язку Турагента, зазначеного у Замовленні, або іншим способом.

4.9.2. Належним і достатнім підтвердженням наявності підстав для зміни вартості Послуг та/або його транспортної складової є будь-який із наступних документів: рахунки, повідомлення, довідки, бюлетені, тарифні повідомлення, повідомлення із систем бронювання, листи перевізників, консолідаторів, безпосередніх постачальників послуг. Згода Замовника/Пасажира на зміну ціни та/або інших умов цього Договору може бути надана, в т.ч. шляхом направлення письмового чи електронного підтвердження, здійснення доплати у визначений Туроператором строк, а також шляхом вчинення через Турагента або особисто дій, що об'єктивно свідчать про прийняття змінених умов, зокрема отримання проїзних документів, ваучерів, посадкових документів, підтвердження бронювання чи іншого документа на обслуговування після отримання повідомлення Туроператора про зміну умов.

4.9.3. У разі непогодження Замовника/Пасажира зі зміною істотних обставин та/або запропонованою Туроператором зміною вартості Послуг, Замовник/Пасажир зобов'язаний невідкладно, але не пізніше строку, встановленого у повідомленні, повідомити Туроператора або Турагента про відмову від внесення змін до цього Договору. Якщо Замовник/Пасажир у строк, зазначений у повідомленні Туроператора, не повідомив про неприйняття запропонованих змін та до дати початку надання Послуг не вчинив дій, що свідчать про прийняття ним змінених умов, а подальше надання туристичного продукту на первісно погоджених умовах є неможливим з причин, що не залежать від Туроператора, Туроператор має право відмовитися від подальшого виконання цього Договору в частині ненаданих послуг із застосуванням відповідальності, передбаченої розділом 5 цього Договору. Сторони окремо погодили, що направлення Туроператором повідомлення відповідно до цього розділу не є неправомірною односторонньою зміною умов Договору, а є належною реалізацією права сторони ініціювати зміну або припинення договірних відносин у зв'язку з істотною зміною обставин та/або зміною складових вартості підтверджених Послуг, що не залежать від Туроператора.

## **5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

5.1. У разі невиконання або неналежного виконання своїх зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність, передбачену законами та цим Договором.

5.2. Надані Замовнику/Пасажирам перевізні документи (квитки) є договором перевезення, укладеним між ними і Перевізником, що несе відповідно до правил перевезення, в тому числі міжнародних, повну відповідальність за відмову у перевезенні, перенесення, затримку, скасування перевезення, зміну умов перевезення, втрату багажу пасажирів або інших порушень встановлених правил або договору перевезення. Туроператор не гарантує час, вказаний в розкладі, та в перевізних документах (в тому числі дати вильоту/виїзду або прильоту/приїзду), оскільки Перевізник може змінити розклад без попередження, передати зобов'язання з перевезення Замовника/Пасажира на виконання іншому перевізнику, провести заміну повітряного судна, автобуса чи іншого засобу, змінити або відмінити

посадку/зупинку в пунктах вказаних в квитках. Сторони дійшли згоди, що Туроператор не несе відповідальності за пов'язані з цими обставинами зміни обсягів і термінів надання послуг за даним договором та можливі збитки і витрати Замовника/Пасажира. Всі претензії, позови, пов'язані з неналежним наданням транспортних послуг, ненаданням транспортних послуг або їх затримка, що призвели до збитків пред'являються безпосередньо перевізникам у відповідності з Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу, Правилами надання послуг пасажирського автомобільного транспорту, іншими правилами міжнародних перевезень пасажирів та вимогами чинного законодавства.

5.3. Туроператор не несе відповідальності за схоронність багажу, цінностей і документів Замовника/Пасажира, протягом усього періоду одержання послуг за даним Договором. Відповідальність за схоронність свого майна як на території України, так і за її межами несе або сама особа, якій надаються Послуги, або особа, якій це майно було довірено для транспортування або на збереження (схов).

5.4. Замовник несе повну відповідальність за достовірність відомостей наданих про себе і Пасажирів та дійсність наданих документів. У випадку невіїзду Замовника/Пасажира внаслідок неправильного оформлення паспорта або інших необхідних документів, в тому числі на дитину, всі фінансові витрати несе Замовник/Пасажир. Якщо під час перетинання кордону буде з'ясовано, що Замовник/Пасажир не має або має неналежно оформлені документи для перетинання кордону і це завдасть збитків Перевізнику, Замовник/Пасажир відшкодовує всі збитки Перевізника, зокрема штрафи, пеню, витрати на правову допомогу тощо.

5.5. У випадку коли Замовник/Пасажир не дотримується митних та прикордонних правил і буде затриманий на кордоні і це спричинить затримку рейсу, Перевізник має право від'їхати з кордону без Замовник/Пасажира згідно з розкладом руху автобуса і без компенсації вартості послуг.

5.6. У випадку невіїзду Замовника/Пасажира внаслідок втрати документів, запізнення на рейс з причин особистого характеру та ін., Туроператор не несуть відповідальності.

5.7. Туроператор не несуть відповідальності перед Замовником/Пасажиром за оплачені послуги, якщо така особа ними не скористалися повністю або частково, в тому числі з причини хвороби.

5.8. Туроператор не відповідає за запізнення під час руху і несвоєчасність прибуття до місця призначення, якщо це спричинилося незалежними від нього обставинами (в тому числі затримками під час проходження митних кордонів, погодними умовами, транспортними пробками, діями державних органів, ремонтними роботами на дорогах і т.д., діями самих пасажирів, що впливали на виконання даних обставин) та іншими причинами (технічними проблемами, що виникли з транспортним засобом під час руху, котрі не могли бути попереджені Перевізником, не зважаючи на всі прийняті засоби застереження).

5.9. У випадку незабезпечення додаткових сервісних послуг (подання теплих напоїв, легких закусок, газет, журналів, перегляд фільмів, Wi-Fi, підключення до інтернету, 220V, подушки, пледи, туалет, кондиціонер і т.д.), що надаються Перевізником, Пасажир не має право на відшкодування вартості цих послуг.

5.10. Умови повернення квитків на перевезення:

5.10.1. У випадку повідомлення Перевізником про скасування рейсу з тієї чи іншої причини, Туроператор здійснює повернення коштів, отриманих в якості оплати квитка, шляхом, яким вони надійшли, у 100% розмірі до вартості квитка, або, за наявності, пропонує придбати інший квиток на рейс того самого або іншого Перевізника. При цьому вартість квитка на рейс іншого Перевізника може відрізнятись.

5.10.2. У випадку відмови Замовника/Пасажира від одержання Послуг (ануляції Замовлення, відмови від перевезення) з будь-яких причин, незалежних від Туроператора, або неможливості їх одержання внаслідок причин, незалежних від Туроператор/Перевізника, а також у випадку зміни Замовлення, Замовник зобов'язаний сплатити Туроператору узгоджену Сторонами цього Договору неустойку у вигляді штрафу, в наступних розмірах і порядку:

- при відмові або зміні Замовлення в строк більший ніж за 35 днів до початку перевезення (надання послуг) штраф складає – 10% вартості послуг;

- при відмові або зміні Замовлення за 22-35 днів до початку перевезення (надання послуг) штраф складає – 30% вартості послуг;

- при відмові або зміні Замовлення за 15-21 днів до початку перевезення (надання послуг) штраф складає – 50 % вартості послуг;

- при відмові або зміні Замовлення за 8-14 днів до початку перевезення (надання послуг) штраф складає – 80 % вартості послуг;

- при відмові або зміні Замовлення за 7 днів до початку перевезення (надання послуг) штраф складає – 100 % вартості послуг.

Вищезазначені розміри штрафу застосовуються у разі, якщо у Підтвердженні Замовлення не зазначено інший розмір штрафних санкцій.

5.10.3. При відмові від квитків, які заброньовані Замовником або виписані за його замовленням за спеціальним (нерегулярним перевезенням/чартерним або акційним) тарифом, застосовується штраф у розмірі 100% незалежно від строків відмови Замовника/Пасажира від перевезення (надання послуг).

5.10.4. Квиток RT (round trip - «туди і назад») являється одним єдиним квитком в обидві сторони маршруту, а тому повернення частини квитка в одну із сторін маршруту не можливе і кошти за частину квитка (в будь-яку із сторін маршруту) не повертаються. Використання квитка RT двома різними особами не можливе.

5.10.5. Квитки на нерегулярні (чартерні) перевезення, а також квитки на регулярні рейси, реалізовані за спеціальними (акційними) тарифами, згідно з правилами перевізника, є такими, що не повертаються, та їх вартість не відшкодовується.

5.11. Замовник/Пасажир підтверджують і гарантують, що вони ознайомлені і згодні:

- з вимогами до оформлення і наявності документів, необхідних для здійснення поїздки, і приймають на себе всю відповідальність за підготовку всіх необхідних документів для поїздки. Пасажиру слід самостійно ознайомитися і виконувати всі вимоги країни, в яку він направляється, в тому числі вимоги до оформлення документів, необхідних при виїзді і в'їзді, необхідністю оформлення віз, придбання зворотного квитка при в'їзді в країну з безвізовим режимом для громадян країни, що має відповідну угоду з Україною, або дотримання інших необхідних для в'їзду вимог (наявність медичного страхування для виїжджаючих за кордон, підтвердження наявності достатньої кількості грошових коштів т.д.), необхідністю оформлення інших документів для виїзду неповнолітніх у віці до 18 років, тварин, дозволів на вивіз зброї, художніх цінностей та інших дозволів і погоджень. Туроператор не несе відповідальності за незнання або недотримання пасажиром даних вимог;

- з умовами застосування тарифів перевізників, в тому числі з умовами повернення і обміну квитків, а також з умовами здійснення перевізниками стикувальних рейсів, в разі оформлення квитка з пересадкою (час достатній для здійснення пересадки, оформлення транзитних віз і т.д.) і загальними умовами і правилами перевезення;

- з вимогами, що пред'являються до закордонних паспортів та іншим формальним документам, в тому числі, про залишковий строк дії закордонного паспорта, необхідного для отримання візи і в'їзду в країну перебування;

- про особливості і правила прикордонного (митного) контролю (режиму) України та іноземних держав;

- про обов'язок дотримуватися митних та прикордонних правил;

- про те, що пасажир самостійно несе повну відповідальність за дійсність закордонних паспортів, згоди на виїзд неповнолітніх дітей та інших документів, необхідних для перетину кордону, за достовірність відомостей, що містяться в цих документах;

- про те, що депортація пасажира з недійсними в'їзними або виїзними документами здійснюється виключно за рахунок пасажира. Пасажир зобов'язаний самостійно отримати необхідну інформацію про порядок депортації в консульстві відповідної країни.

5.12. У випадку невиконання (неналежного виконання) Туроператором договірних зобов'язань з обслуговування Замовника, Туроператор компенсує Замовнику спричинені саме таким невиконанням (неналежним виконанням) документально підтверджені та обґрунтовані збитки останнього, розмір яких не може перевищувати вартість замовленої за цим Договором Послуги.

## **6. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ**

6.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання зобов'язань за цим Договором, якщо таке невиконання зобов'язань стало наслідком обставин непереборної сили (форс-мажорних обставин), що виникли після укладення Договору в результаті подій надзвичайного характеру, які Сторони не могли передбачити та яким Сторони не могли запобігти власними діями. До таких форс-мажорних обставин належать (в тому числі, але не обмежуючись наступним переліком): стихійні лиха, воєнні дії, війна, ембарго, карантин, пандемія, епідемія, рішення органів державної влади, які спричинили неможливість виконання цього Договору. Строк дії форс-мажорних обставин підтверджується довідкою, виданою Торгово-промисловою палатою України.

6.2. При настанні і припиненні обставин, вказаних у п. 6.1 цього Договору, Сторона, для якої стало неможливим виконання її зобов'язань за цим Договором, повинна протягом 5 робочих днів повідомити про це іншу Сторону у письмовій формі.

6.3. За відсутності своєчасного повідомлення, передбаченого пунктом 6.2 цього Договору, Сторона зобов'язана відшкодувати іншій Стороні збитки, завдані з причин відсутності повідомлення або несвоєчасним повідомленням, за винятком випадків, коли таке повідомлення стало неможливим внаслідок дій обставин непереборної сили.

6.4. У разі, якщо форс-мажорні обставини будуть тривати більш ніж місяць, кожна із Сторін має право ініціювати розірвання цього Договору шляхом направлення іншій Стороні письмового повідомлення за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до прогнозованої дати розірвання.

## **7. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

7.1. Сторони вживають усіх необхідних заходів щодо вирішення розбіжностей, що виникають з цього Договору або в зв'язку з ним, шляхом переговорів.

7.2. У випадку, якщо сторони в процесі переговорів не дійдуть згоди із спірного питання, всі суперечки і розбіжності підлягають розгляду відповідно до чинного законодавства України.

## **8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

8.1. Цей Договір набуває чинності з дати його акцепту Замовником і діє до повного його виконання Сторонами.

8.2. У випадках, не передбачених даним Договором, Сторони керуються чинним законодавством України.

8.3. Всі зміни і доповнення до Договору здійснюються лише за взаємною згодою Сторін шляхом укладення додаткових договорів, із дотриманням норм чинного законодавства.

8.4. Сторона цього Договору без попередньої письмової згоди іншої Сторони не має права відступати, передавати або будь-яким іншим чином делегувати третім особам всі чи будь-яку частину своїх прав, зокрема, права вимоги, що виникли в зв'язку з укладенням чи виконанням цього Договору.

8.5. Сторони за цим Договором вживають усіх необхідних заходів для забезпечення конфіденційності (нерозголошення) отриманої від іншої Сторони технологічної, фінансової, комерційної, конфіденційної та іншої інформації та документації, комерційної таємниці, персональних даних фізичних осіб.

## **9. КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ**

### **ТОВ "АЛЬФ ТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР"**

Генеральний директор Олексієнко Ольга Миколаївна, яка діє відповідно до Статуту.

Адреса: Україна, 01001, м. Київ, пров. Михайлівський, 12/1

Офіс № 2: Україна, 01001, м. Київ, вул. Володимирська, 19А

e-mail: o.oleksiienko@alf.ua

сайт: [www.alf.ua](http://www.alf.ua)

tel.+38(044) 461 92 72

Банківській реквізити: IBAN: UA 47 305299 00000 26008016206428 в АТ КБ "ПРИВАТБАНК", КИЇВ, 305299.

Код ЄДРПОУ 35254273

ПІН 352542726591

Номер свід.плат.под. 100054674

Ліцензія на провадження туроператорської діяльності Державне Агентство України з туризму та курортів від «16» серпня 2012 р., серія АГ № 581276