ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ

про надання туристичних послуг (вступає в силу після здійснення замовлення туристичних послуг туристом/паломником на сайті)

1. Загальні положення

1.1.Оферта є публічною і відповідно до ст. 633, 641 Цивільного кодексу України її умови однакові для всіх споживачів.

1.2.Договір укладається шляхом акцепту оферти. Акцептом Оферти є визнана укладенням Договору повна і беззастережна згода Туриста/Паломника з умовами оферти шляхом надання Заявки відповідно до вимог цієї Оферти.

1.3Повним і беззастережним акцептом Оферти є здійснення Туристом/ Паломником дій по виконанню зазначених в Оферті умов договору, в тому числі вчинення повної або часткової оплати за договором.

1.4.Оферта може бути відкликана Туроператором/ Патріаршим паломницьким центром в будь-який момент до її прийняття.

1.5.Ця оферта, у випадку її прийняття Туристом (Паломником), вважається укладеною письмово, в тому числі електронним, правочином (договором) на умовах приєднання, до якого приєднується Турист Паломник), з моменту прийняття (акцепту) останнім умов цієї пропозиції, або в додатках до неї, у випадку наявності таких додатків, які можуть міститися у іншому електронному документ.

1.6.Турист (Паломник) приймає пропозицію укласти договір на туристичне обслуговування шляхом здійснення замовлення (бронювання) Туристичного продукту та сплати Туристом його вартості. З моменту здійснення передоплати та/або повної оплати Туристичного продукту обраного Туристом (Паломником), Договір на туристичне обслуговування, без будь-яких виключень та/або обмежень, набуває сили договору приєднання та є рівносильний укладенню двостороннього письмового договору на туристичне обслуговування (ч. 2 ст. 642 ЦКУ).

1.7.Терміни, що використовуються в цьому Договорі, вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про туризм» та інших нормативно-правових актах з питань туризму.

1.8.При необхідності, не вступаючи у суперечність з умовами цього Договору, між Туроператором, від імені та в інтересах якого діє Агент та Туристом може бути укладено окремий Договір на туристичне обслуговування у формі письмового двостороннього документа. Такий окремий договір, у разі його укладення, вважається додатком до цього Договору

2. Терміни та поняття

2.1.**Турпакет (тур)** - це комплекс туристичних послуг, який включає: проживання, переїзд/переліт до місця проживання і назад, вибране харчування, страхівка.

2.2.**Туроператор - це «Розробник» Турпакету**, надалі - **Патріарший паломницький центр,** який реалізує його за допомогою агентів чи безпосередньо клієнту. **Патріарший паломницький центр** несе відповідальність за якісне надання послуг і виступає основним відповідачем у випадку виникнення проблем.

2.3**.Агент** - це реалізатор Турпакету. В його обов'язках - інформування, консультації і реалізація Турпакетів кінцевому споживачу- Клієнту. Турагент не створює Тур і не несе відповідальності за якість наданих у Турі послуг, але відповідає за достовірну і своєчасно надану інформацію про Турпакет, а також видачу документів.

2.4.**Паломництво -** один із видів туризму - мандрування віруючих людей до святих місць. Людей, що здійснюють паломництва, називають паломниками або прочанами. Паломник (Богомолець) - той, хто відвідує так звані святі місця.

2.5**.Клієнт -** повнолітня особа, яка здійснила бронювання паломницького туру методом бронювання через турпошуковик або ж відправивши заявку на пошту/вайбер/будь-яким іншим доступним Клієнту способом.

2.6.**Бронювання паломницьких турів** на сайті https://pilgrimage.in.ua або у on-line режимі здійснюється на основі цього договору оферти між Клієнтом і Патріаршим паломницьким центром. Фактичне бронювання замовлених послуг і їх оплата здійснюється тільки після прийняття Клієнтом умов цього договору оферти. Оплата обраних послуг згідно рахунку Патріаршого паломницького центру вважається підтвердженням Клієнта, що він повністю приймає умови цього Договору.

2.7.**Публічний договір на туристичне обслуговування -** це договір, відповідно до якого Туроператор / Паломницький центр через Агента бере на себе обов'язок здійснювати реалізацію Туристичного продукту- паломницького туру, надання Туристичних послуг кожному, хто до нього звернеться, при цьому умови цього договору встановлюються однаковими для всіх Туристів, крім тих, кому за Законом надані відповідні пільги.

2.8.**Інформаційно – консультаційні послуги -** послуги з надання: консультацій в сфері туризму/паломництва; консультацій з транспортних перевезень і візових режимів, пов'язаних з туризмом та приватними поїздками особи; консультацій по туристичним маршрутам, їх добірка і планування; добірка маршрутів та складання маршрутного плану поїздки; добірка варіантів залізничних / авіа / автобусних маршрутів та допомоги в бронюванні та придбанні проїзних документів; консультацій та допомоги з підбору та бронюванню готелю або іншого житла в країні вибуття; консультацій з візових режимів в країну слідування; допомоги в складанні та заповненні документів для отримання візи, при цьому без гарантії отримання візи і

відповідальності за відмову у видачі візи; інформаційний супровід процедури особистої подачі замовником до візових центрів або консульських установ; консультацій з приводу приватних поїздок за кордон і необхідних умов поїздок, візових режимів, умови перетину кордону, страхування, з наданням допомоги в заповненні документів на отримання візи, добірки і надання інформації щодо безпосередніх виконавців послуг в сфері залізничних / авіа / автобусних перевезень, візових центрів, страхування; оформлення страхового полісу; консультативної допомоги з приводу перетину кордону з ЄС за умовами безвізу; консультативних послуг з приводу трансферів в країні вибуття та екскурсій; допомоги у відкритті приватних та туристичних віз без особистої присутності заявника.

2.9.**Заявка** - оферта Туриста/Паломника або юридичної особи, направлена Туроператору/Паломницькому центру через Агента, в якій міститься пропозиція укласти Договір на туристичне обслуговування на умовах зазначених в Заявці.

2.10.**Підтвердження Заявки** - акцепт Туроператора Заявки, який надсилається Агенту або через Туристу, або юридичній особі. Підтвердженням заявки є також рахунок Туроператора/ Паломницького центру, виставлений для оплати Агентом (Туристом) замовленого Туристом або юридичною особою Турпродукту/ Паломницького туру;

2.11.**Ануляція** - відмова Агента або Туриста (Замовника) зроблена письмово або через засоби електронного чи факсимільного зв'язку від замовленого Турпродукту (паломницького туру) чи його частини (ануляція повинна бути завірена підписом уповноваженої особи Агента), а також відмова Туроператора/ Паломницького центру від надання замовленого Турпродукту (туристичних послуг) у випадках визначених у Договорі.

2.12.**Овербукінг -** від англійського «overbooking» - перебронювання, надмірне бронювання або продаж одного і того ж місця на авіарейсі або в готелі двом або більше особам, яке трапилося з технічних причин.

2.13.**Високий сезон** по 10 січня. - з 25 квітня по 10 травня, з 1 червня по 31 серпня, з 24 грудня

2.14.**Ціна** (загальна вартість), СПО (SPO (special price offer) - дані про вартість Паломницького туру (туристичних послуг), спеціальні цінові пропозиції Туроператора/ Паломницького центру, зазначені на сайті, в каталогах та інших в т.ч. Рекламних матеріалах Патріаршого паломницького центру. До ціни можуть бути включенні вартість послуг, які надає Туроператор, транспортні компанії (в т.ч. Послуги з бронювання), страхові компанії та інші суб’єкти туристичної діяльності, а також консультаційні - інформаційні послуги з підбору туру які туристу надає безпосередньо Агент.

3. Предмет договору

3.1.Патріарший паломницький центр зобов’язується за замовленням Туриста забезпечити надання комплексу туристичних послуг (надалі за текстом - Туристичний продукт, Тур, Туристична подорож, Паломницький тур) сформованого Патріаршим паломницьким центром, а Турист (Паломник) зобов’язується прийняти та оплатити дані послуги на умовах визначених цим Договором.

3.2.Зобов’язання Патріаршого паломницького щодо виконання умов цього Договору в частині надання Паломнику комплексу туристичних послуг, виникають з моменту настання наступної обставини (ст. 212 Цивільного кодексу України), після повної та своєчасної сплати Паломником вартості Туристичного продукту та надання необхідної для оформлення туристичної подорожі інформації.

3.3.Паломник не має права використовувати надані Патріаршим паломницьким центром туристичні послуги з метою від’їзду з місця постійного проживання для працевлаштування, здійснення оплачуваної або підприємницької діяльності, та/або з метою зміни громадянства або отримання посвідки на проживання чи права на роботу в іншій країні або в сімейних справах.

3.4.Інформація про умови надання туристичних послуг зокрема, але не виключно про: ціну туристичних послуг; місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування; характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення; характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення; види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі; мінімальну кількість туристів у групі для проведення Туру, види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту, термін перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування, правила в’їзду до країни (місця) тимчасового перебування, а також інша необхідна інформація, повідомляється Паломнику на сайті Патріаршого паломницького центру та/або отримання її від Агента. Укладенням цього Договору Турист засвідчує ознайомлення з такою інформацією та свою обізнаність про всі умови надання туристичних послуг до моменту його укладення.

3.5.Укладенням цього Договору Паломник також засвідчує отримання від Паломницького патріаршого центру/ Агента інформації про: основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів, про медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, про керівника групи та засоби зв'язку з ним у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з нею; час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке споживач займатиме в певному виді транспортного засобу; види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і проводів, супроводу туристів; стану навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного

благополуччя; назву, адресу та контактний телефон представництв туроператора або організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі; порядок забезпечення туроператором обов'язкового та/або добровільного страхування туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста та страхування майна та розмір фінансового забезпечення Туроператора/Турагента на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

4. Права та обов’язки сторін

4.1.Патріарший паломницький центр зобов'язується:

4.1.1.Забезпечити надання Паломнику комплексу туристичних послуг, відповідно до умов цього Договору.

4.1.2.При укладенні Договору на туристичне обслуговування надати Паломнику повну та достовірну інформацію про всі умови надання туристичних послуг, а також іншу інформацію передбачену ст. 19-1, 20 Закону України «Про туризм».

4.1.3.Своєчасно повідомляти Паломника про всі зміни у програмі та в умовах Туру, що відбулися внаслідок істотної зміни умов Договору та обставин, з яких Сторони виходили при укладенні цього Договору або внаслідок настання обставин непереборної сили.

4.1.4.На період Туристичної подорожі Патріарший паломницький центр забезпечує страхування Паломника (медичне та від нещасного випадку). Паломник вправі самостійно укладати договір на таке страхування. У цьому випадку він зобов'язаний завчасно підтвердити наявність належним чином укладеного договору страхування.

4.1.5.У випадку відмови Паломника від виконання цього Договору повернути Паломнику сплачену ним вартість Туру в порядку визначеному цим Договором.

4.1.6.Повідомити Паломника не пізніше, ніж за три дні до початку туристичної подорожі про неможливість виконання умов Договору у випадку не набору мінімальної кількості туристів в групі для участі в Турі. Мінімальна кількість туристів у групі для здійснення туристичної подорожі становить 30 (тридцять) осіб.

4.1.7. Виконувати інші обов’язки за цим Договором.

4.2.Патріарший паломницький центр має право:

4.2.1.На отримання від Паломника необхідної персональної інформації з метою здійснення бронювання Туристичного продукту та забезпечення виконання умов цього Договору.

4.2.2.Відмовитися в односторонньому порядку від виконання Договору у випадку порушення Паломником умов цього Договору, зокрема але не виключно порушення Паломником обов'язків, встановлених цим Договором із застосуванням наслідків, встановлених даним Договором, та у інших випадках встановлених чинним законодавством.

4.2.3.На зміну програми туру та інших параметрів туристичних послуг без зменшення загального обсягу послуг, що входять до складу Туристичного продукту за умови повідомлення Паломника про зміну таких умов до укладення договору. У разі якщо це пов’язано з необхідністю виконання умов цього Договору, Патріарший паломницький центр має право в односторонньому порядку, зокрема, проте не виключно: - Замінити транспорт по маршруту на рівнозначний транспорт такої ж категорії, яка зазначена в програмі туру, що не зумовлює у зв’язку з цим додаткової оплати чи компенсацій для Паломника. - Замінити засіб розміщення по маршруту на рівнозначний засіб розміщення такої ж категорії, яка зазначена в програмі туру. Жодної компенсації у зв’язку з цим не передбачено. В цьому випадку, обов’язки Патріаршого з розміщення Туриста вважаються виконаними, претензії Туриста щодо такої зміни засобу розміщення не приймаються. - змінювати черговість виконання програми туру (проведення екскурсійних програм, факультативних заходів) без зменшення об’єму туристичних послуг, що входять до складу Туристичного продукту.

4.3. Паломник зобов’язується:
4.3.1.Мати чинний документ, який дає право на перетин державного кордону, в’їзд/виїзд та знаходження в країнах тимчасового перебування, а також всі необхідні документи, для перетину пунктів пропуску країн у Турі, вказаних на сайті Патріаршого паломницького центру. Вимоги до терміну дії зігдно умов перетину кордону тачинного законодавства України. Паломники, які подорожують з дітьми віком до 18 років додатково повинні мати документи, що дають право на виїзд дитини за кордон (нотаріально завірену довіреність / дозвіл на виїзд за кордон дітей від кожного з батьків (усиновителів, опікунів), які не беруть участі в поїздці, оригінал свідоцтва про народження дитини).

4.3.2.Відповідальність за неможливість Паломника, скористатись Туристичним продуктом через відсутність, втрату, чи недійсність документів, які дають право на в’їзд/виїзд до країни тимчасового перебування, покладається на Паломника.

4.3.3.Здійснити своєчасну та повну оплату Туристичного продукту відповідно до умов цього Договору.

4.3.4.При замовленні (бронюванні) Туру, надати Патріаршому паломницькому центру інформацію, що необхідна для виконання даного Договору (у тому числі підтвердити наявність всіх необхідних документів для виїзду за кордон, анкетну інформацію, тощо). Невиконання даного обов’язку Паломником звільняє Патріарший паломницький центр від будь-якої відповідальності у випадку неможливості Паломника використати придбаний ним Туристичний продукт, у зв’язку з ненаданням чи наданням недостовірної інформації.

4.3.5.Не пізніше ніж за день до дати початку Туру уточнити у Патріаршому паломницькому центрі час і місце відправлення, місце і час збору групи, іншу інформацію, необхідну для реалізації Туристичного продукту.

4.3.6.Своєчасно (згідно інформаційного листа) прибути до місця відправлення (початку Туру) або інше повідомлене Патріаршим паломницьким центром місце зустрічі. Неявка або запізнення до відправлення за будь-яких причин прирівнюється до відмови Туриста від виконання Договору.

4.3.7.Під час перебування в Турі дотримуватися правил перевезення пасажирів, ручної поклажі і багажу, встановлених перевізником, а також іншими транспортними статутами, кодексами та відповідними нормативними актами.

4.3.8.Дотримуватися правил виїзду з України і в'їзду в Україну, правил в'їзду до країн перебування, виїзду з країн перебування. Дотримуватися законодавства країни перебування, поважати її соціальний устрій, звичаї, традиції, релігійні норми, а також дотримуватися загальноприйнятих норм моралі.

4.3.9.Під час перебування в Турі дотримуватися правил особистої безпеки. Туристи, які подорожують з малолітніми, неповнолітніми дітьми (батьки, опікуни, уповноважені представники, тощо) зобов’язані забезпечити нагляд та дотримання такими дітьми правил особистої безпеки на весь період перебування в Турі.

4.3.10.Ставитися до майна Патріаршого паломницького центру та майна третіх осіб з належною дбайливістю, не завдавати шкоди та дотримувати встановлених Патріаршим та третіми особами правила користування таким майном.

4.3.11.У випадку ненадання або неналежного надання послуг, що входять до Туристичного продукту, зокрема з боку представників приймаючої сторони, інформувати Туроператора, шляхом складення письмового Акту із викладом зауважень щодо ненадання або неналежного надання туристичних послуг.

4.3.12.Пройти профілактику у відповідності до міжнародних медичних вимог у разі здійснення подорожі до країни (місця) тимчасового перебування, в якій існує високий ризик захворювання на інфекційну хворобу.

4.3.13.Дотримуватись графіку руху по маршруту, складеного керівником групи у складі групи і в терміни Туру. Всі витрати, пов’язані із затриманням Туриста під час Туру та при поверненні з Туру після його завершення, в тому числі, пов’язані з порушенням графіку руху транспорту, дорожніми заторами, аварійними ситуаціями, Турист несе самостійно.

4.3.14.Дотримуватись правил проживання в готелях, та інших місцях розміщення, дотримуватись загальноприйнятих норм поведінки у складі групи, в тому числі, під час проїзду у транспорті (не порушувати громадський порядок, не вживати алкогольних напоїв, наркотичних засобів, не палити, тощо).

4.3.15.Виконувати пов’язані з наданням туристичних послуг вимоги, вказівки керівника групи, представників Туроператора чи приймаючої сторони, які дані в будь-якій формі (усно чи за допомогою засобів зв’язку, тощо).

4.3.16.Відшкодувати Туроператору та/або третім особам збитки, заподіяні неправомірними діями Туриста, а також збитки, заподіяні невиконанням чи неналежним виконанням умов цього Договору.

4.3.17.Виконувати вимоги встановленні Україною та державами у які прямує Турист щодо запровадження епідеміологічних заходів, додаткового тестування, верифікації та ідентифікації Туриста.

4.4. Паломник має право:
4.4.1.Отримати при укладенні цього Договору інформацію, що надається Патріаршим паломницьким центром відповідно до вимог Закону України «Про туризм» та положень цього Договору.

4.4.2.На отримання туристичних послуг, передбачених відповідно до умов даного Договору.

4.4.3.Відмовитися від виконання даного Договору з урахуванням наслідків, передбачених цим Договором.

4.4.4.На відповідну медичну допомогу.

4.4.5.На особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, а також майна.

4.4.6.Паломник наділений іншими правами, що випливають з цього Договору та пов’язані з ним.

5. Вартість послуг та порядок оплати

5.1.Інформація про вартість Туристичного продукту (Паломницького туру) , перелік туристичних послуг, що входять та не входять у його вартість вказується в програмі Туру, що розміщена на сайті Патріаршого паломницького центру. Паломник здійснює оплату вартості Туристичного продукту, яка є визначеною на момент укладення Договору. Зменшення вартості Туристичного продукту після укладення Договору (введення акційних пропозицій) не є підставою для зменшення вартості Туристичного продукту оплаченого Туристом.

5.2.Збільшення вартості туристичного продукту після укладення договору на туристичне обслуговування 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.

5.3.Збільшення вартості туристичного продукту можлива не пізніш як за 20 днів до початку туристичної подорожі. При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати п'яти відсотків його початкової ціни. У разі якщо ціна туристичного продукту вища за початкову ціну на п'ять відсотків, Паломник має право відмовитися від виконання договору, а Патріарший паломницький центр зобов'язаний повернути йому раніше сплачену вартість Туристичного продукту.

5.4.Паломник зобов’язаний своєчасно, у повному обсязі відповідно до умов цього Договору оплатити вартість Туристичного продукту. Паломник зобов’язується сплатити 50 (п’ятдесят) відсотків вартості туру протягом 7 (семи) днів з моменту укладення Договору. За 14 (чотирнадцять) днів до Дати початку туру замовлення/бронювання повинне бути оплачене у повному обсязі (100%). У разі укладення Договору у термін, менший, ніж за 14 (чотирнадцять) днів до дати початку туру, повна оплата вартості Туристичного продукту повинна бути здійснена протягом одного банківського дня після укладення Договору.

5.5.Паломник здійснює оплату вартості Туристичного продукту за цим Договором в гривнях на підставі рахунку наданого Патріаршим паломницьким центром.

6. Відповідальність сторін

6.1.За невиконання чи неналежне виконання умов цього Договору Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством та цим Договором.

6.2.Не вважається неналежним виконання даного Договору суб’єктивне сприйняття та оцінювання Паломником якості послуг приймаючої сторони та невідповідність наданого туристичного обслуговування суб’єктивним очікуванням та оцінкам Паломника.

6.3.Паломник має право відмовитись від виконання цього Договору до Дати початку Туру, за умови повного відшкодування фактичних витрат, які понесені Патріаршим паломницьким центром на момент відмови у такому розмірі:
- при відмові за 21-15 днів до початку Туру – 25% від вартості туристичного продукту;
- при відмові за 14-8 днів до початку Туру – 50% від вартості туристичного продукту;
- при відмові за 7-1 днів до початку Туру – 100% вартості туристичного продукту;
- якщо надання туристичних послуг припадає на період «Високого сезону» (з 25 квітня по 10 травня, з 01 липня по 31 серпня та з 24 грудня по 15 січня), фактичні витрати Патріаршого паломницького центру складають розмір 100% вартості Туристичного продукту незалежно від дати відмови від отримання туристичного продукту;
- при відмові від Авіатуру – 100% штрафних санкцій за авіаквитки, незалежно від дати відмови від отримання туристичного продукту.

6.4.Внесення змін у замовлений (заброньований) Туристичний продукт за ініціативою Паломника (зміна істотних умов договору) можлива тільки за наявності згоди Патріаршого паломницького центру на такі зміни.

6.5.Несвоєчасна або неповна оплата Паломником вартості Туристичного продукту, ненадання або несвоєчасне надання Паломником інформації, необхідної для виконання Договору, Сторонами, як одностороння відмова Паломника від виконання Договору із застосуванням наслідків.

6.6.Патріарший паломницький центр несе відповідальність перед Паломником за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування, крім випадків, якщо невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини туриста та в інших випадках встановлених чинним законодавством.

6.7.Паломник несе відповідальність перед Патріаршим паломницьким центром: - за достовірність наданих про себе відомостей. У разі ненадання/несвоєчасне надання, надання недостовірних відомостей, що є необхідним для виконання цього Договору, вважається, що Паломник відмовився від отримання туристичних послуг. У разі настання негативних наслідків чи матеріальних збитків у Патріаршого паломницького центру з причини наявності таких порушень, Паломник зобов'язаний компенсувати всі понесені Патріаршим паломницьким центром збитки. - за несвоєчасне прибуття/неприбуття до місця початку Туру/місця зустрічі. У разі невиконання вимог Договору стосовно своєчасності прибуття до місця початку Туру/місця зустрічі (неявки/запізнення Паломника) вважається, що Паломник відмовився від туристичних послуг; - за будь-які негативні наслідки, які викликані порушенням Паломника правил проїзду, перевезення та зберігання багажу, а також законів і правил перебування в країні під час туристичної подорожі, завданням Паломником шкоди перевізнику або приймаючій стороні; - за недотримання Паломником програми туру, обслуговування, вказівок керівника групи, що пов'язані з виконанням програми Туру, норм та правил поведінки в країні перебування, правил митного та прикордонного контролю, правил поведінки на борту літака, транспортних перевезень (порушення правопорядку у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння), вживання під час проїзду у транспорті алкогольних напоїв, наркотичних засобів, паління, здійснення будь-яких хуліганських дій, а також порушення інших загальноприйнятих правил поведінки, в тому числі, що стало причиною зняття Паломника з рейсу, затримки компетентними органами, доставлення (перебування) Паломника до/в медичних закладів країни перебування. Паломник зобов'язаний відшкодувати Туроператору та/або третім особам всі завдані у зв'язку з такими діями збитки та відшкодовує принижену у зв'язку з цим ділову репутацію Патріаршого паломницького центру у розмірі потрійної вартості туристичного продукту. У такому разі вважається, що Паломник відмовився від подальших туристичних послуг; - за пошкодження майна або здійснення протиправних дій під час Туру, згідно з чинним законодавством країни тимчасового перебування.

6.8.Обов'язок щодо збереження багажу, цінностей, проїзних (паспортних) документів та інших речей Паломника протягом усього періоду Туру, включаючи всі місця перебування покладається на самого Паломника;

6.9.Патріарший паломницький центр не несе відповідальності перед Паломником за негативні наслідки й збитки, що виникли в результаті подій і обставин, що знаходяться поза межами компетенції Патріаршого паломницького центру, а також за дії (бездіяльність) третіх осіб, зокрема: - за дії перевізників (зміна, скасування, перенесення, затримка відправлення), які здійснюють перевезення Паломників та пов'язані із цим зміни строків Туру; - за збереження, втрату, викрадення, знищення, або пошкодження багажу, вантажу, цінностей і документів Паломника протягом усієї тривалості Туру; - за дії страхових компаній та витрати Паломника, пов’язані із настанням страхового випадку. Патріарший паломницький центр не несе відповідальності неможливість Паломника, скористатись Туристичним продуктом через настання страхового випадку. Претензії, що пов’язані із настанням страхового випадку Паломник пред’являє в страхову компанію; - за дії митних, імміграційних та інших органів державної влади та органів країн перебування; - за дії посольств та консульств, пов’язані із видачею документів, необхідних туристам для отримання туристичних послуг; - за наслідки порушення Паломником митних і прикордонних правил, правил проїзду й перевезення багажу, а також порушення правил поведінки в країні тимчасового перебування; - за спізнення в місце відправлення, проходження митного контролю, реєстрації на посадку в літак, паром, тощо, а також до часу від'їзду екскурсійного автобуса, до місця збору групи; - за додаткові витрати Паломника, що виникли внаслідок змін в відправленні або прибутті авіарейсів та/або інших транспортних засобів, що здійснюють перевезення, такі як витрати на харчування, таксі, мобільні переговори, витрати на проїзні документи, додаткове проживання та інші витрати; - за втрату Паломником документів необхідних для перебування у Турі (паспортні документи, квитки, тощо), що унеможливлює здійснення туристичної подорожі Паломником та отримання всього або частини туристичних послуг, що входять до складу Туристичного продукту. Всі понесені в зв’язку з цим витрати здійснюються Паломником самостійно. У разі втрати під час туристичної подорожі паспортних документів, Паломник повинен особисто звернутись до закордонної дипломатичної установи для отримання посвідчення особи на повернення в Україну (документу, що дає право на в’їзд в Україну). - щодо відшкодування вартості послуг, що входять до складу Туристичного продукту, якщо Паломник не скористався всіма чи частиною таких послуг в зв’язку з відмовою Паломника від Договору; - за якість готельного обслуговування (несмачна їжа,висока вартість додаткових послуг, відключення води та електропостачання, прибирання кімнат і території і таке інше) та негативні наслідки споживчих послуг, самостійно придбаних Паломником у будь-яких суб’єктів ринку туристичних послуг у країні перебування Паломника; - за порушення Паломником правил щодо карантину людей, санітарно-гігієнічних, санітарно-протиепідемічних правил встановлених країнами перебування Паломника. - за якість додатково замовлених Паломником послуг, не передбачених умовами цього Договору;

6.10.Патріарший паломницький центр не несе відповідальності і не компенсує збитки за порушення умов цього Договору, якщо це порушення сталося внаслідок випадку непереборної сили (форс-мажорних обставин).

6.11.У разі, якщо під час виконання цього Договору мало місце відхилення від умов, погодженими Сторонами у ньому, при цьому Паломник скористався такими послугами, то послуги вважаються такими, що погоджені Сторонами та отримані Паломником належним чином. Підтвердженням погодженням змін до умов Договору можуть бути також фактичні дії Паломника – вирушення у Тур.

6.12.Якщо під час виконання договору на туристичне обслуговування Патріарший паломницький центр не в змозі надати узгоджену Сторонами за цим Договором значну частину Туристичного продукту, Патріарший паломницький центр повинен з метою продовження туристичного обслуговування вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на Паломника, а в разі потреби відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані. У разі неможливості здійснення таких заходів або відмови Паломника від них Патріарший паломницький центр зобов'язаний надати йому без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився Паломник, а також відшкодувати вартість не наданих туристичних послуг і виплатити компенсацію у розмірі, визначеному в даному Договорі.

7. Порядок вирішення спорів

7.1.При наявності будь-яких скарг чи претензій Паломника з питань надання туристичних послуг, або претензій щодо дій третіх осіб, які безпосередньо надають туристичні послуги Паломнику, останній має невідкладно звернутися до уповноваженої особи Патріаршого паломницького центру (керівника групи, духівника) та представника приймаючої сторони в країні перебування. За фактом наявних претензій складається Акт в якому зазначається зміст претензій Паломника та вжиті заходи щодо їх вирішення. Акт підписується представником Патріаршого паломницького центру (керівником групи), представником приймаючої сторони (за наявності) та Паломником.

7.2.Претензії щодо неналежного виконання умов Договору, якщо їх не врегульовано в країні перебування, пред'являються Паломником у письмовій формі не пізніше 14 календарних днів з дня завершення Туру до Патріаршого паломницького центру на електронну адресу palomncentr@gmail.com .

7.3.У претензії обов’язково вказуються: - прізвище, ім'я та по-батькові Паломника; - найменування туру та період перебування; - найменування Агента, з яким укладено договір на туристичне обслуговування; - інформація про обставини (факти) з посиланням на докази, що свідчать про порушення умов договору на туристичне обслуговування; - зміст вимог та пропозиції щодо їх врегулювання. До претензії додаються: - копія акту складеного в країні перебування; - копія договору на туристичне обслуговування укладеного з Агентом; - копії документів, що підтверджують реальні збитки, понесені Паломником. Претензію подає/підписує безпосередньо Паломник або уповноважена ним особа в порядку встановленому чинним законодавством.

7.4.У випадку відсутності складеного в країні перебування Акту претензії, за участю представника Туроператора та приймаючої сторони (за наявності), такі претензії до розгляду Патріаршим паломницьким центром не приймаються.

7.5.У разі задоволення претензій Паломника в країні перебування шляхом надання відповідних компенсуючих послуг, і Паломник такими не скористався, вважається, що Патріарший паломницький центр і приймаюча сторона виконали свої зобов'язання належним чином і претензії по даному питанню не приймаються. У випадку, якщо Паломник скористався запропонованою йому альтернативною послугою, його претензії вважаються врегульованими, а туристичні послуги за договором, - наданими належним чином.

7.6.При настанні події, яка вважається страховим випадком Турист зобов'язаний діяти відповідно до інструкції, яка викладена у страховому полісі. За наявності, претензії щодо понесених у зв'язку з цим витратах Турист пред'являє до страхової компанії.

7.7.У разі якщо дії Паломника завдали шкоди Патріаршому паломницькому центру та/або третім особам, Паломник зобов'язаний відшкодувати збитки (в тому числі, всі понесені фактичні витрати на правову допомогу) у розмірах та в порядку, передбачених законодавством, також відшкодовується завдана Патріаршому паломницькому центру шкода за поширення неправдивих відомостей та принижену ділової репутації у розмірі десятикратної вартості туристичного продукту.

8. Форс-мажор

8.1.Сторони не несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором у разі, якщо таке невиконання викликане обставинами непереборної сили. Серед цих обставин, крім інших: страйки, стихійні лиха, погодні умови, які впливають на здійснення туру, військові дії, розпорядження влади, в тому числі рішення та постанови НБУ щодо обмеження обігу та розрахунків в іноземній валюті, терористичні акти або реальна загроза терористичних актів, надзвичайні ситуації, акти органів державного управління, військові дії, військові операції, повстання, революції, страйки, локаути, локдауни, епідемії, погодні умови, різноманітні непередбачені акти , проголошення державними органами країн надзвичайних ситуацій, дії нездоланної сили, відміна рейсів та зміна умов перевезення, зміна візових режимів та інші подібні обставини, які перешкоджають здійсненню Туру. В такому разі Сторони не несуть відповідальності за невиконання зобов'язань за Договором протягом дії форс-мажорних обставин.

8.2.Факт настання та дії форс-мажорних обставин повинен бути документально підтверджений компетентним державним органом, або визнаний Сторонами фактичними обставинами.

8.3.Сторона, яка не може виконати своїх зобов'язань за Договором в зв'язку з настанням обставин форс-мажору, повинна інформувати іншу сторону в письмовій

формі протягом 24 годин. Разом з тим форс-мажор не є підставою для розірвання Договору і невиконання грошових зобов'язань за даним Договором. Сторони підтверджують дію обставин непереборної сили документом, виданим компетентним державним органом.

8.4.При настанні будь-якої вищевказаної форс-мажорної обставини, за згодою Сторін, дія даного Договору продовжується або припиняється.

8.5.Сторони мають право розірвати Договір шляхом укладення відповідної угоди, якщо форс-мажорні обставини триватимуть понад 3 місяці.

9. Інші умови

9.1.Договір діє до закінчення терміну Туру, а в частині фінансових взаємовідносин діє до моменту повного розрахунку Сторін по Договору.

9.2. Кожна із Сторін даного Договору до початку Туру може вимагати внесення змін до цього Договору або його розірвання у зв’язку зі 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) домовленості сторін.

9.3.Патріарший паломницький центр залишає за собою право в будь-який час в односторонньому порядку вносити зміни до цієї пропозиції (оферти) крім умов, щодо яких у цій пропозиції передбачено спеціальний порядок їх зміни. Зміни вступають в силу з моменту їх публікації на сайті Патріаршого паломницького центру, якщо інший термін вступу змін в силу не визначений додатково при їх публікації.

9.4.Патріарший паломницький центр не пізніш як через один день з дня, коли йому стало відомо про зміну обставин, якими сторони керувалися під час укладення договору на туристичне обслуговування, та не пізніш як за три дні до початку туристичної подорожі повідомляє Паломника про таку зміну обставин з метою надання йому можливості відмовитися від виконання договору без відшкодування шкоди або внести зміни до договору, змінивши ціну туристичного обслуговування.

9.5.Договір може бути розірваний достроково, з ініціативи однієї із Сторін, але не раніше дати проведення усіх взаєморозрахунків між Сторонами. Дія даного Договору припиняється у випадку: дострокового припинення (розірвання) за взаємною згодою Сторін; дострокового припинення з ініціативи однієї із Сторін в порядку, передбаченому цим Договором; в інших випадках, передбачених чинним законодавством України.

9.6.Документи та інформація про туристичний продукт, умови та порядок надання туристичних послуг, що розміщені на сайті Патріаршого паломницького є невід'ємною частиною цього Договору.

9.7.При відміні Туру у разі не набрання мінімальної кількості туристів в групі Патріарший паломницький центр повертає Паломнику повну вартість Туристичного продукту здійснену Паломником, при цьому іншої компенсації на користь Паломника не здійснюється.

9.8.Турист вправі застрахувати ризики, пов’язані з розірванням договору на туристичне обслуговування, що можуть призвести до неможливості здійснення подорожі/неповернення/дострокового повернення з поїздки, втрати, пошкодження, знищення майна (багажу) та ін., та вимагати відповідних компенсацій від страхових компаній.

9.9.Укладенням даного Договору Паломник підтверджує, що отримав повну, актуальну та достовірну інформацію про умови надання туристичних послуг в повному обсязі та зрозумілій формі, що передбачено ст. 19-1, 20 Закону України «Про Туризм».

9.10.Будь-які зміни чи доповнення до Договору, що вносяться після його укладення дійсні лише за умови, якщо вони вчинені у письмовій формі в порядку передбаченим цим Договором та чинним законодавством.

9.11.Надані Паломником персональні дані для укладення цього Договору, використовуються Патріаршим паломницьким центром для виконання цього Договору та формування супровідних документів для здійснення туристичної подорожі. Підписанням цього Договору Паломник надає згоду та підтверджує надання згоди особами, що подорожують з ним, на передачу його персональних даних третім особам виключно з метою формування туристичного продукту та надання туристичних послуг. 8.12. Укладенням цього Договору Паломник підтверджує, що отримав повідомлення про включення інформації про нього до бази персональних даних Патріаршого паломницького центру з метою забезпечення надання туристичного обслуговування у в об’ємі необхідному для виконання умов Договору.

9.12.Паломник попереджений і згідний з тим, що у випадку настання об’єктивних причин/обставин можлива заміна Туроператором послуг, що входять у Туристичний продукт без зменшення загального обсягу послуг, що входять до складу Туристичного продукту (у тому числі заміна місця розміщення, перевізника), на альтернативні послуги без погіршення якості та рівня обслуговування.

9.13.Паломник ознайомлений із усією інформацією про країни тимчасового перебування, що необхідна для здійснення подорожі, яка розміщена на сайті https://pilgrimage.in.ua/.

9.14.Кожна Сторона гарантує іншій Стороні, що володіє необхідною дієздатністю, а також всіма правами і повноваженнями, необхідними і достатніми для укладання і виконання цього Договору відповідно до його умов.

9.15.Визнання окремих положень цього Договору недійсними не тягне за собою недійсність цього Договору в цілому.

10. Термін дії та припинення договору та додаткові умови

10.1.Даний Публічний договір вступає в силу з дати його розміщення на сайті і діє безстроково. Положення цього пункту поширюються і на доповнення (зміни) до цієї оферти.

10.2.Дія оферти припиняється виконанням Сторонами своїх зобов'язань відповідно до її умов або за взаємною згодою Сторін.

10.3.Акцептуючи цю оферту, Паломник підтверджує, що ознайомлений зі своїми правами і обов'язками, які зазначені в Законі України «Про захист персональних даних» та Положення про обробку і захист персональних даних у БПД, що діє добровільно, з власної волі, у нього є повноваження на підписання договору від імені всіх осіб, які разом з Паломником будуть користуватися послугою і що вони, особи, які подорожують з Паломником, ознайомлені з усією інформацією. Також він підтверджує, що на момент покупки Паломником Туристичного продукту (Туристичної послуги) його вік був більше 18 років.

10.4.Акцептуючи цю оферту (Договір) Паломник дає свою згоду і згоду від всіх осіб, які подорожують з ним, на передачу його/їх персональних даних третім особам виключно з метою формування туристичного продукту і не можуть використовуватися для формування бази персональних даних або обробки персональних даних у розумінні Закону України «Про захист персональних даних». Приймаючи умови цієї Публічної угоди, Паломник також приймає умови Угоди про конфіденційність (за посиланням).

10.5.У випадку виникнення суперечок, Сторони докладають усіх зусиль для їх врегулювання шляхом переговорів. Якщо Сторони не приходять до взаємної згоди, спір підлягає вирішенню відповідно до чинного законодавства України.

10.6.Приймаючи умови цього Публічного Договору Паломник підтверджує, що він отримав та ознайомився з інформацією, передбачену даним Договором та чинним законодавством України, підтверджує що йому надано інформацію про порядок надання туристичних послуг за кордоном, зокрема про можливість надання туристичної інформації (в тому числі ліцензованими гідами, екскурсоводами тощо)мовами іншими, ніж українська; отримав відомості про умови страхування; ознайомився з Програмою Туру; зміст викладених в договорі термінів та умовних позначень Паломнику розтлумачено.

10.7.Приймаючи умови цього Публічного Договору Паломник погоджується з умовами даного Договору, Програмою туру, умовами оплати та ануляції замовлених туристичних послуг. Детальніше - https://pilgrimage.in.ua/

11. Відомості про Патріарший паломницький центр:

Юридична адреса:
Підприємство релігійної організації "Патріарший паломницький центр УГКЦ"
01001, Київ, Михайлівська, будинок № 17А/2, корпус А,
Фактична та поштова адреса: 79008, м. Львів, вул. Личаківська,16
IBAN UA173052990000026000026809631 у банку Приватбанк,
IBAN UA523005280000026009000027495 АТ «ОТП БАНК» в м. Київ код за ЄДРПОУ 37080322,
Платник податку на прибуток на загальних умовах
Платник ПДВ
E-mail: **palomncentr@gmail.com**
тел.: +380968582757