

30 червня 2023 року

## ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Цей договір про надання туристичних послуг (далі "**Договір**") є публічною офертою яка встановлює правові відносини між DRUSTVO SA OGRANICENOM ODGOVORNOSCU "CENTER CRUISES", Чорногорія, Тіват, bb Белані, реєстраційний номер: 5- 1044489 / 001, юридична особа, що зареєстрована і діє відповідно до законодавства Чорногорії (далі "**Center Cruises**" або "**Туристичний агент**") і є туристичним агентом та фізичною особою, яка виявила намір придбати туристичний продукт відповідно до умов цього Договору (далі "**Турист**").

Датою укладення цього Договору є дата оплати рахунка за обраний туристичний продукт. Здійснення Туристом дій, передбачених цим Договором, та/або вчинення Туристом інших дій, визначених цим Договором, означає повну та беззастережну згоду Туриста з усіма пунктами цього Договору, разом з його змінами та доповненнями, і вказує на укладення договору між Center Cruises і Туристом.

**Турист має право відмовитися від виконання Договору до початку туристичної подорожі за умови відшкодування ним «Center Cruises» та Туроператору понесених витрат пов'язаних із відмовою.**

### 1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

**«Туристичний продукт»** (або **«Турпродукт»**) - це набір туристичних послуг, обраних та замовлених Туристом через Веб-сайт Center Cruises шляхом заповнення електронної онлайн-форми або іншим зручним способом. Після цього замовлення Туриста підтверджується та/або бронюється Center Cruises, згідно з його вимогами;

**«Веб-сайт»** - веб-сайт <https://center.cruises/>;

**«Турист»** означає фізичну особу, яка перебуває принаймні 24 години або проводить принаймні одну ніч, але не більше одного року без перерви, у місці, що знаходиться поза його місцем проживання, з метою відпочинку, розваг, спорту, культури, релігії, екології, комунікації у справах, участі в спортивних змаганнях, культурних та мистецьких подіях, а також з метою подорожі на човні або іншому судні;

**«Туроператор»** (або **«Туристичний оператор»**) - юридична особа, яка організовує туристичні тури та продає їх безпосередньо, реалізує або пропонує до продажу через Туристичного агента, організовує екскурсії чи пропонує інші туристичні послуги;

**«Туристичний агент»** (також означає **«Center Cruises»** або **«Турагент»**) означає юридичну особу, яка реалізовує Туристичні продукти, надані Туроператором, та/або яка пропонує інші агентські послуги;

**«Електронна заявка»** – запит на надання Туристичного продукту, отриманий шляхом подання заявки в електронній формі на Веб-сайті та містить перелік реквізитів, необхідний для реєстрації Туристичного продукту, включаючи прізвище, ім'я, стать, дату народження. ,

громадянство, ідентифікаційний паспорт (включаючи дату видачі, дату закінчення терміну дії), номер телефону, електронну адресу, особисті побажання Туриста. У цьому Договорі Електронна заявка розглядається як оферта Туриста, яка підтверджує намір Туриста вступити у договірні відносини;

**“Підтвердження запиту (акцепт)”** означає підтвердження Туроператором Електронної заявки Туриста через Турагента, яка містить згоду Туроператора на надання Туристичного продукту. Таке підтвердження може бути надано у формі рахунку, виставленого через Center Cruises. Оплата такого рахунку вважається підтвердженням бажання Туриста укласти Договір.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Туроператор через Center Cruises зобов’язується відповідно до Електронної заявки забезпечити надання комплексу туристичних послуг (Туристичний продукт), а Турист зобов’язується прийняти та оплатити їх на умовах цього Договору.

2.2. Підтвердження запиту (акцепт) яке прийняте Туристом, може містити у собі наступну інформацію:

- термін перебування в місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення надання таких послуг;
- характеристики транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх тип і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення є частиною Туристичного продукту);
- види та способи забезпечення харчуванням;
- програма туристичного обслуговування;
- види екскурсійного обслуговування та інших послуг, що входять до вартості Турпродукту;
- реквізити страховика, який здійснює страхування Туриста (за наявності);
- інша інформація в залежності від обставин.

2.3. Електронна заявка має бути заповнена Туристом повністю та містити правдиву інформацію.

2.4. Електронна заявка вважається безвідкличною пропозицією Туриста укласти Договір.

2.5. Після отримання правильно оформленої Електронної заявки Туристом, Турагент оформляє замовлення в онлайн-системі та передає його Туроператору.

2.6. У разі можливості виконання Електронної заявки Туриста, Туроператор (не пізніше п’ятого дня з дати отримання Електронної заявки) надсилає за допомогою SMS, електронної пошти, повідомлення в популярні месенджери (Viber, WhatsApp, Telegram та ін.) про Підтвердження (прийняття) запиту.

2.7. Center Cruises гарантує Туристу своєчасну оплату Турпродукту та отримання документів від Туроператора.

## 3. ПРАВА І ОБОВ’ЯЗКИ СТОРІН

**Турист має право на :**

- 3.1. отримання всієї необхідної інформації про Туристичний продукт до укладення Договору;
- 3.2. наявність на борту суден, що працюють за межами річок чи прибережних водоймів, постійну професійну невідкладну медичну допомогу, якщо це необхідно, доки не стане доступною медична допомога на березі;
- 3.3. отримування своєчасних оновлень інформації щодо будь-яких коригувань у маршруті судна у разі механічної несправності чи надзвичайної ситуації, а також своєчасні оновлення статусу зусиль щодо усунення механічних несправностей;
- 3.4. екіпаж судна, який належним чином навчений процедурам аварійної ситуації та евакуації;
- 3.5. аварійне джерело живлення при виході з ладу головного генератора;
- 3.6. транспортування до запланованого порту висадки судна або рідного міста пасажирів у випадку, якщо круїз припинено достроково через механічні несправності;
- 3.7. проживання, якщо необхідна висадка і ночівля в позаплановому порту, коли круїз припиняється раніше через механічні несправності;
- 3.8. розміщення на веб-сайті кожної круїзної компанії безкоштовної телефонної лінії, на яку можна звертатися із запитаннями чи інформацією щодо будь-якого аспекту роботи судна;
- 3.9. наявність номеру екстреного телефону або контактних даних, за якими можливо зв'язатися з Туроператором;
- 3.10. належне виконання Договору Туроператором;
- 3.11. вільний вибір туристичних послуг при замовленні Турпродукту;
- 3.12. отримання комплексу туристичних послуг згідно з прийнятою та оформленою Електронною заявкою.

**Турист має наступні обов'язки:**

- 3.13. Повідомити Туроператору та Center Cruises достовірну інформацію про себе та осіб, які подорожують з ним, у тому числі прізвище, ім'я, контактні телефони, адресу електронної пошти, адресу проживання, інформацію про контактну особу (особи) для зв'язку у надзвичайних ситуаціях;
- 3.14. Завчасно та в повному обсязі ознайомитись та виконувати положення цього Договору, а також правил (умов) надання послуг Туроператора та партнерів Туроператора;
- 3.15. Оплатити вчасно вартість Турпродукту відповідно до умов цього Договору, а також будь-які інші платежі, які підлягають сплаті на борту судна під час подорожі (включаючи сервісні платежі, оплату додаткових послуг тощо);
- 3.16. Своєчасно та в повному обсязі надавати Туроператору та Турагенту документи, необхідні для оформлення Турпродукту;
- 3.17. Отримати та перевірити наявність та правильність заповнення документів, необхідних для здійснення туристичної подорожі, та негайно повідомляти Туроператора та Турагента про виявлені в них недоліки (неточності, помилки);

- 3.18. Прибути до місця відправлення транспортного засобу (наземний, повітряний, морський) не пізніше ніж за 2 години до відправлення для своєчасної реєстрації;
- 3.19. Не порушувати права та інтереси третіх осіб, вимог законодавства, що діє на території країни перебування;
- 3.20. Дотримуватись митних, прикордонних, санітарних та інших правил;
- 3.21. Поважати політичний і суспільний лад, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місцевості) перебування;
- 3.22. Повідомити Туроператора та Турагента через повідомлення на його електронну адресу або під час замовлення Турпродукту та в будь-якому випадку до Підтвердження запити (акцепту) всю інформацію, яка дасть Туроператору можливість об'єктивно визначити протипоказання до отримання окремих видів туристичних послуг, а також Туристичного продукту в цілому, включаючи, але не обмежуючись: особливі стани здоров'я, вагітність та її термін, психоневрологічні захворювання, інші обставини щодо стану здоров'я. У разі ненадання такої інформації Туроператору та Турагенту до моменту укладення цього Договору, Турист несе персональну відповідальність за зміни в стані здоров'я та/або настання летального результату з ряду причин, в т.ч., але не обмежуючись зміною кліматичних умов, особливостей національної кухні приймаючих країн, погодних умов та інших причин, залежно від обставин;
- 3.23. Відшкодовувати Туроператору (або, у випадку стосовно Турагента) збитки, заподіяні незаконними діями Туриста.
- 3.24. Зробити необхідні щеплення та отримати відповідні документи або отримати офіційне письмове підтвердження про те, що стан здоров'я Туриста не перешкоджає участі в обраному Турпродукті.

**Права Туроператора (включаючи права Турагента, якщо застосовується):**

- 3.25. У разі непередбаченого підвищення транспортних тарифів, зміни законодавства країни (місця) тимчасового перебування Туриста (в тому числі зміни правил в'їзду та перебування), що відбулося після підтвердження оплати, в односторонньому порядку змінити вартість Туристичного продукту з одночасним повідомленням Туриста про такі зміни;
- 3.26. У разі виникнення, з причин поза межами контролю Туристичного оператора, які не дозволяють йому належним чином виконувати взяті на себе обов'язки на реалізований Туристичний продукт, забезпечити заміну запропонованих туристичних послуг, у тому числі місця розміщення (каюти, готелі) із збереженням класу обслуговування (категорія, зірковість) або з наданням послуг вищого класу (категорія, зірковість).

Причинами та обставинами, що не залежать від Туроператора, можуть бути наступні (включаючи, але не обмежуючись ними): результат дій капітана судна, який здійснює повний контроль та управління судном, у зв'язку з чим капітан має право: слідувати без пілота; здійснювати буксирування та надавати допомогу іншим суднам у будь-якій ситуації на свій розсуд; відхилитися від початкового маршруту; заходити в будь-який порт незалежно від того, передбачений він маршрутом чи ні; прийняти рішення про часткову зміну маршруту круїзу у разі виникнення загрози безпеці пасажирів; відмовити пасажирів в посадці на судно або перервати його подорож у найближчому порту, якщо внаслідок поведінки Туриста виникає загроза життю та здоров'ю інших пасажирів тощо;

3.27. У разі невиконання Туристом будь-якого з грошових зобов'язань, передбачених цим Договором, Туроператор має право в односторонньому порядку та без попереднього повідомлення Туриста відмовити йому в наданні замовленого Турпродукту та/або змінити його споживчі властивості, та/або призупинити надання послуг, передбачених попередньо підтвердженою Туроператором заявкою на бронювання Турпродукту. Збитки, понесені Туристом, пов'язані з виконанням Туроператором умов цього Договору, Туроператором не відшкодовуються, а Турист несе за них самостійно матеріальну відповідальність;

3.28. У разі відмови Туриста від Турпродукту в односторонньому порядку Туроператор не відшкодовує Туристу вартість вже наданих послуг;

3.29. У разі відмови Туриста від Турпродукту в односторонньому порядку вимагати відшкодування та сплати штрафів згідно з умовами надання послуг відповідного Туроператора.

3.30. Вносити будь-які зміни в тривалість подорожі та інші параметри туристичних послуг, що входять до Турпродукту, якщо це пов'язано з необхідністю гарантувати безпеку Туриста.;

3.31. Відмовитися від виконання Договору без відшкодування збитків у випадках:

3.31.1. Настання обставин непереборної сили, коли реалізація Турпродукту неможлива або є наслідком дій, які Туроператор та інші суб'єкти туристичної діяльності, що надають туристичні послуги в рамках Турпродукту, не могли передбачити;

3.31.2. Відмови консульської/дипломатичної установи іноземної держави у видачі туристу візи/дозволу на в'їзд на її територію.

#### **Туристичний оператор зобов'язується:**

3.32. надати допомогу, якщо Турист потрапив у скрутне становище;

3.33. забезпечити бронювання туристичних послуг згідно з Підтвердженням запити (акцепту);

3.34. надати документ, що підтверджує оплату Туристом вартості туристичних послуг, згідно з Підтвердженням заявки (акцепту) та на умовах цього Договору.

#### **4. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

4.1. Повна вартість послуг, обраних Туристом на Веб-сайті, буде вказана у відповідному рахунку, наданому Center Cruises.

4.2. Залежно від дати початку дії Турпродукту та правил круїзних ліній, Турист зобов'язаний внести попередню оплату, відсоток якої коливається від 30% до 100% (від загальної вартості туристичної послуги).

4.3. У разі акційного розпродажу Турпродукту сплата завдатку дорівнює 100%, а у разі відмови від такого акційного Турпродукту пеня Туроператора становить 100% вартості.

4.4. Повна оплата Турпродукту здійснюється Туристом не пізніше ніж за 45-90 днів до початку Турпродукту.

4.5. Ціна Турпродукту вказана в доларах США або євро. Якщо курс обміну, зазначений у рахунку, змінився після виставлення рахунку, сторони використовують курс обміну доларів США або євро, зафіксований на сайті [www.xe.com](http://www.xe.com) на дату оплати.

4.6. Усі платежі здійснюються банківським переказом на банківський рахунок Center Cruises, зазначений у відповідному рахунку.

4.7. Сума портових зборів і податків, які є частиною Турпродукту, може бути змінена в будь-який час і повинна бути сплачена Туристом протягом 2 днів з дати повідомлення Center Cruises.

## 5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

5.1. За неналежне виконання або невиконання зобов'язань за цим Договором Туристичний агент і Турист несуть відповідальність згідно з чинним законодавством, як зазначено в пункті 6.4. Договору, якщо інше не передбачено цим Договором.

5.2. Турист зобов'язується не порушувати і не намагатися порушити положень цього Договору.

5.3. Турист погоджується звільнити Center Cruises від будь-яких претензій або вимог, включаючи розумні витрати на адвокатів, з боку будь-якої третьої сторони у зв'язку з, або в результаті порушення Туристом цього Договору, будь-якого закону або прав третіх осіб

5.4. Турагент не несе відповідальності за зобов'язаннями Туроператора.

## 6. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

6.1. Усі претензії Туриста з питань обслуговування приймаються до розгляду в письмовій формі, за наявності Акту, підписаного представником приймаючої сторони в країні перебування Туриста протягом 14 днів з моменту закінчення туру. Претензія подається письмово у двох примірниках з документальним підтвердженням викладених у претензії обставин.

6.2. Претензії, подані або заявлені Туристом з порушенням п. 6.1. цього Договору, не приймаються.

6.3. Турагент не приймає претензій і не несе відповідальності за претензії, пов'язані з деякими відхиленнями в обслуговуванні готелів, мотелів, пансіонатів (несмачна їжа, збої в роботі кондиціонера, висока вартість додаткових послуг, відключення води та електропостачання, прибирання приміщень та території, ненадійне підключення до Інтернету тощо). Турагент не володіє інформацією про можливі плани адміністрації готелю щодо проведення будівельно-ремонтних робіт у курортній зоні.

6.4. Умови цього Договору регулюються та тлумачаться відповідно до законодавства Чорногорії, не враховуючи жодних колізійних принципів або положень вибору права. Будь-які судові дії чи претензії, розглядатимуться лише в Чорногорії, і цим ви погоджуєтесь та підпорядковуєтесь юрисдикції Чорногорії. Туристи погоджуються вирішувати будь-які суперечки шляхом обов'язкового арбітражу під керівництвом Арбітражного суду Торгово-промислової палати Чорногорії (<https://komora.me/pkcg/arbitrazni-sud>).

## 7. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ

7.1. Center Cruises має право час від часу змінювати або доповнювати цей Договір без будь-якого спеціального повідомлення, публікуючи нову версію Договору на Веб-сайті. Нова редакція Договору набирає чинності з моменту її розміщення на Веб-сайті, якщо інше не передбачено новою редакцією Договору.