

## ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ

м. Київ

01.06.2026 р.

Цей Договір є публічною Офертою (надалі - «Договір»), відповідно до статей 633, 641 та 642 Цивільного кодексу України, за якою **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА»**, що є юридичною особою, зареєстрованою відповідно до законодавства України, (туроператорська ліцензія №385, видана Міністерством економічного розвитку і торгівлі України від 12.03.2019 року), діє безстроково, розмір фінансового забезпечення Туроператора складає 20 000,00 (двадцять тисяч) ЄВРО, що знаходиться за адресою: 02121, м. Київ, вул. Харківське шосе, буд. 201-203, літ. 2 А, код ЄДРПОУ: 42711122 (надалі – «Туроператор»), пропонує невизначеному колу осіб (надалі – «Турист»), укласти Договір про надання туристичних послуг на умовах, що наведені нижче.

### ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

Терміни, що використовуються у цьому Договорі, означають:

**Акції** – спеціальні пропозиції, найбільш вигідні для Туристів (в т.ч. акція «Раннє бронювання»), інформація про умови продажу туристичного продукту, терміни бронювання та ануляції викладені на офіційному сайті Туроператора <http://joinup.ua/>, дані положення викладені на веб-сайті та мають силу договору.

**Оферта (пропозиція)** – це публічна пропозиція Туроператора щодо туристичних послуг, які можуть надаватися Туристу та розміщена на офіційному веб-сайті Туроператора.

**Акцепт (прийняття пропозиції)** – це повне, безумовне та беззастережне прийняття Туристом пропозиції укласти Договір про надання туристичних послуг на умовах публічної Оферти, шляхом здійснення дій, що засвідчують намір укласти Договір.

Акцептом вважається вчинення Туристом сукупності дій, що свідчать про згоду з усіма істотними умовами Договору, а саме:

- вибір туристичного продукту (послуги) серед запропонованих на сайті Туроператора;
- заповнення та відправлення замовлення (форми бронювання) на веб-сайті;
- підтвердження ознайомлення з умовами цієї Оферти та Політики конфіденційності шляхом натискання відповідної кнопки «Я погоджуюсь з усіма правилами та політиками»;
- здійснення оплати туристичного продукту згідно з умовами обраного замовлення.

З моменту Акцепту Турист вважається таким, що уклав з Туроператором Договір про надання туристичних послуг.

Використання одноразового ідентифікатора (ОТР-коду) прирівнюється до підписання Договору, відповідно до вимог статей 205, 207 Цивільного кодексу України та статті 12 Закону України «Про електронну комерцію».

Уклавши цей Договір шляхом Акцепту, Турист підтверджує, що він повністю ознайомився з його умовами, згоден з ними, усвідомлює значення своїх дій та має необхідний обсяг цивільної дієздатності.

**Ануляція** – зроблена Туристом письмова відмова від замовленого та/чи придбаного в Туроператора Турпродукта чи його частини.

**Ваучер** – скорочена форма письмового договору на туристичне або на екскурсійне обслуговування.

**Вид і спосіб забезпечення харчування під час туристичної подорожі** – система обслуговування туристів в готельно-ресторанній сфері, що позначається в цьому Договорі та інших необхідних для подорожі Туриста документах наступним чином: RO – відсутнє харчування; BB – тільки сніданок; NB – напівпансіон (сніданок, вечеря), FB – повний пансіон (сніданок, обід, вечеря), AI – все включено, UAL – ультра все включено. Обсяг, асортимент та порядок надання послуг у межах відповідної системи харчування та обслуговування (у тому числі перелік страв, напоїв, алкогольної продукції, додаткових сервісів тощо) визначається виключно готелем та може відрізнятися залежно від категорії, стандартів і внутрішніх правил конкретного готелю.

**Вид транспортного засобу** – пристрій, призначений для пасажирських перевезень, що здійснюється автомобільним, залізничним, морським, річковим, авіаційним та іншим транспортом.

**Високий сезон** – це період найбільшої діяльної активності в туризмі, період найбільш високих тарифів на туристичні послуги, визначається по кожному з напрямків туристичних подорожей окремо. Інформація про умови продажу туристичного продукту та терміни високого сезону по кожному з напрямків викладена на офіційному сайті Туроператора <http://joinup.ua/>.

**Документи на отримання Турпродукту** – матеріальна цінність, створена Туроператором на користь Туриста, має встановлену Туроператором ціну. До зазначених документів належать (ваучер, страховий поліс, авіаквитки та/або інші проїзні документи).

**Категорія транспортного засобу (клас)** – віднесення до одного чи іншого класу транспортного засобу визначається рівнем комфорту, вартістю даного транспортного засобу, виробником та рівнем оздоблення (економ-клас, бізнес-клас, представницький клас).

**Лист на повернення коштів** – письмова грошова вимога на повернення коштів за туристичний продукт або його частину, оформлена та направлена у порядку, передбаченому даним Договором.

**Рекламація** – це претензія, яка пред'являється Туристом Туроператору у зв'язку з невідповідністю якості послуг умовам Договору, оформлена у порядку, передбаченому даним Договором.

**Туроператор, Туристичний продукт (турпродукт), Турист** – у даному Договорі розуміються у значенні, викладеному в Законі України «Про туризм».

**Туристичний продукт за тарифом “non-refundable” (неповоротний тариф)** — спеціальний тариф, умови якого передбачають повну попередню оплату вартості Туристичного продукту на веб-сайті Туроператора та відсутність повернення коштів у разі скасування або невикористання Туристичного продукту. Тариф “non-refundable” також передбачає неможливість внесення будь-яких змін до здійсненого бронювання.

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Договір про надання туристичних послуг складається з двох частин: публічної Оферти, що є однаковою для всіх Туристів та Додатку №1, що містить погоджені Сторонами складові Туристичного продукту та персональні дані Туристів (надалі – Додаток №1).

1.2. Турист, який підписує цей Договір від імені всіх осіб, зазначених у Додатку №1 (надалі – «Інші Туристи»), зобов'язується проінформувати інших Туристів про те, що Турпродукт організовано відповідно до положень цього Договору, а всі Туристи зобов'язані дотримуватись умов цього Договору.

1.3. Цей Договір укладається та виконується відповідно до Закону України «Про туризм», Закону України «Про електронну комерцію» та інших нормативних актів, що регулюють надання туристичних послуг в Україні.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Укладаючи цей Договір, Туроператор продає, а Турист купує обраний ним Турпродукт. Предметом цього Договору є надання Туроператором туристичних послуг Туристу на умовах, визначених у цьому Договорі та Додатку №1, відповідно до обраного Туристом туристичного продукту серед розміщених на офіційному веб-сайті Туроператора.

2.2. Туристичні послуги включають формування, організацію та забезпечення туристичного продукту, а також надання окремих туристичних послуг, таких як: перевезення, проживання, харчування, страхування, трансфер, екскурсійне обслуговування тощо — залежно від обраного туристичного продукту.

2.3. Конкретний обсяг, вартість, строки надання, маршрут, категорія готелю, кількість осіб, тривалість туру та інші умови туристичного обслуговування визначаються при оформленні замовлення та є невід'ємною частиною цього Договору.

2.4. Туроператор зобов'язується надати Туристу погоджені Сторонами туристичні послуги, а Турист — прийняти ці послуги та оплатити їх у встановленому цим Договором порядку.

## 3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

3.1. **Туроператор зобов'язується:**

3.1.1. Надати Туристу повний обсяг інформації, що передбачена чинним законодавством України, шляхом її розміщення на своєму веб-сайті.

3.1.2. Забезпечити бронювання туристичних послуг.

3.1.3. Оформити та передати Туристу, всі необхідні для подорожі документи (ваучер, страховий поліс, авіаквитки на авіарейсах згідно з графіком відправлення за маршрутом, тощо), відповідно до заброньованого туристичного продукту. Передача цих документів Туристу здійснюється шляхом їх надсилання Туристу на його електронну пошту, зазначену під час бронювання туристичного продукту або в месенджери: Viber, WhatsApp, Telegram тощо.

3.2. **Туроператор має право:**

3.2.1. На отримання від Туриста необхідної персональної інформації, з метою реалізації бронювання та забезпечення надання туристичних послуг.

3.2.2. На відшкодування Туристом збитків Туроператора, завданих його неправомірними діями, в тому числі, але не виключно, порушенням умов цього Договору.

3.2.3. Відмовитися від виконання Договору у випадках, передбачених даним Договором та Законом України «Про туризм».

**3.2.4.** На будь-які зміни тривалості, маршруту та інших параметрів туристичних послуг, що входять до складу Туристичного продукту за погодженням з Туристом. В разі якщо це пов'язано з необхідністю гарантування безпеки Туристів Туроператор має право в односторонньому порядку змінювати тривалість, маршрут та інші параметри туристичних послуг. Туроператор також може ініціювати внесення змін до складу Туристичного продукту до початку туристичного обслуговування щодо графіку та/чи маршруту руху, перевізника (авіаперевізника), дату та часу вильоту, аеропорту, типу повітряного судна, типу засобу розміщення (у т.ч. у іншій місцевості) тощо. У випадку заміни авіаперевізника Туристу видаються нові квитки на рейс іншого авіаперевізника, а попередні вважаються такими, що втратили чинність. Якщо Турист скористався запропонованими йому послугами без будь-яких зауважень, він вважається таким, що погодився на альтернативу, а послуги за Договором вважаються наданими належним чином.

**3.2.5.** На зміну ціни туристичного продукту після укладення Договору на туристичне обслуговування у випадках передбачених Законом України «Про туризм».

**3.2.6.** На внесення змін до умов цього Договору або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов Договору та обставин, якими Сторони керувались під час укладання Договору.

### **3.3. Турист зобов'язується:**

**3.3.1** Надати достовірні персональні та паспортні дані, необхідні для бронювання Туристичного продукту.

**3.3.2** Оплатити вартість Туристичного продукту у встановлені терміни.

**3.3.3** Дотримуватись правил перебування в країні тимчасового перебування, звичаїв, традицій місцевого населення, а також митних правил та правила в'їзду (виїзду) до країни тимчасового перебування (в тому числі максимальну кількість днів перебування на території країн Шенгенської зони протягом 180-денного періоду); не порушувати суспільний порядок та вимоги законів, чинних на території країни тимчасового перебування; дотримуватись правил внутрішнього розпорядку та протипожежної безпеки в місцях розміщення та перебування.

**3.3.4** Не пізніше ніж за 2 години до часу вильоту (виїзду), якщо про інші строки не попередить Туроператор, прибути до аеропорту (або іншого місця відправлення, вказаного Туроператором), зареєструватися на рейс, пройти митний і паспортний контроль. При перебуванні у турі дотримуватись вказівок гідів приймаючої сторони та повідомлень, розміщених в готелі на інформаційних стендах щодо часу вильоту (виїзду) рейсів та часу початку реєстрації.

**3.3.5** Оплатити фактично понесені Туроператором витрати, у тому числі і штрафні санкції, у випадку відмови від даного Договору до початку подорожі.

**3.3.6** Відшкодовувати збитки, заподіяні Туроператору своїми неправомірними діями.

**3.3.7** При відмові від виконання цього Договору повернути Туроператору Ваучер, страховий поліс та інші документи, що надають право Туристу на отримання туристичних послуг.

**3.3.8** Своєчасно та в повному обсязі здійснити оплату за використання додаткових послуг в місцях проживання та перебування.

**3.3.9** Оплатити вартість в'їзної візи, послуг з візової підтримки, а також місцеві податки/збори, пов'язані з проживанням/перебуванням, в разі такої необхідності.

**3.3.10** Виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування.

**3.3.11** У разі зміни прізвища, здійснювати подорож лише за паспортом для виїзду за кордон, виданим на прізвище, яке має Турист на момент підписання цього Договору.

### **3.4. Турист має право:**

**3.4.1.** Отримати необхідну і достовірну інформацію, що передує укладенню цього Договору, передбачену ст. 19-1, 20 Закону України «Про туризм», Закону України «Про захист прав споживачів» та іншу інформацію, необхідну Туристу для безпечного використання туристичного продукту.

**3.4.2.** Вільне обрання туристичних послуг при замовленні Турпродукту.

**3.4.3.** Отримання комплексу туристичних послуг відповідно до зробленого бронювання на умовах, передбачених цим Договором.

**3.4.4.** Відшкодування збитків, заподіяних внаслідок невиконання або неналежного виконання умов Договору Туроператором при дотриманні вимог, передбачених п. 8 цього Договору.

**3.4.5.** Відмовитися від замовленого Турпродукту у порядку, визначеному даним Договором та з урахуванням передбачених у ньому наслідків.

## **4. ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ДОГОВОРУ**

**4.1.** Інформація Туроператора про програми та розцінки на кожний туристичний продукт, що надається Туристу, а також інша інформація, що надається відповідно до умов цього Договору, є невід'ємною умовою для виконання цього Договору та міститься на офіційному сайті компанії <http://joinup.ua/>.

**4.2.** Турист подає заявку на купівлю туристичного продукту одним із таких способів:  
- самостійно, шляхом заповнення необхідних полів замовлення на веб-сайті Туроператора (включно з персональними даними та інформацією про подорожні документи); або  
- надаючи необхідну інформацію менеджеру Туроператора через соціальні мережі чи за номером телефону, після чого менеджер самостійно вносить такі дані в систему бронювання.

Туроператор, після отримання замовлення Туриста, здійснює запит до Готеля про наявність вільних місць та, у випадку підтвердження з боку Готеля, здійснює бронювання обраного туристичного продукту в системі, після чого надсилає Туристу підтвердження бронювання на електронну адресу, вказану при оформленні. В разі відсутності вільних місць у Готелі Туроператор пропонує Туристу альтернативу. Якщо Турист не погоджується на запропоновану альтернативу та бажає повернути кошти за туристичний продукт, який не було підтверджено з боку надавачів послуг, він повинен звернутися до менеджера Туроператора для повернення сплачених коштів.

**4.3.** Туроператор має право відмовити Туристу в укладенні Договору на туристичне обслуговування, якщо:

- а)** строк чинності візи з моменту перетину кордону країни, на в'їзд до якої видана віза, є меншим тривалості перебування Туриста у цій країні;
- б)** віза використана за кількістю в'їздів (виїздів) до (з) відповідної країни;
- в)** строк чинності закордонного паспорта з моменту перетину кордону країни, до якої подорожує Турист, є меншим від строку встановленого компетентними органами цієї країни;
- г)** не оформлені, неправильно оформлені документи, що дають право на в'їзд дітей за кордон України.

**4.4.** Зміна ціни туристичного продукту після бронювання Замовлення допускається лише у разі необхідності врахування зміни тарифів на транспортні послуги, запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена вартість туристичного продукту.

**4.5.** Зміна ціни туристичного продукту можлива не пізніше, як за двадцять (20) днів до початку туристичної подорожі. При цьому, збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати 5 (п'ять) відсотків його початкової ціни. У разі якщо ціна туристичного продукту вища за початкову ціну на п'ять відсотків, Турист має право відмовитися від виконання договору, а Туроператор зобов'язаний повернути йому раніше сплачену суму.

**4.6.** Сторони домовилися, що у разі збільшення курсу гривні до іноземної валюти, встановленого НБУ, вартість неповністю оплаченого туристичного продукту (туристичної послуги) перераховується відповідно до встановленого НБУ курсу гривні до іноземної валюти, із застосуванням співвідношення курсу гривні до іноземної валюти, встановленого НБУ на дату оплати та курсу гривні до іноземної валюти, встановленого НБУ на дату Підтвердження замовлення. Повернення коштів у випадку ануляції туру відбувається у гривні за курсом гривні до іноземної валюти, встановленого НБУ на дату надходження оплати за туристичний продукт на рахунок Туроператора.

**4.7.** Кожна із Сторін даного Договору, до початку туристичної подорожі Туриста, може вимагати внесення змін до цього Договору або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими вони керувалися під час укладення договору, зокрема у разі:

- 1) погіршення умов туристичної подорожі, зміни її строків;
- 2) непередбаченого підвищення тарифів на транспортні послуги;
- 3) запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів, інших обов'язкових платежів;
- 4) істотної зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена ціна туристичного продукту;
- 5) відмови партнера Туроператора в наданні заброньованого та оплаченого Турпродукту;
- 6) в разі відмови посольства (консульства) в наданні Туристу візи;

Турист підтверджує, що йому повідомлено та він погоджується з тим, що у випадку, якщо до початку надання туристичних послуг стане відомо, що їх безпосередній надавач з будь-яких причин не може надати послугу/послуги, щодо яких Сторони дійшли згоди, Туристу буде надіслано відповідне повідомлення на електронну адресу, зазначену під час оформлення замовлення.

У випадку згоди Туриста на такі зміни, Сторони укладають додаткову угоду до Договору.

Турист має право обрати інший туристичний продукт із запропонованих Туроператором, уклавши новий Договір.

У разі відмови Туриста від укладення нового Договору Туроператор зобов'язується здійснити повернення коштів, сплачених за раніше оформлене замовлення, у порядку та на умовах, передбачених умовами бронювання.

**4.8.** Туроператор вправі відмовитися від виконання Договору лише за умови повного відшкодування Туристу збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання Договору, крім випадку, якщо це відбулося з вини Туриста.

**4.9.** Турист вправі відмовитися від виконання Договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування Туроператору фактично здійснених ним, документально підтверджених витрат, пов'язаних із відмовою. Сторони погодили, що доказами фактично понесених витрат є будь-які документи, що містять інформацію про замовлення туристичних послуг, а також відповідні листи чи повідомлення суб'єктів, задіяних у наданні цих послуг, надіслані як у паперовому, так і у електронному вигляді.

**4.10.** Якщо під час виконання Договору на туристичне обслуговування Туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого, відповідно до Договору на туристичне обслуговування, Сторони досягли згоди, Туроператор повинен, з метою продовження туристичного обслуговування, вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на Туриста, а в разі потреби відшкодувати різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані.

**4.11.** У випадку вжиття альтернативних заходів до дати початку Туру Туроператор надає Туристу відповідне повідомлення вказавши, що саме змінено.

**4.12.** У випадку, якщо Турист скористався запропонованою йому альтернативною послугою, претензії щодо ненадання послуг, які були заброньовані Туристом вважаються необґрунтованими, а послуги за Договором вважаються наданими належним чином і в повному обсязі. Туроператор вважається таким, що виконав в повному обсязі свій обов'язок перед Туристом.

**4.13.** У разі неможливості здійснення альтернативних заходів або відмови Туриста від них, Туроператор зобов'язаний надати Туристу без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився Турист, а також відшкодувати вартість ненаданих туристичних послуг.

**4.14.** Туроператор несе перед Туристом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, крім випадків, якщо:

**а)** невиконання або неналежне виконання умов договору сталося з вини Туриста;

**б)** невиконання або неналежне виконання умов договору сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому договорі, та жодна із сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь;

**в)** невиконання або неналежне виконання умов договору сталося внаслідок настання форс-мажорних обставин, які вказані в даному Договорі або є результатом подій, які Туроператор та інші суб'єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити.

**4.15.** Після отримання підтвердження бронювання та всіх необхідних документів для здійснення подорожі Туриста, відмова останнім від фактичного отримання послуг не позбавляє Туроператора права на отримання оплати вартості туристичних послуг згідно виконаного Туристом замовлення на веб-сайті Туроператора.

## **5. РОЗМІР ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

**5.1.** Під час подання заявки на купівлю Туристичних послуг та/або Супутніх послуг на веб-сайті Туроператора або замовляючи через менеджера Туроператора:

- у разі, якщо до початку подорожі Туриста залишається 30 (тридцять) і менше календарних днів, а також у випадку бронювання Туристичного Продукту за тарифом «Non-Refundable», Турист здійснює повну попередню оплату вартості Туристичних послуг та/або Супутніх послуг онлайн, в національній валюті України – гривні.

- у разі, якщо до початку подорожі Туриста залишається більше 30 (тридцяти) календарних днів, Турист під час подання заявки здійснює попередню оплату у розмірі 25 % (двадцяти п'яти відсотків) від загальної вартості Туристичного продукту, а решту 75% (сімдесят п'ять відсотків) Турист зобов'язаний сплатити не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до початку подорожі. Турист також має право одразу сплатити повну попередню вартість туристичного продукту.

**5.2.** У разі зміни вартості Туристичних послуг та/або Супутніх послуг Туроператор погоджує цю зміну з Туристом.

**5.3.** У разі збільшення транспортних тарифів, курсу валют, введення нових або підвищення діючих ставок податків, зборів та інших обов'язкових платежів Туроператор надає Туристу рахунок на оплату. Турист зобов'язаний здійснити оплату протягом 1 (одного) банківського дня з дати виставлення рахунку. У разі неналежного виконання обов'язку з оплати, заявка Туриста підлягає анулюванню Туроператором з повідомленням Туриста, при цьому застосовується відповідальність, передбачена пунктом 7.2 цього Договору.

**5.4.** У разі відсутності повної оплати Туристом у строк, визначений у пункті 5.1 цього Договору (не пізніше ніж за 30 днів до початку подорожі), заявка вважається анульованою, а наслідки такого анулювання регулюються пунктом 7.2 цього Договору.

**5.5.** Для тарифу «Non-Refundable» повна попередня оплата здійснюється під час оформлення замовлення. Зміна способу або графіку оплати після підтвердження замовлення не допускається. У разі скасування або змін з боку Туриста сплачені кошти поверненню не підлягають.

## **6. УМОВИ КОМПЕНСАЦІЇ ЗА НЕНАДАНІ ПОСЛУГИ**

**6.1.** У випадку невиконання умов даного Договору з боку Туроператора, Турист має право вимагати повернення оплачених коштів за ненадані послуги, за умови дотримання вимог п. 3.3. даного Договору.

**6.2.** У випадку відмови Туроператора від виконання даного Договору, Турист має право на відшкодування документально підтверджених збитків, крім випадку, коли це відбулося з вини Туриста.

**6.3.** У випадку невізду Туриста внаслідок неправильного оформлення паспорта та інших необхідних для виїзду за кордон документів, надання недостовірної інформації стосовно паспортних та інших даних Туриста, всі фінансові витрати по поїзді (ануляції) несе Турист.

**6.4.** У випадку настання страхового випадку, претензії по збитках Турист пред'являє в страхову компанію, вказану в страховому полісі.

**6.5.** У випадку дострокового припинення Туристом терміну перебування в поїзді, та/або невикористання замовлених послуг, з будь-яких причин, Туроператор не несе відповідальності за такі дії Туриста та не здійснює компенсації за неотримані послуги.

**6.6.** У випадку невідповідності умов туру умовам даного Договору, Турист зобов'язаний повідомити Туроператора або представника приймаючої сторони у найкоротший термін, для надання можливості усунення

вказаних невідповідностей. В разі якщо Турист не повідомив Туроператора або представника приймаючої сторони про наявність зауважень до послуг або невідповідності послуг, заявленим в Договорі, однак належним чином прийняв їх, тобто використав, претензії в даному випадку Туроператором не приймаються.

Для отримання компенсації за ненадані послуги у країні тимчасового перебування Туристу необхідно скласти Акт невідповідності послуг за власним підписом та підписом представника приймаючої сторони. В разі можливості пред'явити Туроператору офіційний письмовий документ, виданий третьою особою, що надає послуги, які включені до Туристичного продукту, з підтвердженням факту неможливості надання послуг.

**6.7.** Відповідальність за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів та пов'язані із цим зміни обсягу і строків Туру несе перевізник, відповідно до правил міжнародних пасажирських перевезень. Туроператор не несе відповідальності за збитки, спричинені Туристу у випадку відміни рейсу перевізником, зміни часу відправлення/прибуття транспортних засобів перевізника, а також пов'язані з цим зміни програми туру. Всі претензії, позови, пов'язані з неналежним наданням транспортних послуг, ненаданням транспортних послуг або їх затримка, що призвело до збитків пред'являються безпосередньо перевізникам у відповідності з правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу.

**6.8.** Сторони цього договору усвідомлюють та погоджуються, що Туроператор діє як агент від компанії перевізників та надавачів готельних послуг і виступає як посередник між Туристом та вказаними надавачами послуг без набуття для себе зобов'язань виступати як надавач готельних та/або послуг з авіаперевезення. До зазначеного пункту не застосовується положення вимог п.2. статті 903 Цивільного Кодексу України.

**6.9.** При ануляції підтвердженого Турпродукту Туроператором чи відмови Туриста від договору у передбачених цим Договором випадках, повернення грошових коштів здійснюється виключно на розрахунковий рахунок платника, який здійснював платіж, та лише при наявності оригіналу Листа на повернення коштів від Туриста, форма якого опублікована на офіційному веб-сайті Туроператора. Лист на повернення коштів надсилається Туристом на юридичну адресу Туроператора із копією ваучера, підписаного Туристом договору на туристичне обслуговування та інших документів, що надавали право на отримання туристичних послуг.

## **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

**7.1.** Турист має право відмовитись від виконання даного Договору, за умови оплати Туроператору фактично понесених ним витрат за послуги, надані до цього повідомлення, не пізніше дати початку туру. Така відмова оформляється виключно у письмовій формі та повинна містити підпис Туриста. Заява про відмову Туриста від надання туристичних послуг оформлюється виключно в письмовій формі і приймається Туроператором до виконання з дня отримання такої заяви.

**7.2.** В разі відмови Туриста від одержання туристичних послуг з будь-яких причин та/або неможливості їх одержання внаслідок відмови посольства країни відвідування у видачі візи Туристу (надалі по тексту – відмова) Турист зобов'язується відшкодувати Туроператору здійснені ним витрати у зв'язку із відмовою, зокрема, але не виключно: вартість відповідних послуг, що не підлягає поверненню, суми штрафних санкцій, які підлягають сплаті Туроператором приймаючій стороні та іншим контрагентам у зв'язку відмовою та ін. Розмір відшкодування встановлюється у залежності від кількості днів до початку надання туристичних послуг та складає:

- при відмові за 30–21 днів до початку надання туристичних послуг – 25% від вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміні 20-15 днів до початку подорожі - 50% загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміні 14-8 днів до початку подорожі – 85 % загальної вартості туристичних послуг;
- за відмову від поїздки в терміні 7-1 день до початку подорожі – 100 % загальної вартості туристичних послуг;
- при відмові від поїздки, що припадає на високий сезон - 100% вартості туристичних послуг, незалежно від строків повідомлення;
- при відмові від замовлення по акції «раннє бронювання», або по інших акціях, якщо таке положення було зазначене в умовах проведення акції - 100% вартості туристичних послуг;
- при відмові від замовлення за тарифом «Non-Refundable» - 100% вартості туристичних послуг, незалежно від строків повідомлення.

Сторони погодили та встановили, що строк та термін високого сезону встановлюється Туроператором самостійно, інформація про зазначений сезон доноситься Туроператором до Туриста у зручній для Туроператора формі, зокрема на веб-сайті <http://joinup.ua/>. Наведений розмір витрат може бути змінено. Розмір виплат, що зобов'язаний сплатити Турист, залежить від домовленостей Туроператора з партнером по організації туру. Якщо партнером Туроператора встановлений інший розмір витрат, ніж передбачений умовами даного Договору, Турист зобов'язаний сплатити вказані витрати, визначені партнером, з урахуванням інших положень даного Договору. Для з'ясування розміру можливих витрат Турист має право здійснювати запити до Туроператора, який в свою чергу зобов'язаний повідомити Туриста про можливі витрати кожного із партнерів Туроператора по туру.

\* Туроператор виставляє Туристу на суму витрат рахунок, який Турист повинен сплатити впродовж двох банківських днів з моменту виставлення такого рахунку Туроператором або вираховує відповідну суму з оплати за туристичний продукт.

\* У випадку відмови Посольства в наданні візи, Туроператор здійснює всі можливі дії для повернення платежів за винятком фактично понесених витрат за послуги, надані Туроператором.

\* Візовий збір сплачений в Посольство (Консульство) за розгляд питання про видачу візи не повертаються незалежно від результатів розгляду документів або строків ануляції.

\* У випадку надання Туристом завідомо неправдивих та/або сфальсифікованих документів для отримання візи, Турист зобов'язується сплатити Туроператору штраф у розмірі вартості туристичного продукту для такого Туриста.

**7.3.** Турист несе відповідальність за агресивну поведінку, пошкодження ним майна або здійснення протиправних дій під час поїздки згідно з чинним законодавством країни тимчасового перебування. Турист усвідомлює, що у випадку неналежної поведінки йому може бути відмовлено у наданні туристичних послуг безпосередніми їх надавачами. У такому випадку вартість таких послуг не повертається.

**7.4.** При анулюванні турів що припадають на Високий сезон, акційні пропозиції, державні свята, у періоди виставок, ярмарок, а також при зміні прізвищ в документах, Турист зобов'язаний відшкодувати збитки Туроператора у розмірі 100% вартості туру, незалежно від строків відмови.

**7.5.** У випадку, якщо авіаквитки заброньовані або виписані Туроператором по спеціальному (блочному/тур пакетному/туроператорському) тарифу авіакомпанії, Турист зобов'язаний сплатити 100% штраф від вартості квитків незалежно від строків відмови. При цьому слід мати на увазі, що вартість авіаквитків на чартерні рейси, а також вартість авіаквитків на регулярні рейси, які продані по тарифам перевізника є таким, що не повертаються.

**7.6.** У випадку порушення Туристом, який використовує туристичні послуги Туроператора, діючих правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі, порушення правил перетину кордону та неповернення в країну постійного місце проживання, після закінчення надання Туроператором туристичного обслуговування або недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з Туриста в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування та іншими уповноваженими органами. Туроператор в даному випадку відповідальності не несе.

**7.7.** Турист несе відповідальність за використання Ваучера, страхового поліса та інших документів.

**7.8.** Туроператор не несе відповідальності за схоронність багажу, цінностей та документів Туристів протягом усього періоду перебування у подорожі.

**7.9.** Туроператор не несе відповідальності перед Туристом у випадках: виникнення форс - мажорних обставин, визначених Договором, а також таких обставин, при яких виконання замовлення виявиться неможливим; відмови конкретного консульства/дипломатичної установи іноземної держави у видачі Туристу візи/дозволу на в'їзд/виїзд (про що Туроператор невідкладно інформує Туриста, але не пізніше ніж за 48 годин з моменту, коли про це стало відомо Туроператору); в разі невчасного та/або неповного подання Туристом Туроператору необхідних для оформлення туристичного продукту документів; в разі подання Туристом іншій Стороні неправдивих та/або завідомо неправдивих даних та інформації щодо себе, та/або підроблених чи не чинних документів; в разі, якщо Туроператору стане відомо про придбання Туристом туристичного продукту з метою, відмінною від туризму (тобто з метою влаштування на оплачувану роботу за кордоном, метою прохання про політичний притулок, тощо), Туроператор зможе мотивувати і довести це шляхами, не забороненими чинним законодавством;

**7.10.** Туроператор не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат Туриста за оплачені послуги, якщо Турист у період обслуговування за своїм розсудом чи в зв'язку із своїми інтересами не скористався всіма чи частиною запропонованих та сплачених послуг та не відшкодовує витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених цим Договором.

**7.11.** У випадку одночасного настання таких обставин:

- відсутність Ануляції при наявності порушення зобов'язань згідно цього Договору;
- неявка туриста на рейс;

на Туриста накладається штраф у розмірі 100 (сто) відсотків від загальної вартості Турпродукта.

**7.12.** Туроператор не володіє інформацією про плани проведення на території готелю або прилеглої до готелю території в країні перебування будівельних та ремонтних робіт, що здійснюються за рішенням адміністрації готелю або з відома місцевих влад будь-якими державними або приватними особами відповідно та не несе відповідальності за будь-які незручності, що завдані Туристу в зв'язку з цим.

**7.13.** Туроператор не несе відповідальності в разі, якщо Турист не скористався туристичним продуктом або спожив його не повністю з причин, що не залежать від Туроператора, а саме: відмову консульської установи у видачі візи або, якщо візу було отримано пізніше ніж дата вильоту, також відповідальність для Туроператора відсутня в разі скасування, заміни, перенесення, затримка авіарейсу та/або наземного трансферу в зв'язку із чим Турист не скористався турпродуктом та/або отримав його неповністю. Будь які причини, обставини в наслідок яких Туристом послуга спожита та/або спожита не повно не створює зобов'язання для Туроператора, якщо ці причини/обставини не залежали від останнього.

**7.14.** В разі настання обставин передбачених в п.7.13. кошти за отриманий туристичний продукт поверненню не підлягають.

**7.15.** Туроператор має право на притримання виконання взятих на себе за даним Договором зобов'язань, у випадку якщо Турист оплатив туристичний продукт не в повному розмірі або порушив інші зобов'язання по даному Договору.

**7.16.** Туроператор не несе відповідальності за якість наданих послуг у випадку їх замовлення Туристами у країні перебування послуг у третіх осіб (наприклад придбання екскурсійного обслуговування у сторонніх осіб, тощо).

**7.17.** Можливість відшкодування моральної шкоди стосовно всіх правовідносин, що виникають згідно з даним Договором, виключається.

## **8. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

**8.1.** Всі скарги Туриста з питань обслуговування за кордоном або на території України приймаються до розгляду в письмовому вигляді, за наявності Акту, підписаного представником приймаючої сторони в країні перебування Туриста протягом 14 днів з моменту закінчення туру. Скарга повинна бути оформлена в письмовому вигляді, містити: номер заявки, прізвище та ім'я по-батькові англійською (як в закордонному паспорті) та українською мовами, адресу для листування, дату, місце перебування, підпис, а також документальне підтвердження обставин, викладених у претензії. Разом із скаргами Туроператору надається копія Договору на туристичне обслуговування з Додатком №1.

Скарги мають бути направлені поштою рекомендованим листом з описом вкладень. Допускається направлення скарги на офіційну електронну адресу Туроператора зі скріпленням їх електронним підписом. Скарга може стосуватися виплати коштів, однак сама по собі не є достатньою підставою для повернення коштів за туристичні послуги. Сторони погодили, що грошовою вимогою є надісланий на юридичну адресу Туроператора Лист на повернення коштів, форма якого опублікована на офіційному веб- сайті Туроператора, з усіма необхідними документами.

Рішення щодо розмірів, строків і порядку виплати компенсації приймаються за результатами розгляду Туроператором, з урахуванням документів та підстав наданих Туристом.

**8.2.** Претензії, подані чи заявлені Туристом з порушенням п.8.1. даного Договору, Туроператором до розгляду не приймаються.

**8.3** Туроператор не приймає претензії та не несе відповідальності по претензіям, що пов'язані з деякими відхиленнями щодо обслуговування, яке надають готелі, мотелі, пансіонати (несмачна їжа, несправності в роботі кондиціонера, висока вартість додаткових послуг, відключення води та електропостачання, прибирання кімнат та території, відсутність чи низька якість Інтернету й т.п.). Туроператор не володіє інформацією про можливі плани адміністрації готелів щодо проведення будівельних та ремонтних робіт в курортній зоні.

**8.4.** Усі спори, що виникають з цього Договору або пов'язані з ним, включаючи розгляд претензій, вирішуються відповідно до положень цієї статті, і перш за все - шляхом переговорів між Сторонами. У разі якщо розбіжності не можуть бути вирішені шляхом переговорів, спірне питання передається до суду України згідно із підсудністю і підвідомчістю такого спору, що передбачено чинним законодавством України.

**8.5.** Сторони не звільняються від виконання своїх зобов'язань за цим Договором як за наявністю будь-якого спору, розбіжностей чи претензій, так і за умови передачі спірного питання на судовий розгляд згідно з цим Договором.

## **9. ФОРС МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ**

**9.1.** Сторони звільняються від майнової відповідальності за невиконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме: повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи, що віднесені в даній місцевості до розряду стихійних; лісові пожежі, вибухи, виходи з ладу чи uszkodження транспортних засобів; страйк, саботаж, локаут, оголошена чи неоголошена війна, революція, масові безладдя, терористичних актів, аварій і інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору; несприятливі погодні умови, що не є стихійними явищами, але які приводять до неможливості надання послуг в повному обсязі та належної якості, прийняття державними органами нормативних актів, що призвели до неможливості належного виконання сторонами зобов'язань, які вони взяли на себе відповідно до умов даного Договору; інших подій в країні перебування чи регіоні, що несуть в собі загрозу життю, здоров'ю та особистій безпеці туристам, а також інших обставин, які не залежать від волі сторін.

**9.2.** Сторона, для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі повідомити іншу Сторону про час настання, можливу тривалість та вірогідну дату припинення дії даних обставин, підтвердивши наявність дії форс-мажорних обставин відповідними документами (довідками торгово-промислової палати і т.д.).

**9.3.** При настанні будь-якої вищевказаної форс-мажорної обставини, за згодою сторін, дія чинного Договору або продовжується, або переноситься, або припиняється.

## **10. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ**

**10.1.** Договір вступає в силу з моменту його укладення і діє до закінчення терміну Туру. В частині фінансових взаємовідносин Договір діє до моменту повного розрахунку Сторін по Договору.

**10.2.** Договір може бути розірваний достроково, з ініціативи однієї із Сторін, але не раніше дати проведення усіх взаєморозрахунків.

**10.3.** Дія даного Договору припиняється в такому разі:

- а) достроково за взаємною згодою Сторін;
- б) достроково з ініціативи однієї із Сторін в порядку, передбаченому цим Договором;
- в) в інших випадках, передбачених чинним законодавством України.

## 11. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1. Даний Договір укладений в 2 примірниках українською мовою, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної із Сторін.

11.2. Укладаючи цей Договір, Турист і Туроператор узгодили всі істотні умови, в тому числі, які передбачені в ст.19-1 та ст.20 Закону України «Про туризм», та не мають будь-яких зауважень. Турист і Туроператор домовились, що характеристика, вид і категорія готелю, транспортних засобів, інформація щодо виду і способу забезпечення харчування, щодо умов проживання в обраному готелі, умов перебування у країні призначення, інших умов передбачених ст.19-1 Законом України «Про туризм» може бути зазначена у додатках до цього Договору та/або у будь-яких рекламно-інформаційних матеріалах Туроператора. В будь-якому разі, укладаючи цей Договір, Турист підтверджує отримання вищезазначеної інформації у доступній та належній формі.

11.3. Сторони домовилися, що цей Договір вважається належним чином укладеним і підписаним шляхом використання одноразового ідентифікатора відповідно до статті 12 Закону України «Про електронну комерцію».

Уся інформація, передана Сторонами за допомогою електронних інформаційних засобів (включаючи електронну пошту, смс-повідомлення, інтерфейс особистого кабінету та інші засоби електронного зв'язку), визнається їхньою офіційною кореспонденцією, є невід'ємною частиною цього Договору, прирівнюється до документів на паперовому носії та не потребує додаткового посвідчення.

11.4. Усі правовідносини, що виникають з цього Договору або пов'язані із ним, у тому числі пов'язані із дійсністю, укладенням, виконанням, зміною та припиненням цього Договору, тлумаченням його умов, визначенням наслідків недійсності або порушення Договору, регламентуються цим Договором та відповідними нормами чинного в Україні законодавства, а також застосовними до таких правовідносин звичаями ділового обороту на підставі принципів добросовісності, розумності та справедливості.

11.5. Турист добровільно надає та дозволяє Туроператору і компаніям, які безпосередньо надають туристичні послуги Туристам (готелі, перевізники, туроператори, трансферні і страхові компанії тощо), використовувати свої персональні дані і персональні дані Туристів для можливості виконувати зобов'язання за цим Договором, а також дозволяє надсилати Туристам електронні інформаційні повідомлення (в тому числі Viber, WhatsApp, Telegram, SMS повідомлення).

11.6. Персональні дані Туриста використовуються Туроператором виключно з метою формування туристичного продукту та надання туристичних послуг. Вказані дані не використовуються Туроператором для формування бази персональних даних чи обробки персональних даних у розумінні Закону України «Про захист персональних даних».

11.7. Турист гарантує, що надаючи персональні дані Туристів, які з ним подорожують, він має на це відповідні повноваження, оформлені в спосіб, передбачений чинним законодавством.

11.8. Турист зобов'язаний забезпечити надання іншим Туристам інформації, отриманої ним від Туроператора, у тому числі щодо візових та митних правил, необхідності завчасного прибуття до аеропорту (або іншого місця початку туру, вказаного Туроператором), правил перевезення особистих речей, а також іншої інформації, передбаченої чинним законодавством України, яку він отримав від Туроператора. Турист, підписуючи цей Договір, підтверджує щодо себе та інших Туристів, для яких замовлено вказані туристичні послуги, відсутність будь-яких медичних протипоказань для споживання замовленого туристичного продукту. Турист дозволяє Туроператору надсилати йому і іншим Туристам електронні повідомлення (в тому числі Viber, WhatsApp, Telegram, SMS повідомлення), які визнаються ним як невід'ємна частина цього Договору.

11.9. Ця редакція Договору публічної Оферти застосовується до правовідносин, що виникають після дати її опублікування на веб-сайті Туроператора.

## 12. РЕКВІЗИТИ ТУРОПЕРАТОРА

### ТОВ «ДЖОІН АП! УКРАЇНА»

Юридична адреса: 02121, Україна, м Київ, вул. Харківське шосе, будинок 201-203, літера 2А

Фактична адреса: 02121, Україна, м. Київ, вул. Харківське шосе, будинок 201-203, літера 2А

Телефон: (0800) 30 97 97; +38 (044) 303 9 303

E-mail: [travel@joinup.ua](mailto:travel@joinup.ua)

Код ЄДРПОУ: 42711122

ПІН: 427111226513

Ліцензія на туроператорську діяльність №385, видана Міністерством економічного розвитку і торгівлі України від 12.03.2019 року.

**Директор**

**Мосулезна І.А.**