

**Товариство з обмеженою відповідальністю «Мережа турагенцій «КРУЇЗИ.ЮА» (надалі – «Компанія»)**, код ЄДРПОУ 38810690, Ліцензія на здійснення туropolиторської діяльності, видана Міністерством економічного розвитку і торгівлі України від 10.08.2016 р. за №1324, термін дії ліцензії необмежений, розмір фінансового забезпечення складає 20000,00 євро, місцезнаходження: Україна, 03164, місто Київ, вулиця Академіка Єфремова, будинок 20/87, в особі Директора Дорошек Євгенії Іванівни, що діє на підставі Статуту, з однієї сторони,

і  
**Громадянин (-ка) України** (надалі – «Клієнт» з іншого сторони, разом іменовані надалі «Сторони» уклали цей Договір про наступне: Терміни, які використовуються в цьому Договорі, розуміються і трактуються Сторонами відповідно до Закону України «Про туризм».

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Компанія зобов'язується за завданням Клієнта надати послуги з бронювання та оплати туристичного продукту в порядку і в строки, встановлені цим Договором, а Клієнт зобов'язується оплатити ці послуги. Скрізь, де за текстом цього Договору зазначений Клієнт, маються на увазі також треті особи, в інтересах яких діє Клієнт (надалі - «супроводжувані особи»). Завдання Клієнта і вимоги Клієнта до туристичного продукту відображені в Бланку замовлення, що є Додатком до цього Договору.

1.2. Туристичний продукт, який відповідає зазначеним в Бланку замовлення вимогам Клієнта, формується Компанією-туроператором, відомості про який містяться в Додатку до цього Договору. Компанія діє на підставі договорів, що укладаються з постачальниками послуг, які безпосередньо надають Клієнту послуги. З метою виконання зазначених договорів Компанія приймає від Клієнта грошові кошти і передає їх постачальникам послуг.

1.3. Компанія надає Клієнту достовірні відомості про склад і характеристики послуг, що входять до туристичного продукту. Послуги, що входять до туристичного продукту, безпосередньо виявляються Клієнту третіми особами - круїзними компаніями, перевізниками, готелем або іншим засобом розміщення, страховиком і іншими особами, які надають послуги, що входять в туристичний продукт.

## 2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

### 2.1. Компанія зобов'язується:

2.1.1. Надати послуги з бронювання та оплати туристичного продукту в порядку і строки, встановлені цим Договором.

2.1.2. Надати Клієнту інформацію:

- Про споживчі властивості туристичного продукту, що відповідає зазначеним в Бланку замовлення вимогам Клієнта;
- Про правила в'їзду в країну (місце) тимчасового перебування і виїзду з країни (місця) тимчасового перебування, про основні документи, необхідні для в'їзду в країну (місце) тимчасового перебування і виїзду з країни (місця) тимчасового перебування, включаючи відомості про необхідність наявності візи для в'їзду в країну і (або) виїзду з країни тимчасового перебування;
- Про митні, прикордонні, медичні, санітарно-епідеміологічні та інші правила (в обсязі, необхідному для здійснення подорожі);
- Про звичаї місцевого населення, про релігійні обряди, про святині, пам'ятники природи, історії, культури та інших об'єктах туристського показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища (в обсязі, необхідному для здійснення подорожі);
- Про безпеку, з якими Клієнт може зустрітися при здійсненні подорожі, в тому числі про необхідність проходити профілактику відповідно до міжнародних медичних вимог;
- Про місце знаходження, поштові адреси і номери контактних телефонів органів державної влади України, дипломатичних представництв та консульських установ України, що знаходяться в країні (місці) тимчасового перебування, в які Клієнт може звернутися в разі виникнення в країні (місці) тимчасового перебування надзвичайних ситуацій чи інших обставин, що загрожують безпеці його життя і здоров'я, а також у випадках виникнення небезпеки заподіяння шкоди майну Клієнта;
- Про адресу (місце перебування) і номері контактної телефону в країні (місці) тимчасового перебування керівника групи неповнолітніх туристів в разі, якщо туристичний продукт включає в себе організований виїзд групи неповнолітніх туристів без супроводу батьків, усиновителів, опікунів або піклувальників;
- Про порядок і строки пред'явлення Клієнтом вимог до організації, яка надала Компанії фінансове забезпечення, про зазначену організацію, а також про підстави для здійснення виплат за банківською гарантією.

З метою виконання зазначеного обов'язку Компанія, крім іншого, надає Клієнту пам'ятку і відомості про організації, що надала Компанії фінансове забезпечення.

Підписанням цього Договору Клієнт підтверджує своє ознайомлення з зазначеною інформацією та отримання відповідних інформаційних матеріалів.

### 2.2. Компанія має право:

2.2.1. Відмовитись від виконання цього Договору у випадку невиконання Клієнтом встановленого порядку оплати, а також у випадках ненадання або несвоєчасного надання Клієнтом інформації та документів, необхідних для виконання цього Договору або невиконання Клієнтом інших обов'язків встановлених цим Договором, із застосуванням наслідків згідно п.5.6. цього Договору або (на розсуд Компанії) виплатити Компанії оплату в повному обсязі (речення 2 частини 2 статті 903 ЦКУ).

### 2.3. Клієнт зобов'язується:

2.3.1. Здійснити своєчасну оплату ціни цього Договору Компанії відповідно розділу 3 цього Договору.

2.3.2. У встановлений Бланком замовлення строк до початку подорожі надати Компанії комплект необхідних для виконання цього Договору документів (паспортний документ для виїзду закордон та інші документи, які можуть бути затребувані компетентними органами України та держав, на території яких надаються туристичні послуги за цим Договором та/або через територію яких туристи здійснюють транзит), повідомити інформацію та надати інші документи, вказані в Бланку замовлення та в цьому Договорі. Про конкретний комплекті необхідних документів та строк їх подання Клієнт повідомляється при укладенні цього Договору в усній формі або шляхом включення переліку таких документів в Бланк замовлення.

**Підписанням цього Договору Клієнт підтверджує отримання відповідних відомостей.**

На вимогу Компанії Клієнт зобов'язаний надати необхідні відомості і документи в більш стислі терміни.

При наявності в переліку послуг в Бланку замовлення візової підтримки, термін здачі документів, вказаний в Бланку замовлення, є обов'язковим, і в разі його порушення Компанія не відповідає за своєчасне оформлення візи консульством. Будь-яке досилання Клієнтом розрізаних копій або оригіналів додаткових документів, необхідних для отримання в'їзної візи (довірностей, довідок з місця роботи, наявності валюти, свідоцтв про народження і т.п.), не наданих у основному комплекті документів, але які входять в

комплект, не можуть бути долучені до основного пакету, який подається в консульство. Тому некомплектний пакет документів не подається Принципалом (особа, яка подає документи) в консульський відділ (правило подачі документів на оформлення в'їзної візи) і автоматично призводить до відстрочки подачі всіх документів. Посольство (консульство) іноземної держави (країни перебування, транзиту) має право відмовити у видачі в'їзної візи будь-якому громадянину без пояснення причин такої відмови, витребувати додаткові документи або зажадати особистої присутності Клієнта в консульській установі.

2.3.3. Надати Компанії точну інформацію про своє місце проживання (реєстрацію) та номер телефону, які необхідні для оперативного зв'язку з Клієнтом.

2.3.4. Завчасно письмово надати Компанії інформацію про обставини, що перешкоджають здійсненню подорожі, до яких, не обмежуючись, відносяться:

- різного роду захворювання Клієнта і пов'язані з ними медичні протипоказання (в тому числі стосовно до різних видів пересування, зміну кліматичних умов, особливостей національної кухні, застосування лікарських засобів і т.п.), вагітність на будь-якому терміні (на момент подорожі).

Круїзні компанії встановлюють обмеження на подорожі туристів з різними термінами вагітності і, в залежності від терміну вагітності та маршруту подорожі, вимагають надання оригіналу та завіреного перекладу на англійську мову довідки про вагітність, яка підтверджує термін вагітності на момент подорожі і відсутність протипоказань до участі в подорожі.

Круїзні компанії залишають за собою право, на свій розсуд, відмовити в посадці на борт будь-якому туристу, чий фізичний та/або психічний стан здоров'я викликають побоювання або може становити небезпеку для інших учасників круїзу;

- мали місце в минулому конфліктні ситуації з державними органами, в тому числі, заборона на в'їзд в певний держава або в групу країн;

- обмеження на право виїзду з України, накладені компетентними органами;

- іноземне громадянство Клієнта, встановлений візовий режим між країною виїзду і країною, громадянином якої є Клієнт, у разі якщо він не громадянин України;

- попередні відмови у видачі візи;

- необхідність отримання Клієнтом спеціальних дозволів або погоджень від третіх осіб або компетентних органів, в тому числі: згоди на виїзд дитини за кордон, отримання дитиною власного закордонного паспорта, вписання дитини в закордонний паспорт батьків, дозволу на вивезення зброї, дозволу на вивезення художніх цінностей та інших дозволів і погоджень;

- інші обставини, які можуть перешкодити вчиненню подорожі.

2.3.5. Своєчасно (в тому числі за 24 години до дати початку подорожі) уточнити у Компанії час і місце початку надання послуг, терміни здійснення подорожі, розклад авіарейсів / рейсів поїздів, місце і час збору групи, інші дані та інформацію.

2.3.6. До початку поїздки за 30 календарних днів і не пізніше 3 годин до початку подорожі отримати документи, необхідні для здійснення подорожі. Документи передаються (на розсуд Компанії) з використанням поштового та / або електронної форми зв'язку, в офісі Компанії або в порту / аеропорту / на вокзалі (іншому місці початку поїздки / подорожі). Компанія повідомляє Клієнту про місце отримання документів по телефону або з використанням електронного зв'язку. Документи вважаються переданими Клієнту з моменту повідомлення Клієнта про готовність документів до передачі (в тому числі - шляхом надсилання документів на адресу електронної пошти Клієнта). Клієнт зобов'язаний переглянути отримані документи і повідомити Компанію без затримки не пізніше ніж протягом 24 годин з моменту отримання документів про виявлені в документах недоліки.

Клієнт згоден на отримання документів, необхідних для здійснення подорожі, в термін пізніше, ніж за 3 (три) години до початку подорожі.

2.3.7. Своєчасно прибути в пункт початку подорожі. Неявка (запізнення без попередження) до відправлення з будь-яких причин прирівнюється до відмови Клієнта від виконання цього Договору. Зміна термінів і маршруту поїздки можливо лише після отримання письмового погодження Компанії, при відсутності якого Клієнту не буде надано розміщення на круїзному кораблі, в готелі при самостійному прибутті Клієнта в готель раніше чи пізніше узгодженого терміну.

Запізнення на посадку в будь-якому пункті маршруту слідування вважається неявкою на посадку. У зв'язку з цим всі витрати, пов'язані з поверненням на судно і які не входять до початкової вартості, покладаються на Клієнта і не підлягають відшкодуванню Компанією.

2.3.8. Дотримуватись правил перевезення пасажирів, ручної поклажі і багажу, що встановлені договором з перевізником, а також транспортних статутів, кодексів і відповідних підзаконних актів. Виконувати вимоги положень, інструктажів та правил поведінки в країнах перебування, на транспорті, в готелях, громадських місцях. У разі порушення правил поведінки чи інших обов'язкових вимог, Компанія має право зняти туриста з маршруту, в цьому випадку послуги вважаються не наданими з вини Клієнта.

2.3.9. Дотримуватись правил виїзду з України і в'їзду в Україну, правила в'їзду в країну (місце) тимчасового перебування, виїзду з країни (місця) тимчасового перебування і правила перебування там, а також дотримуватись зазначених законів в країнах транзитного проїзду.

2.3.10. Дотримуватись законодавства країни (місця) тимчасового перебування, поважати її соціальний устрій, звичаї, традиції, релігійні вірування, дбайливо ставитись до пам'ятників історії та культури; дотримуватись правил поведінки в готелях (на судах), що встановлені адміністрацією. Незнання законів або звичаїв країн перебування не звільняє туриста від відповідальності у разі їх порушення. Збиток, нанесений Клієнтом готелю, ресторану, музею, автотранспортному чи іншому підприємству, яке його обслуговує, повинен бути відшкодований Клієнтом на місці.

2.3.11. Дотримуватись під час подорожі правил особистої безпеки.

2.3.12. Ставитися до майну третіх осіб з належною дбайливістю та обачністю, дотримуватись встановлених третіми особами правила користування таким майном, не завдавати шкоди майну третіх осіб.

2.3.13. Негайно інформувати Компанію, а також представників приймаючої сторони про ненадання або неналежне надання послуг, входять до туристичного продукту третіми особами.

2.3.14. Ознайомити зазначених в цьому Договорі та Бланку замовлення супроводжуваних його (супроводжуваних ним) осіб зі змістом цього Договору та з усією інформацією, наданою Компанією Клієнту в тому випадку, якщо Клієнт, уклав цей Договір не тільки від свого імені, але також від імені або в інтересах інших, зазначених у цьому Договорі осіб; при цьому Клієнт гарантує наявність у себе повноважень на здійснення правочину (укладення договору) в чужих інтересах (інтересах третіх осіб).

## **2.4. Клієнт має право:**

2.4.1. Отримати при укладанні Договору інформацію, що надається Компанією відповідно до п. 2.1.2. цього Договору.

2.4.2. Відмовитися від виконання цього Договору за умови сплати неустойки, викликаній скасуванням туристичних послуг, при ануляції пізніше граничної дати відмови від заброньованих та підтверджених послуг без сплати неустойки, якщо таке передбачено постачальником послуг. Розмір неустойки залежить від термінів ануляції, складу заброньованого туристичного продукту та визначається Додатком 1.

2.4.3. Вимагати відшкодування збитків та компенсацію моральної шкоди в разі невиконання умов цього Договору в порядку,

### 3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ. УМОВИ ОПЛАТИ

3.1. Компанія повідомляє Клієнту про можливість надання послуг по формуванню, бронюванню та оплати туристичного продукту, які відповідають вимогам Клієнта, вказаним в Бланку замовлення, протягом 2 (двох) робочих днів з моменту укладення Договору. Відповідну інформацію Клієнт отримуватиме в офісі Компанії, або по телефону, або по пошті, або по електронним засобам зв'язку.

У випадку відсутності відповідного вимогам Клієнта туристичного продукту, Компанія має право запропонувати Клієнту альтернативний туристичний продукт або відмовитися від виконання цього Договору. Компанія не несе відповідальності за відсутність зазначених в Бланку замовлення туристичних послуг у постачальників послуг.

У випадку можливості надання послуг з формування, бронювання та оплати туристичного продукту, які відповідають вимогам Клієнта, вказаним в Бланку замовлення, Компанія виставляє Клієнту рахунок на оплату.

3.2. Повна оплата ціни цього Договору повинна здійснена Клієнтом у строк, зазначений в Бланку замовлення. На вимогу Компанії Клієнт зобов'язаний здійснити оплату ціни цього Договору в розмірі та в строки, зазначені Компанією.

3.3. Ціна цього Договору вказується в Бланку замовлення та/або рахунках на оплату туристичного продукту. Ціна виражається в національній валюті України – гривні та визначається в еквіваленті іноземної валюти (в доларах США або євро залежно від країни подорожі та/або постачальника), що вказується в Бланку замовлення та/або рахунках на оплату туристичного продукту. Ціна туристичного продукту оплачується в гривні шляхом перерахунку еквіваленту відповідної іноземної валюти в гривню за комерційним курсом Компанії, вказаним на офіційному сайті Компанії.

Ціна цього Договору, що виражена в гривні, підлягає зміні в порядку ч.2. ст. 632 Цивільного кодексу України (в тому числі, збільшення) відповідно зі зміною курсу іноземної валюти або з інших причин, передбачених умовами цього Договору. У випадку неповної сплати Клієнтом ціни послуг Компанії в день укладення цього Договору, Клієнт сплачує залишкову частину ціни, що підлягає сплаті в гривні та визначену в іноземній валюті по комерційному курсу, вказаному Компанією на дату оплати.

3.4. Всі види платежів за цим Договором здійснюються в гривні, на підставі рахунку Компанії за внутрішнім курсом на дату оплати.

3.5. Клієнт сплачує Компанії вартість туристичного продукту в розмірі, порядку та строки, зазначені в рахунку на оплату та/або Бланку замовлення.

3.6. Фактом оплати визнається зарахування грошових коштів на банківський рахунок Компанії або їх надходження в касу Компанії. Дії банків або інших організацій, що перешкоджають Клієнту виконати зобов'язання з оплати, не звільняють його від відповідальності за затримку оплати. Відповідальність за ризики затримки здійснення банківських операцій або невиконання банками доручень Клієнта по здійсненню платежів, а також ризик зміни валютних курсів покладається на Клієнта.

Несвоєчасна, неповна або неправильна оплата Клієнтом виставлених рахунків знімає з Компанії всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань за цим Договором.

3.7. У випадках, пов'язаних з виконанням цього Договору, підвищення транспортних та інших тарифів, та (або) введення нових тарифів, та (або) введення нових та підвищення діючих податків та зборів, та (або) зміна курсу національних валют, в тому числі при настанні зазначених обставин після повної оплати Клієнтом цього Договору, здійснюється перерахунок ціни послуг Компанії. Клієнт зобов'язаний сплатити різницю в ціні в термін, зазначений Компанією.

### 4. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

4.1. Цей Договір набуває чинності з моменту його підписання Компанією та Клієнтом та діє до дати закінчення подорожі (туру).

### 5. ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ

5.1. Цей Договір може бути змінений або розірваний за згодою Сторін, або з інших підстав, передбачених законодавством України або цим Договором.

5.2. Кожна із Сторін має право вимагати зміни або розірвання цього Договору у зв'язку з істотною зміною обставин, з яких Сторони виходили при укладенні цього Договору. До істотних змін обставин, не обмежуючись, відносяться:

- погіршення умов подорожі;
- зміна термінів здійснення подорожі;
- не передбачуване зростання транспортних тарифів;
- неможливість здійснення Клієнтом поїздки з незалежних від нього обставин (хвороба Клієнта, відмова у видачі візи та інші обставини).

При зміні або розірванні Договору з вказаних підстав, застосовуються наслідки, передбачені п. 5.4. цього Договору.

5.3. Кожна із Сторін має право вимагати в судовому порядку зміни або розірвання цього Договору в разі виникнення обставин, які свідчать про виникнення в країні (місці) тимчасового перебування Клієнта загрози безпеки його життя і здоров'ю, а так само небезпеки заповідання шкоди майну. Наявність обставин, які свідчать про виникнення в країні (місці) тимчасового перебування Клієнта загрози безпеки його життя і здоров'ю, а так само небезпеки заповідання шкоди майну, підтверджується рішеннями компетентних органів державної влади. При розірванні Договору до початку подорожі в зв'язку з настанням обставин, які свідчать про виникнення в країні (місці) тимчасового перебування Клієнта загрози безпеки його життя і здоров'ю, а так само небезпеки заповідання шкоди майну, повернення грошових коштів здійснюється в порядку, встановленому законодавством України.

5.4. У випадку зміни або розірвання цього Договору у випадках, перерахованих в п. 7.1. цього Договору та (або) при неможливості виконання цього Договору з обставин, за які жодна із Сторін не відповідає, Клієнт зобов'язаний відшкодувати Компанії витрати, понесені Компанією при виконанні цього Договору, в тому числі грошові кошти, передані або такі, що підлягають передачі Компанією постачальникам послуг, транспортним компаніям та іншим особам. Клієнт зобов'язаний негайно здійснити повернення виданих йому документів.

5.5. Будь-які зміни та доповнення до цього Договору мають юридичну силу лише за умови, якщо вони здійснені шляхом підписання Сторонами додаткових угод та оформлені у вигляді додатків до цього Договору.

5.6. Компанія має право в односторонньому порядку відмовитися від виконання Договору з вини Клієнта, а Клієнт зобов'язаний відшкодувати Компанії збитки в таких випадках:

- порушення Клієнтом умов платежів за цим Договором;
- ненадання Клієнтом документів та відомостей, необхідних для виконання Договору Компанією;

- відмови посольства (консульства) Клієнту у видачі в'їзної візи в країну тимчасового перебування;
- відмови Клієнта від заброньованого та підтвердженого туристичного продукту, в тому числі при самостійному внесення Клієнтом змін до туристичного продукту без згоди Компанії;
- якщо рішеннями влади чи інших уповноважених осіб Клієнту було відмовлено в можливості перельоту та/або проживання в заброньованому номері готелю та/або в каютах суден з вини Клієнта (спроба провезення контрабанди, зберігання, перевезення та розповсюдження наркотиків, незаконне зберігання зброї, порушення правопорядку, стан алкогольного або наркотичного сп'яніння та т.п.);
- запізнення Клієнта на призначений часу реєстрації або на посадку в літак, на круїзне судно або пором.

5.7. Для розірвання або зміни цього Договору з ініціативи Клієнта він зобов'язаний направити Компанії письмову заяву та отримати письмове підтвердження Компанії про її отримання.

У випадку розірвання Договору Клієнтом пізніше граничної дати ануляції туристичних послуг без сплати неустойки, якщо таке передбачено постачальником послуг, Клієнт зобов'язаний сплатити Компанії неустойку, викликану скасуванням. Розмір неустойки залежить від термінів ануляції, складу заброньованого туристичного продукту та визначається Бланком замовлення. При відмові від виконання цього Договору або у випадку його розірвання, Клієнт зобов'язаний повернути видані Компанією документи.

## **6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ДОГОВОРОМ. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПРЕТЕНЗІЙ**

6.1. У випадку будь-яких зауважень щодо якості послуг, що надаються протягом подорожі та зазначених у Бланку замовлення, або зауважень щодо дій третіх осіб, які безпосередньо надають Клієнту послуги, Клієнт зобов'язаний негайно звернутися до постачальників послуг, представникам приймаючої сторони на місцях, за телефонами, вказаними в цьому Договорі та додатках до нього, а також у ваучері, програмі перебування і пам'ятці.

У випадку якщо Клієнт не задоволений заходами, що вживаються представником приймаючої сторони, він зобов'язаний негайно зв'язатися з Компанією для усунення недоліків або зменшення розміру збитків.

6.2. У разі не врегулювання проблемної ситуації на місці, претензії до якості туристичного продукту пред'являються Клієнтом до постачальників послуг, Компанії у письмовій формі протягом 20 днів з дня закінчення дії Договору та підлягають розгляду протягом 10 днів з дня отримання претензій.

6.3. Відомості про порядок і строки пред'явлення Клієнтом вимог до організації, яка надала Компанії фінансове забезпечення, містяться у Додатку до цього Договору.

6.4. Цим Договором встановлено обов'язковий досудовий порядок врегулювання суперечок. У випадку виникнення розбіжностей за договором між Клієнтом та Компанією, Сторони докладуть усіх зусиль для того, щоб вирішити конфліктну ситуацію шляхом переговорів.

6.5. У випадку недосягнення згоди у досудовому порядку, спір вирішується у суді.

6.6. Компанія не несе відповідальності перед Клієнтом за понесені Клієнтом витрати та інші негативні наслідки, які виникли внаслідок:

- недостовірності, недостатності та (або) несвочасності надання Клієнтом відомостей і документів, необхідних для виконання цього Договору;
- дій консульських служб, митної та імміграційної влад (у тому числі відмова у видачі візи або несвочасна видача в'їзної або транзитної візи);
- порушення Клієнтом митних і прикордонних формальностей, правил проїзду і провезення багажу, а також особливостей поведінки в країні тимчасового перебування і т.п.;
- відмови Клієнта від частини або всіх послуг, що входять до складу туристичного продукту, або витрат Клієнта на додаткові послуги, що не передбачені в Бланку замовлення;
- наявності на території України невиконаних зобов'язань, в тому числі зобов'язань щодо сплати аліментів, податків, інших зобов'язань і невиконаних рішень суду;
- обмеження права Клієнта на виїзд з України компетентними органами;
- втрати, знищення, крадіжки особистого багажу, цінностей і документів Клієнта в період поїздки;
- відсутність належних документів або порушення правил поведінки в громадських місцях.

6.7. Компанія не несе відповідальність за запізнення або неявку Клієнта (туристів) на посадку на транспортні засоби: на літак, потяг, автотранспорт, морське / річкове судно, затримання або зняття туристів з перерахованих транспортних засобів митними, прикордонними або іншими службами, а також адміністрацією транспортного засобу; за випадки порушення туристами норм поведінки; за наступні дії транспортних компаній: затримку, перенесення відправлення транспортного засобу, відмова від посадки туристів на транспортний засіб, інші обставини, що знаходяться поза компетенцією Компанії.

6.8. За збитки, завдані Клієнту внаслідок скасування або зміни часу відправлення авіарейсів, поїздів, судів, та інших транспортних засобів, відповідальність несе перевізник відповідно до українського та міжнародного законодавства. Договір повітряного або залізничного перевезення пасажирів - авіаквиток, залізничний квиток, інший перевізний документ, виписаний на ім'я Клієнта - є самостійним договором Клієнта (пасажирів) з перевізником. За якістю послуг, наданих перевізником, Клієнт має право пред'явити претензії безпосередньо до перевізника. Компанія звільняється від відповідальності за дії і якість транспортних засобів перевізника, відповідність виданої йому ліцензії на право міжнародних перевезень, а також за затримку відправлення або затримку в процесі руху через усунення несправності транспортного засобу, яка загрожує життю і здоров'ю пасажирів.

Компанія не має право перевіряти справжність і законність виданої перевізнику ліцензії на право здійснення міжнародних перевезень і на транспортний засіб.

Компанія звільняється від відповідальності за скасування чи зміни в розкладі вищевказаних транспортних засобів, в тому числі круїзних суден і руху інших видів транспорту і пов'язані з цим зміни в програмі туру (подорожі).

6.9. Компанія не несе відповідальності за збитки і будь-яку іншу шкоду, нанесену здоров'ю та/або майну Клієнта, понесені ним у зв'язку із самостійним набуттям ним будь-яких товарів і послуг, не передбачених цим Договором. Компанія не несе відповідальності за якість туристичних послуг, що не вказані в цьому Договорі і такі, що не входять до туристичного продукту.

6.10. Компанія не несе відповідальності за шкоду, заподіяну здоров'ю та/або майну Клієнта, внаслідок невиконання або неналежного виконання страховою компанією зобов'язань за укладеним договором страхування. Відповідно до законодавства України, відповідальність в цьому випадку покладається на страхову компанію; належним доказом факту укладення договору між Клієнтом і страховою компанією є страховий поліс, переданий Компанією на виконання умов цього Договору. У зв'язку з цим, всі заяви, претензії, позови, пов'язані з настанням страхового випадку і невиконанням або неналежним виконанням страховою компанією прийнятих на себе зобов'язань за договором страхування, пред'являються безпосередньо до страхової компанії, яка є страховиком за страховим полісом. Страховий поліс, а так само будь-які документи, що підтверджують настання страхового

випадку та розмір понесених Клієнтом витрат у зв'язку з настанням страхового випадку, необхідно зберегти до пред'явлення претензійних вимог до страхової компанії.

6.11. Компанія не несе відповідальності за невідповідність наданого туристичного обслуговування очікуванням Клієнта і його суб'єктивною оцінкою. Компанія не несе відповідальності за можливі неточності, допущені в рекламних проспектах, буклетах і інших супутніх матеріалах, які виготовлені без її участі і, які використовуються як допоміжні матеріали.

6.12. У випадку якщо дії Клієнта завдали шкоди Компанії та третім особам, з Клієнта стягуються збитки у розмірах та у порядку, передбачених чинним законодавством. Клієнт гарантує виконання зобов'язань (у тому числі зобов'язань по відшкодуванню збитків) супроводжуваними його (супроводжуваних ним) особами, у тому числі неповнолітніми особами.

6.13. Клієнт несе відповідальність за наявність у нього та інших осіб поїздки документів, необхідних для здійснення поїздки (в тому числі дійсного закордонного паспорта з достатнім терміном дії) дозвільних відміток в документах, наявність необхідних для в'їзду віз і відсутність непогашених віз, що перешкоджають в'їзду в країну або країни, відсутність невиконаних зобов'язань на території України; Клієнт зобов'язаний мати і забезпечити наявність у супроводжуваних його (супроводжуваних ним) особами, в тому числі неповнолітніми особами на момент початку поїздки відповідних документів, що дозволяють безперешкодно перетнути кордон і в'їхати в країну тимчасового перебування.

## 7. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ

7.1. Компанія звільняється від відповідальності за часткове або повне невиконання зобов'язань за цим Договором, якщо таке невиконання сталося внаслідок дії обставин непереборної сили, в тому числі: землетрусів, повеней, штормів, цунамі, пожежі, тайфуни, снігового замету, інших стихійних лих, військових дій будь-якого характеру, страйків, введення надзвичайного або воєнного стану, ембарго, актів законодавчої і виконавчої влади, що перешкоджають виконанню зобов'язань, зміни імміграційної політики, зміни законодавства України або країни перебування або транзиту, дій органів митного і санітарного контролю, дій авіакомпаній-перевізників, пов'язаних з технічними поломками, механічними пошкодженнями, закриттям аеропортів, скасування автобусного, поромного та іншого транспортного забезпечення та інших обставин, що не залежать від Компанії. У разі настання обставин непереборної сили кожна із Сторін має право відмовитися від виконання цього Договору із застосуванням наслідків п. 5.4. цього Договору.

## 8. ІНШІ УМОВИ ДОГОВОРУ

8.1. Цей Договір складений в двох примірниках українською мовою, що мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із Сторін.

8.2. Всі додатки і доповнення до цього Договору є його невід'ємною частиною і дійсні за умови підписання їх Сторонами.

8.3. Перед підписанням Договору Клієнт ознайомився з інформацією, наданою Компанією відповідно до п. 2.1.2 цього Договору, а також з інформацією:

- про вимоги, що пред'являються посольством (консульством) країни тимчасового перебування до оформлення візи і терміну дії закордонних паспортів, порядок і терміни оформлення віз консульствами іноземних держав;
- про розклад рейсів літаків, суден, поїздів перевізників, час і місце збору групи;
- про те, що Компанія не несе відповідальність за можливі неточності, допущені в круїзних, повітряних, готельних, екскурсійних та інших рекламних проспектах, які виготовлені без її участі;
- про умови договору перевезення, про умови повернення та обміну квитків;
- про умовність класифікації засобів розміщення і особливості засобів розміщення в країні тимчасового перебування;
- про час прибуття на борт повітряного, морського, річкового судна або іншого транспортного засобу;
- про час заселення в готель і виселення з готелю;
- про вимоги, що пред'являються уповноваженими органами до в'їзних і виїзних документів, в тому числі про необхідність наявності у дитини в будь-якому віці власного закордонного паспорта.
- про необхідність придбання медичної страховки і про умови страхування;
- про умови договору страхування, про те, які події є і не є страховими випадками, про територію дії договору страхування;
- про умови проживання і харчування в засобі розміщення, про порядок надання екскурсій;
- про правила поведінки під час туристичної поїздки;
- про можливі труднощі, пов'язані з незнанням мови спілкування країни перебування;
- про стан природного середовища в місці відпочинку і про специфіку погодних умов;
- про санітарно-епідеміологічну обстановку в країні тимчасового перебування;
- про безпеку, з якими можлива зустріч при здійсненні подорожі.

8.4. Клієнт попереджений і згоден з тим, що у виняткових випадках можлива заміна Компанією послуг, що входять до туристичного продукту (в тому числі заміна засобів розміщення, перевізника, типу повітряного, морського, річкового судна та іншого транспортного засобу), на аналогічні послуги без справляння будь-якої доплати зі сторони Клієнта.

8.5. **Компанія наполегливо рекомендує Клієнту застрахувати витрати, які можуть виникнути у нього внаслідок непередбаченого скасування поїздки за кордон або зміни термінів перебування за кордоном («страхування від невізду»).** Даний вид страхування дозволить істотно знизити ступінь негативних наслідків при неможливості здійснення Клієнтом поїздки з незалежних від нього причин (хвороба Клієнта, відмова у видачі візи та інші обставини).

8.6. Підписанням цього Договору Клієнт, а також особи, в інтересах яких Клієнт укладає цей Договір, висловлюють, у відповідність до Закону України «Про захист персональних даних», свою письмову і беззастережну згоду на збір, систематизацію, накопичення, зберігання, уточнення (оновлення, зміна), використання і поширення (в тому числі передачу), знеособлення, блокування, знищення персональних даних, до яких відносяться: прізвище, ім'я, по батькові, дата і місце народження, стать, громадянство і національність; серія, номер паспорта, особи вписані в паспорт, інші паспортні дані; адреса проживання і реєстрації, домашній і мобільний телефон, адреса електронної пошти; сімейне, соціальне, майнове становище (в тому числі відомості про нерухоме майно, про наявність автомобіля); професія; інформація (включаючи адресу, робочий телефон, посаду, терміни роботи) про поточне місце роботи і про попередні місця роботи; про стан здоров'я, будь-які інші дані, які Клієнт повідомив під час укладання або в ході виконання цього Договору. Клієнт зобов'язується самостійно актуалізувати персональні дані, що обробляються.

Обробка персональних даних здійснюється Компанією та (або) постачальниками послуг з метою виконання цього Договору, в тому числі, в залежності від умов Договору - в цілях оформлення проїзних документів, бронювання номерів у засобах розміщення, передачі даних в консульство іноземної держави.

Згода може бути відкликана Клієнтом в порядку, передбаченому Законом України «Про захист персональних даних».

Згоду діє протягом невизначеного часу, але не менше часу, необхідного для виконання цього Договору. Дія згоди припиняється на підставі письмової заяви, яка підписується Клієнтом та вручається, або надсилається рекомендованим листом з повідомленням про вручення Компанії і постачальникам послуг. Клієнту роз'яснені і зрозумілі права суб'єкта персональних даних, а також надано усю необхідну інформацію/повідомлення згідно Закону України «Про захист персональних даних».

Підписанням цього Договору Клієнт підтверджує, що йому була надана вся необхідна і повна інформація щодо умов туристичного обслуговування, передбачена Законом України «Про туризм», Законом України «Про захист прав споживачів», а також підтверджує надання йому всіх необхідних матеріалів в повному обсязі, в тому числі та інформація і матеріали, які надаються до укладання договору на туристичне обслуговування.

## 9. РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

### КОМПАНІЯ:

**ТОВ «Мережа турагенцій «КРУЇЗИ.ЮА»**

**Місцезнаходження:**

03164, місто Київ, вулиця Академіка Єфремова, 20/87

**Тел/факс** +380680758063, 0443590335

E-mail: office@cruises.in.ua

**Банківські реквізити:**

П/р UA16 305299 00000 26007006804325

в ПАТ КБ «Приватбанк»

ЄДРПОУ 38810690,

МФО 305299

### КЛІЄНТ:

З умовами Договору ознайомлений та згоден. Документи, що є додатком до цього Договору, повну інформацію про умови подорожі та про послуги, що надаються Компанією, отримав. На обробку моїх персональних даних відповідно з умовами цього Договору згоден.

Директор \_\_\_\_\_ Є.І. Дорошек  
М.П.

\_\_\_\_\_  
(П.І.Б., реквізити паспортного документа, адреса,  
телефон, дата, підпис)

**РОЗМІРИ ШТРАФНИХ САНКЦІЙ КРУЇЗНИХ КОМПАНІЙ**

<i>ПРИ ВІДМІНІ ЗА</i>	<i>РОЗМІР НЕУСТОЙКИ</i>
<b>КРУЇЗНА КОМПАНІЯ CELEBRITY CRUISES TA ROYAL CARIBBEAN INTERNATIONAL</b>	
<b>Круїзи тривалістю 4-6 днів</b>	
100-72 днів до початку круїзу	35 доларів на людину
71-42 днів до початку круїзу	сума депозиту
41-20 днів до початку круїзу	50% від вартості круїзу
19 днів та менше до початку круїзу	100% від вартості круїзу
<b>Круїзи тривалістю 7 днів та більше</b>	
100-72 днів до початку круїзу	70 доларів на людину
71-57 днів до початку круїзу	сума депозиту
56-42 днів до початку круїзу	50% від вартості круїзу
41-27 днів до початку круїзу	75% від вартості круїзу
26 днів та менше до початку круїзу	100% від вартості круїзу
<b>Новорічні круїзи та круїзи на католицьке Різдво тривалістю 6 днів та менше</b>	
100-72 днів до початку круїзу	сума депозиту
71-57 днів до початку круїзу	25% від вартості круїзу, але не менше розміру депозиту
56-42 днів до початку круїзу	50% від вартості круїзу
41-27 днів до початку круїзу	75% від вартості круїзу
26 днів та менше до початку круїзу	100% від вартості круїзу
<b>Новорічні круїзи та круїзи на католицьке Різдво тривалістю 7 днів та більше</b>	
100-72 днів до початку круїзу	сума депозиту
71-42 днів до початку круїзу	50% від вартості круїзу
41-27 днів до початку круїзу	75% від вартості круїзу
26 днів та менше до початку круїзу	100% від вартості круїзу
<b>КРУЇЗНА КОМПАНІЯ COSTA CRUISES</b>	
65 днів до початку круїзу та раніше	60 євро на людину
64 - 50 днів до початку круїзу	20% від вартості круїзу
49 - 35 днів до початку круїзу	30% від вартості круїзу
34 - 20 днів до початку круїзу	50% від вартості круїзу
19 - 10 днів до початку круїзу	75% від вартості круїзу
9 днів та менше до початку круїзу	100% від вартості круїзу
<b>Навколосвітні круїзи та їх сегменти</b>	
95 днів до початку круїзу та раніше	25% від вартості круїзу
94 - 35 днів до початку круїзу	50% від вартості круїзу
34 - 20 днів до початку круїзу	75% від вартості круїзу
19 днів та менше до початку круїзу	100% від вартості круїзу
<b>КРУЇЗНА КОМПАНІЯ HOLLAND AMERICA LINE</b>	
<b>Кругосвітні подорожі і їх сегменти; круїзи по Амазонці, Гавайям, Таїті і Маркські острови (29 днів і більше); Трансатлантиці (31 день і більше), включаючи сегменти; круїзи по островам Тихого океану</b>	
127-98 днів до початку круїзу	розмір депозиту
97-83 днів до початку круїзу	60% від вартості круїзу
82 днів та менше до початку круїзу	100% від вартості круїзу
<b>Круїзи по Азії, Австралії, Новій Зеландії; круїзи на святкові дати (Holiday), європейські круїзи на лайнері ms Prinsendam, круїзи по Південній Америці та Антарктиці</b>	
97-73 днів до початку круїзу	розмір депозиту
72-50 днів до початку круїзу	50% від вартості круїзу
49-29 днів до початку круїзу	75% від вартості круїзу
28 днів та менше до початку круїзу	100% від вартості круїзу
<b>Круїзи по Алясці, Бермудам, Канаді та Новій Англії, Карибах (крім святкових дат); Європі (крім святкових дат); європейські круїзи на лайнері ms Prinsendam; по Гавайям (28 днів та менше, крім святкових дат); Мексиканській Рів'єрі (крім святкових дат); Панамському каналу (крім святкових дат)</b>	
82-63 днів до початку круїзу	розмір депозиту
62-36 днів до початку круїзу	50% від вартості круїзу
35-23 днів до початку круїзу	75% від вартості круїзу
22 днів та менше до початку круїзу	100% від вартості круїзу
<b>КРУЇЗНА КОМПАНІЯ MSC CRUISES</b>	
61 днів до початку круїзу та раніше	10% від вартості круїзу
60-46 днів до початку круїзу	25% від вартості круїзу
45-31 днів до початку круїзу	50% від вартості круїзу
30 днів та менше до початку круїзу	100% від вартості круїзу
<b>КРУЇЗНА КОМПАНІЯ NORWEGIAN CRUISE LINE</b>	
60 днів до початку круїзу та раніше	20% від вартості круїзу
59-29 днів до початку круїзу	30% від вартості круїзу
28-15 днів до початку круїзу	50% від вартості круїзу
15 днів та менше до початку круїзу	100% від вартості круїзу
<b>Розмір неустойки для категорій кают Garden Villas (категорія A1) та категорій A2, A3, A4 та AA:</b>	
За 90 днів до початку круїзу та раніше:	3500 євро для категорії A1 900 євро для кат. A2, A3, A4 та AA
89-50 днів до початку круїзу	50% від вартості круїзу
49-40 днів до початку круїзу	75% від вартості круїзу
39 днів та менше до початку круїзу	100% від вартості круїзу

На круїзи із спеціальними тарифами та акціями розмір неустойки може складати 100% від вартості круїзу в будь-який момент після підтвердження бронювання. Уточнюйте в момент бронювання.

Внесення змін в підтвердження бронювання, у тому числі зміна даних та/або перебронювання туристів, є питанням доплати або привірюються до ануляції бронювання з відповідною неустойкою в залежності від періоду, в який вносяться зміни, до початку круїзу.

При ануляції одного з пасажирів в каюті можливе збільшення вартості круїзу із відповідною доплатою різниці у встановлені строки. Уточнюйте до здійснення ануляції.

Туроператор:

Турист:

\_\_\_\_\_ ПШ  
М.П.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
М.П.