

ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ про екскурсійне обслуговування

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Цей Договір публічної оферти (далі – Оферта, Договір), розміщений на сайті www.alf.ua, є офіційною публічною пропозицією ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АЛЬФ ТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР» (ліцензія Держагенства України з туризму та курортів від «16» серпня 2012 р., серія АГ № 581276) далі – «Туроператор» необмеженому колу осіб укласти цей договір про екскурсійне обслуговування безпосередньо або за посередництвом Турагента та отримати екскурсійні послуги в порядку і на умовах визначених цим Договором.

Договір публічної оферти, згідно із положеннями ст. ст. 633, 641 Цивільного кодексу України є публічним договором про надання екскурсійних послуг, який визначає взаємовідносини між Туроператором та кожною особою, хто до нього звернеться (Замовники послуг) безпосередньо або через Турагента, які беззастережно прийняли умови цього Договору акцептуванням цієї публічної пропозиції (оферти).

Згідно статті 633 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 вчинення 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 інших осіб, в інтересах яких він діє, 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

Публічний договір – це правочин про надання Екскурсанту та отримання ним послуг з екскурсійного обслуговування, який встановлює однакові для всіх Замовників умови надання цих послуг на умовах публічної оферти з моменту її акцептування Замовником.

Публічна оферта – пропозиція Туроператора, адресована будь-якій особі (Замовнику) у відповідності зі статтею 641 Цивільного кодексу України, укласти з ним цей Договір публічної оферти про екскурсійне обслуговування, опублікований у відкритому доступі в мережі Інтернет за адресою: <https://alf.ua/agency#claim-6>, безпосередньо або за посередництвом Турагента. Публічна оферта може бути відкликана Туроператором в будь-який момент до її прийняття (акцепту) Замовником.

Акцепт оферти – повне, беззастережне, безумовне прийняття (погодження) Замовником умов даної публічної оферти, шляхом направлення Туроператору запити/заявки на замовлення/бронювання екскурсійних послуг та/або виконання Замовником повної чи часткової оплати послуг, в залежності від того, яка подія сталася першою. Прийняття (акцепт) даної Оферти означає повне і беззастережне прийняття Замовником всіх умов без будь-яких винятків і/або обмежень та підтверджує, що Замовник ознайомився і погодився з умовами цього Договору, та 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.

Цей Договір вважається укладеним з моменту отримання Туроператором запити/заявки на замовлення/бронювання Замовником послуг та/або повної чи часткової оплати ним послуг, в залежності від події, яка виконана першою.

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, 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 здійснила акцепт цієї Оферти шляхом направлення запити/заявки на замовлення/бронювання екскурсійних послуг (особисто або через Турагента) у власних інтересах та/або в інтересах третіх осіб або здійснила повну чи часткову оплату послуг.

Екскурсант – особа вказана в замовленні в якості отримувача екскурсійних послуг, придбаних у Туроператора.

Турагент (туристичний агент) – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи - суб'єкти підприємницької діяльності, які на підставі укладеного з Туроператором Агентського договору або Договору доручення здійснюють посередницьку діяльність з реалізації Замовникам екскурсійних послуг, а також характерних та супутніх послуг. Цей Договір може бути

укладений між Замовником і Туроператором за посередництвом Турагента, який від імені і за дорученням Туроператора забезпечує взаємодію між Туроператором і Замовником з придбання останнім екскурсійних послуг, надання Замовнику всієї інформації, передбаченої Законом України «Про туризм», оформлення і направлення Туроператору запит/заявку на замовлення/бронювання послуг тощо. Взаємовідносини Туроператора і Турагента, в тому числі порядок виконання останнім посередницьких функцій, отримання оплати від Замовника за послуги та перерахування Туроператору і його відповідальність, регулюються укладеним між ними Агентським договором або Договором доручення. Направлення Турагентом від імені Замовника Туроператору запити/заявки на замовлення/бронювання послуг до отримання від Замовника оплати вартості екскурсійних послуг, вважається акцептом Замовником цього Договору, та в такому випадку Турагент несе відповідальність перед Туроператором за оплату екскурсійних послуг та ануляцію замовлення у відповідності до умов укладеного Агентського договору або Договору доручення.

Замовлення/бронювання послуги – письмовий або електронний запит/заявка на замовлення/бронювання обраної Замовником екскурсійної послуги, отримані Туроператором від Замовника/Турагента в письмовій або електронній формі, технічними засобами бронювання, в тому числі через систему «оп – line» бронювання, або в інший спосіб, що встановлений цим Договором чи Туроператором, які містять повний перелік інформації, необхідної для оформлення екскурсійної послуги. В даному Договорі направлення Туроператору запити/заявки на замовлення/бронювання екскурсійних послуг або часткова чи повна оплата Замовником послуг, в залежно від того, яка подія відбула першою, є акцептом Замовником даного Договору, та означає згоду Замовника на відшкодування збитків, яких зазнав Туроператор внаслідок її відкликання Замовником безпосередньо або через Турагента після їх отримання Туроператором. Замовлення/бронювання може передбачати повну або часткову оплату в момент створення заявки/запиту і до їх відправлення Туроператору, або оплату у відведений для цього термін після направлення таких запити/заявки Туроператору. Неоплачене бронювання означає, що замовлення зарезервоване на визначений період часу і протягом цього часу може бути продане лише Замовнику, який здійснив таке Замовлення.

Підтвердження замовлення – відповідь Туроператора на запит/заявку Замовника, що направляється Замовнику або Турагенту по електронних чи інших технічних засобах бронювання, в тому числі через електронну пошту, особистий кабінет «оп – line» бронювання, месенджери, соціальні мережі тощо, в якій міститься згода Туроператора на надання (бронювання) обраної Замовником екскурсійної послуги. Послуга вважається реалізованою Замовнику в момент підтвердження замовлення Туроператором.

Послуги – послуги з екскурсійного обслуговування, що надаються Туроператором за встановлену плату на замовлення Замовника, істотною частиною яких є послуги екскурсовода (гіда-перекладача), загальною тривалістю не більше 24 годин, які не включають у себе послуги з розміщенням. Види екскурсійних послуг, умови і порядок їх надання розміщуються на Сайті Туроператора, а також на будь-яких інших сайтах в мережі інтернет, розповсюджуються в соціальних мережах, месенджерах або в будь-який інший спосіб, та є частиною публічної пропозиції Туроператора на укладення цього Договору.

Ваучер (інформаційний лист) – документ, що видається Туроператором на виконання умов, визначених у цьому Договорі, у якому зазначається кількість осіб, які мають право отримати Послуги відповідно до акцептованої Замовником публічної оферти, їх прізвища, ім'я, вид та перелік послуг екскурсійного обслуговування, дата надання Послуг, місце та час початку надання Послуг, вартість Послуг та інші умови (за необхідності).

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 (Замовника/Екскурсанта) щодо надання дозволу на обробку її персональних даних шляхом реєстрації на сайті, проставлення відмітки у відповідному полі сайту про надання згоди, користування сайтом, направлення запити на замовлення/бронювання послуг, їх оплати тощо.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. В порядку і на умовах, визначених цим Договором, Туроператор приймає на себе зобов'язання надати Екскурсанту послуги з екскурсійного обслуговування (далі – Послуги) на умовах, визначених

в публічній оферті, а Замовник зобов'язується своєчасно та в повному обсязі оплачувати вартість таких послуг.

1.2. У разі укладання цього Договору Замовником в інтересах третіх осіб (Екскурсанта(-ів)), Замовник підписанням цього Договору підтверджує та гарантує Туроператору наявність у Замовника необхідних повноважень та доручення від Екскурсанта(-ів) на укладання цього Договору в інтересах останніх. При цьому, Замовник та Екскурсант(-и) несуть солідарну відповідальність, передбачену умовами цього Договору.

1.3. Замовник, який направив запит/заявку на замовлення/бронювання послуг безпосередньо або через Турагента, або здійснив повну чи часткову оплату послуг за цим договором Туроператору/Турагенту, підтверджує, що він ознайомлений в повному обсязі із умовами цієї Публічної оферта та безумовно приймає їх. Якщо Замовник не є Екскурсантом він, здійснюючи замовлення/бронювання та оплату послуг, підтверджує, що є уповноваженою особою Екскурсанта на ім'я якого/яких здійснюється замовлення/бронювання послуг і підтверджує про ознайомлення Екскурсанта(-ів) із умовами даної Публічної оферти та іншої інформації необхідної для отримання екскурсійних послуг.

1.4. Інформація про дату і час початку надання послуг, перелік послуг та програму екскурсійного обслуговування, вартість та порядок оплати, тривалість надання послуг, мінімальна кількість осіб в групі (якщо надаються групові послуги) та інші умови визначаються Туроператором в публічній пропозиції на конкретну екскурсійну послугу, що розміщуються на Сайті.

1.5. Замовник, укладаючи даний договір підтверджує, що придбає у Туроператора послуги виключно для особистих потреб або в інтересах третіх осіб, але в будь-якому разі для потреб не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності.

2. ПОРЯДОК ЗАМОВЛЕННЯ І НАДАННЯ ПОСЛУГ

2.1. Акцептування Замовником цього Договору відбувається шляхом направлення Туроператору запиту (заявки) на замовлення/бронювання послуг безпосередньо або через Турагента або шляхом повної чи часткової оплати Туроператору/Турагенту послуг, в залежності від того, яка подія відбулася першою.

2.2. Акцептуванням цього Договору Замовник підтверджує, що він ознайомився самостійно, а також ознайомив особу (екскурсанта (-ів)), в інтересах якої/яких діє, з умовами цього Договору, деталями надання Послуг розміщених на Сайті Туроператора (зокрема, але не виключно: перелік послуг, що входять у вартість послуг з екскурсійного обслуговування, дата, програма та загальна тривалість Послуг, час та місце збору, додаткові послуги, які не входять до вартості Послуг та оплачуються додатково), а також з порядком здійснення оплати, місцем надання Послуг, вимогами, які встановлені на окремі види екскурсій (наявність документа, що посвідчують особистість, особистого страхування, спеціальний одяг та/або взуття, спеціальне обладнання та інше).

2.3. Туроператор або Турагент, до якого звернувся Замовник, до укладання Договору надає Замовнику необхідну і достовірну інформацію щодо екскурсійного обслуговування, його видів і особливостей, про порядок і строки оплати екскурсійних послуг, в тому числі шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Туроператора, а також на запит Замовника/Турагента надає іншу додаткову інформацію з питань екскурсійного обслуговування.

2.4. Процедура замовлення/бронювання Послуг відбувається шляхом самостійного обрання Замовником відповідного виду екскурсійних послуг (подорожі) та надсилання Туроператору особисто або за посередництвом Турагента за допомогою інформаційно-телекомунікаційних засобів за контактами Туроператора, вказаними на Сайті, в тому числі через електронну пошту, особистий кабінет «on – line» бронювання, месенджери, соціальні мережі тощо, наступної інформації для формування замовлення Послуг: назву подорожі, дату подорожі, прізвища, імені та по батькові екскурсанта (-ів), контактний номер телефону, повна дата народження екскурсанта (-ів). На запит Туроператора Замовник повинен надати додаткову інформацію.

2.5. Замовлення, що не містить мінімального обсягу інформації для його виконання, до виконання не приймається.

2.6. Замовлення розглядається Туроператором на можливість задоволення всіх її істотних умов протягом трьох робочих днів від дати отримання Замовлення Туроператором.

2.7. У разі можливості забезпечити надання зазначених у Замовленні послуг, Туроператор направляє Замовнику/Турагенту Підтвердження Замовлення, в тому числі через електронну пошту, особистий кабінет «on – line» бронювання, месенджери, соціальні мережі тощо.

2.8. У разі відсутності можливостей для надання обраних Замовником Послуг, Туроператор зобов'язаний повідомити про це Замовника/Турагента та надати альтернативні варіанти надання Замовнику послуг. У цьому випадку Замовник протягом 24 годин після отримання альтернативних пропозицій, у формі та спосіб, передбачені цим Договором для відправлення Замовлення, особисто або через Турагента (у випадках замовлення послуг за посередництвом Турагента) направляє Туроператору повідомлення про прийняття чи відхилення альтернативних пропозицій Туроператора.

Повідомлення про прийняття альтернативних пропозицій Туроператора є новим Замовленням за цим Договором.

2.9. Замовлені Послуги надаються у конкретно визначену Туроператором дату та отриманий Замовником (Екскурсантом) ваучер (інформаційних лист) не розповсюджується на Послуги, які надаються Туроператором в іншу дату. Зміни до Замовлення, в тому числі дати надання Послуг, можуть бути внесені за запитом Замовника та у випадку їх погодження Туроператором. У разі неможливості погодження Туроператором змін до Замовлення, за запитом Замовника Замовлення може бути анульовано Туроператором у порядку, визначеному цим Договором, та Замовником може бути оформлено нове Замовлення. Термін дії неоплаченого бронювання встановлюється Туроператором на власний розсуд.

2.10. Документи, які необхідні Замовнику для отримання Послуг (ваучер/інформаційний лист або інші документи) можуть бути направлені Замовнику/Турагенту в електронному вигляді, в тому числі через електронну пошту, особистий кабінет «on – line» бронювання, месенджери, соціальні мережі тощо або, за окремою домовленістю із Туроператором, можуть бути доставлені Замовнику в робочі дні в погоджений з Замовником термін і місце.

2.11. За відсутності Екскурсанта у визначені у ваучері (інформаційному листі) дату, час та місці, цей Договір вважається розірваним за ініціативи Екскурсанта(-ів), а замовлення анулюється Туроператором без повернення Замовнику оплаченої ним вартості послуг.

3. ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

3.1. Замовник/Екскурсант зобов'язаний:

3.1.1. на вимогу Туроператора і у встановлені ним строки надавати достовірну інформацію і документи (за потреби), необхідні для бронювання і надання Послуг;

3.1.2. у встановлений Туроператором строк оплачувати замовлені Послуги на рахунок Турагента, через якого здійснюється замовлення Послуг, або на рахунок Туроператора;

3.1.3. у випадку використання Екскурсантом під час подорожі додаткових послуг, не передбачених екскурсійним обслуговуванням, додатково сплатити їх вартість;

3.1.4. у випадку скасування або зміни Замовлення відшкодувати Туроператору фактично понесені витрати;

3.1.5. письмово повідомляти Туроператора особисто або через Турагента (у випадках замовлення послуг за посередництвом Турагента) про зміни чи відмову від Замовлення із зазначенням його номеру, прізвищ та імен екскурсантів, яким повинні були надаватися Послуги.

Зміна Замовлення розглядається Туроператором як відмова від первісного Замовлення і подання нового Замовлення;

3.1.6. надати Туроператору номери телефонів, необхідні для оперативного зв'язку з Екскурсантом та на вимогу Туроператора надати додаткові документи, необхідні для надання Послуг;

3.1.7. прибути в дату, час та місце для отримання Послуг, визначені у Ваучері (інформаційному листі);

3.1.8. дотримуватися під час надання Послуг правил особистої безпеки;

3.1.9. негайно інформувати Туроператора про ненадання або неналежне надання Послуг;

3.1.10. у випадках отримання Послуг на умовах групового обслуговування, точно і неухильно виконувати програму, виконувати рішення керівника групи (гіда/екскурсовода) з усіх питань організації і переміщень групи.

3.2. Туроператор зобов'язаний:

3.2.1. забезпечити надання Послуги Замовнику у відповідності до програми екскурсійного обслуговування і у визначені нею дати і строки;

3.2.2. вчасно попереджати Замовника, в тому числі через Турагента (у випадках замовлення послуг за посередництвом Турагента) про зміну, перенесення, скасування Послуг, а Замовник повинен повідомити про це осіб, яким надаються Послуги (Екскурсантів). Якщо Замовник своєчасно не повідомив Екскурсанта (-ів) щодо вказаних змін, Туроператор не несе відповідальності за претензії з їх боку;

3.2.3. за зверненням Замовника особисто або через Турагента (у випадках замовлення послуг за посередництвом Турагента) здійснювати повну ануляцію Послуг, зміну у бронюванні та оформленні Послуг, що надаються Туроператором (в разі такої можливості);

3.2.4. до дати початку надання Послуг надавати Замовнику повну та своєчасну інформацію, зокрема про: перелік послуг та програму екскурсійного обслуговування; дату, час і місце початку та закінчення Послуг, їх тривалість; медичні застереження, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану і віку Замовників для отримання Послуг за цим Договором; Якщо замовлення Послуг відбувається за посередництвом Турагента, обов'язок щодо надання зазначеної інформації Замовнику покладається на Турагента, який несе за це відповідальність у відповідності до Агентського договору або Договору доручення.

4. ЦІНА ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ.

- 4.1. Вартість Послуг, з урахуванням послуг Турагента/Туроператора, вказується у рахунку на оплату, який надається (направляється) Замовнику Туроператором/Турагентом.
- 4.2. Замовник зобов'язаний здійснити оплату вартості Послуг на умовах 100% попередньої оплати, протягом 2 (двох) робочого дня з моменту отримання рахунку (реквізитів) на оплату, якщо інший строк оплати не узгоджений окремою домовленістю Сторін, але не пізніше дати початку екскурсійного обслуговування
- 4.3. Оплата вартості Послуг здійснюється в національній валюті України – гривні.
- 4.4. У випадку не здійснення оплати у встановлений п. 4.2. цього Договору строк, вартість Послуг може бути змінена Туроператором. Посилання Замовника на неотримання ним рахунку не можуть вважатися підставою для зміни терміну оплати вартості Послуг.
- 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. Датою виконання Замовником зобов'язання по оплаті вартості послуг вважається дата зарахування вартості Послуг в повному обсязі на рахунок Турагента/Туроператора. При цьому, ризик затримки здійснення банківських операцій, а також ризик зміни вартості Послуг або валютних курсів покладається на Замовника.
- 4.7. Рахунок на оплату Послуг, що замовляються Замовником, оформляється Турагентом/Туроператором на підставі кожного окремого Замовлення Замовника, одержаного Турагентом/Туроператором у відповідності із розділом 2 цього Договору.
- 4.8. Несвоєчасна чи неповна оплата Замовником Послуг за цим Договором знімає з Туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань з надання екскурсійних послуг за Договором. У цьому випадку Туроператор залишає за собою право анулювати (скасувати) Замовлення та застосувати штрафні санкції, передбачені цим Договором. При скасуванні Замовлення Замовником особисто або через Турагента, відповідальність перед особою, якій безпосередньо мали бути надані Послуги (Екскурсантом), 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. Туроператор може змінити час і місце початку/закінчення екскурсійного обслуговування, повідомивши про це Замовника/Екскурсанта(-ів) особисто або через Турагента (у випадках замовлення послуг за посередництвом Турагента) не пізніше ніж за 2 (дві) години до початку надання Послуг. Сторони дійшли згоди, що Туроператор не несе відповідальності за зміну часу та/або місця надання початку/закінчення екскурсійного обслуговування та можливі збитки і витрати Замовника/Екскурсанта у зв'язку з цим.

5.3. Туроператор не несе відповідальності за схоронність особистих речей, багажу, цінностей і документів Замовника/Екскурсанта(-ів), протягом усього періоду одержання екскурсійних послуг за даним Договором. Відповідальність за схоронність свого майна несе або сама особа, якій надаються Послуги, або особа, якій це майно було довірено на збереження (схов).

5.4. Туроператор не несе відповідальності перед Замовником/Екскурсантом та не повертає сплачену вартість Послуг і не здійснює компенсацію за моральний збиток у випадку:

- ненадання Послуг внаслідок несвоечасної, неповної чи неправильної оплати послуг Замовником;
- помилкові відомості (неправдиву інформацію), зазначені Замовником при оформленні Замовлення, в тому числі помилкових відомостей про осіб, для яких Замовник замовляє Послуги; У випадку неправильного оформлення необхідних документів через надання Замовником невірних відомостей, всі фінансові витрати несе Замовник/Екскурсант;
- ненадання Замовником особам, для яких Замовник замовляє послуги повної та достовірної інформації щодо Послуг, передбачених цим договором і законодавством в сфері захисту прав споживачів і туристичної діяльності;
- за неявку чи запізнення Замовника у встановлені місце та час збору;
- за недотримання Замовником правил поведінки та/або перебування в певному місці під час надання Послуг та за збитки завдані Екскурсантом третім особам. У такому випадку, Екскурсант самостійно несе відповідальність та відшкодовують завдані збитки та/або шкоду;
- шкоду, заподіяну здоров'ю, майну, багажу Екскурсанта третіми особами під час надання Послуг;
- неможливість Екскурсанта скористатися замовленими Послугами з будь-яких причин;
- у разі відмови від Договору Замовником/Екскурсантом із причини несприятливих погодних умов чи інших обставин, що не залежать від волі Сторін;
- невикористання Екскурсантом Послуг з власної ініціативи чи вини, в тому числі з причини хвороби.

5.5. Туроператор не несе відповідальності за запізнення і несвоечасність прибуття до місця початку/кінця екскурсійного обслуговування, якщо це спричинилося незалежними від нього обставинами (в тому числі затримками у зв'язку погодними умовами, транспортними пробками, діями державних органів, ремонтними роботами на дорогах і т.д., діями самих Екскурсантів, 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).

5.6. 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 під час екскурсійного обслуговування, Екскурсант не має права на відшкодування вартості Послуг.

5.7. Туроператор має право відмовити Екскурсанту в наданні екскурсійного обслуговування у разі перебування останнього в стані алкогольного/наркотичного сп'яніння, а також у разі неадекватної поведінки Екскурсанта і/або порушення ним громадського порядку. В такому разі оплачена Замовником вартість Послуг Туроператором не повертається.

5.8. Умови ануляції Послуг/відмови від Послуг:

5.8.1. У випадку повідомлення Туроператором про скасування запланованого екскурсійного обслуговування з тієї чи іншої причини, Туроператор здійснює повернення коштів, отриманих в якості оплати вартості Послуг, в той самий спосіб, яким вони надійшли, у 100% розмірі сплаченої Замовником вартості Послуг, або, за наявності, пропонує придбати інші Послуги в ту ж або іншу дату. При цьому вартість інших запропонованих Послуг може відрізнятись.

5.8.2. У випадку відмови Замовника/Екскурсанта від одержання Послуг (ануляції Замовлення, відмови від Послуг) з будь-яких причин, незалежних від Туроператора, або неможливості їх одержання внаслідок причин, незалежних від Туроператора, 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 до 7 днів до початку перевезення (надання послуг) штраф складає – 100 % вартості послуг.

5.9. Туроператор не несе відповідальності за невідповідність наданих Послуг сподіванням Екскурсанта та/або відповідно за незадоволення від наданих послуг, оскільки уява кожної конкретної особи носить особистий та суб'єктивний характер і не може відповідати загальноприйнятим нормам. У разі понесення Туроператором, пов'язаних з порушенням Екскурсантом законодавства або правил поведінки в місці перебування, Замовник/Екскурсант зобов'язаний відшкодувати такі збитки в повному обсязі.

5.10. У випадку невиконання (неналежного виконання) Туроператором договірних зобов'язань з екскурсійного обслуговування Екскурсанта, Туроператор компенсує Замовнику спричинені саме таким невиконанням (неналежним виконанням) документально підтвержені 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 виникли після укладення цього Договору і 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.

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

tel.+38(044) 461 92 72

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

Код ЄДРПОУ 35254273

ІПН 352542726591

Номер свід.плат.под. 100054674

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