

**(ПУБЛІЧНА ОФЕРТА)
ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ**

Відповідно до статті 633 Цивільного кодексу України ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ», в особі директора Колоколова Валерія Івановича, який діє на підставі Статуту, оголошує Публічну пропозицію (оферту) на укладання Договору про надання послуг (далі – Публічна пропозиція).

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ», провадить діяльність, яка вказана на веб-сторінці ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» за адресою **luftandflug.com**, що є офіційним джерелом інформування про послуги, які надаються.

1.2. ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» діє на підставі ст. 633, 641, 644 Цивільного Кодексу України, звертається з цією Публічною пропозицією та бере на себе зобов'язання укласти Договори з фізичними особами, які приймуть (акцептують) дану Публічну пропозицію.

1.3. Публічна пропозиція щодо порядку надання послуг являє собою офіційну пропозицію ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ», умови якої однакові для всіх фізичних осіб, що прийняли (акцептували) Публічну пропозицію.

1.4. Прийняття (акцепт) даної Оферти означає повне і беззастережне прийняття фізичною особою всіх умов без будь-яких винятків і/або обмежень і прирівнюється відповідно до ч. 2 ст. 642 Цивільного кодексу України до висновку сторонами двостороннього письмового договору на умовах, які викладені нижче в цій Оферті.

1.5. Публічна пропозиція набирає чинності з дати її офіційного оприлюднення на Сайті та діє до дати офіційного оприлюднення заяви ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» про відкликання Публічної пропозиції.

1.6. Зміна в будь-які пункти або розділи Публічної пропозиції вважається зміною умов відповідного Договору. ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» має право змінювати або іншим чином редагувати даний Договір без попередження про це Користувача, а подальше користування Користувачем Сайтом означає, що Користувач автоматично прийняв зміни до Публічної пропозиції.

1.7. Будь-які зміни, внесені в Публічну пропозицію, з моменту набрання ними чинності, однаково поширюються на всіх осіб, що уклали Договір, у тому числі, на тих, хто уклав Договір раніше дати набрання змінами і доповненнями чинності. У випадку незгоди із змінами, Користувач має право ініціювати розірвання Договору (відмовитись від Договору та не користуватися Сайтом).

1.8. Відповідно до статті 634 Цивільного кодексу України Договір є договором приєднання.

2. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

2.1. «ми», «нас», «наше», ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» — слід розуміти ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» (ЄДРПОУ 43508782, місцезнаходження: 65005, місто Одеса, вулиця Дальницька, будинок 46, офіс 403), яке наділене правом на надання Послуг ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ», а також як туристичний агент уповноважене туристичними операторами від їх імені здійснювати оформлення та продаж Послуг, тощо.

- 2.2. «Сайт» — відкритий для вільного візуального ознайомлення, публічно доступний веб-сайт **luftandflug.com**, що належить ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ», за допомогою якого забезпечується вибір та здійснення бронювання турпродукту та інших Послуг.
- 2.3. «Договір» - Договір про надання послуг ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ», який укладається шляхом прийняття (Акцепту) Користувачем Публічної пропозиції.
- 2.4. «Акцепт» — повне та беззаперечне прийняття умов Публічної пропозиції даного Договору, шляхом виконання Користувачем дій щодо користування Сайтом, Системою бронювання для оформлення та оплати Послуг.
- 2.5. «Винагорода» – плата, що сплачуються Користувачем за надані Послуги ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ», в результаті яких Користувачем виявлено намір оформлення Послуг. Розмір Винагороди визначається ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» в залежності від Постачальника Послуг та умов укладеного з ним договору.
- 2.6. «Замовлення» — належним чином оформлений через Сайт запит Користувача на оформлення Бронювання та отримання інших Послуг, обраних Користувачем на Сайті.
- 2.7. «Послуга» — будь-які послуги, що надаються Користувачу Постачальником Послуг після їх оплати на підставі укладеного за посередництвом ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» договору з Користувачем.
- 2.8. «Електронний пасажирський квиток», «маршрутна квитанція», «страховий поліс», «електронний ваучер» — електронний документ, що зберігається в системі Постачальника Послуг або в Системі бронювання, містить повний набір даних про Послугу, відображає дані Постачальника Послуги, Перевізника, Користувачів, засвідчує придбання Послуги, підтверджує право вказаних в документі осіб скористатися Послугою, зобов'язує Постачальника Послуги надати Послугу. Надається через Сайт або безпосередньо Постачальником Послуги Користувачу у вигляді електронного документа: маршрутної квитанції/електронного квитка/страхового полісу/електронного ваучера.
- 2.9. «Особистий Кабіне»— обліковий запис Користувача в закритій зоні Сайту який доступний лише Користувачам, які пройшли процедуру реєстрації та авторизації.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 3.1. Договір визначає умови та порядок надання Користувачу Послуг ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ».
- 3.2. Користувач, користуючись Сайтом, погоджується з умовами Договору, що викладені в цій Публічній пропозиції, яка містить також загальні умови отримання Послуг та їх оплати Користувачем.
- 3.3. Оплата Користувачем послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» є повним і беззастережним акцептом оферти, вважається рівносильним укладення договору на умовах, викладених в оферті.
- 3.4. ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» як туристичний агент опосередковано надає Користувачу Послуги, послуги Бронювання, оформлення Послуг, а Користувач зобов'язується сплатити Послуги за встановленою вартістю.
- 3.5. Оплата Послуг ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» здійснюється у національній валюті України (гривня) безпосередньо Користувачем на підставі виставленого ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» рахунку.
- 3.6. Користувач самостійно обирає зручний для себе метод оплати, при цьому, Користувач має можливість здійснити\виконати платіж шляхом:
- 3.6.1. ініціювання безготівкового переказу коштів зі свого поточного рахунку (з використанням сервісу інтернет-банкінг, мобільний-банкінг, тощо);
- 3.6.2. ініціювання переказу коштів через касу/програмно-технічний комплекс самообслуговування банку/небанківської фінансової установи, що надає послуги з переказу коштів;

3.6.3. ініціювання переказу коштів на Сайті з використанням реквізитів платіжної картки, якщо це є можливим для даного сервісу та виду Послуги.

3.7. При сплаті Послуг та Винагороди Користувач несе витрати по сплаті банківських комісій та\або відповідної Платіжної системи.

4. КОРИСТУВАННЯ САЙТОМ

4.1. Користувач повинен ознайомитися з Публічною пропозицією та підтвердити свою згоду з її умовами при отриманні будь-яких Послуг ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ», а також при реєстрації Особистого Кабінету та при Заамовленні будь-якої Послуги через Сайт.

4.2. Використання автоматизованої системи Сайту та пов'язаних з ним сервісів означає, що Користувач повністю згоден із: умовами Договору; будь-якими змінами чи доповненнями (додатками) до Публічної пропозиції; викладеними на відповідних сервісах Сайту, правилами та умовами придбання, використання і повернення Послуг, які в свою чергу підпорядковуються відповідним нормам Законодавства та умовам Постачальників Послуг; політикою конфіденційності; політикою боротьби з шахрайством; умовами укладеного з Постачальником Послуг договору, якщо такий присутній на обраному сервісі Сайту, де Користувач здійснює Бронювання, і який може бути запропонований Користувачу незалежно від його згоди з Договором. Якщо Користувач не згоден із Договором, він має право відмовитися від користування сервісами та Сайтом.

4.3. Користуючись Сайтом Користувач підтверджує, що:

- Користувачу 18 і більше років;
- Користувач має всі громадянські права та володіє повною правоздатністю і дієздатністю;
- Користувач буде користуватися Сайтом виключно відповідно до умов Публічної пропозиції;
- вся інформація, яку подає\азначає на Сайті, є правдивою, точною, актуальною і повною;
- Користувач буде користуватися Сайтом лише для того, щоб отримати Послуги ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ», а також щоб здійснювати Бронювання/купівлю Послуг для себе або для інших фізичних осіб, від імені яких він має юридичне право діяти;
- буде дотримуватися умов Договору, а також умов, передбачених Політикою конфіденційності, Політикою боротьби з шахрайством, усіма змінами та доповненнями, які можуть бути додані до Публічної пропозиції;
- Користувач буде своєчасно оновлювати свої контактні дані, вказані в профілі реєстрації на Сайті, слідкуватиме за їх точністю та актуальністю;
- зберігатиме в таємниці дані для авторизації на Сайті;
- погоджується отримувати комерційну та маркетингову інформацію про Послуги (за умови надання згоди);
- дає згоду на обробку своїх персональних даних;
- погоджується, що всі отримані від ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» листи в електронній формі відповідають тим самим юридичним вимогам, що і комунікація у фізичній роздрукованій формі;
- жодне спільне підприємство, партнерство або трудові відносини не будуть утворені між Користувачем і ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» в результаті Договору або користування Сайтом.

5. РЕЄСТРАЦІЯ НА САЙТІ

5.1. Для того, щоб скористатися Послугами, Користувачу в обов'язковому порядку повинен пройти процедуру реєстрації на Сайті для відкриття Особистого Кабінету. При реєстрації Користувачем повинні бути вказані наступні дані: адреса електронної пошти (згодом використовується як логін); прізвище, ім'я; контактний телефон.

5.2. Пароль генерується самостійно Користувачем у процесі реєстрації на Сайті.

5.3. ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» не несе відповідальності за точність та правильність інформації, наданої Користувачем при реєстрації Особистого Кабінету.

6. ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА ОФОРМЛЕННЯ ПОСЛУГИ

6.1. ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА:

6.1.1. Здійснюючи Замовлення\Бронювання через Сайт, Користувач зобов'язаний надати свою особисту персональну інформацію, а також персональну інформацію фізичних осіб, які будуть користуватися Послугами: прізвище, ім'я, по батькові (якщо є в документі) та інші ідентифікаційні дані.

6.2. ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА: ОПЛАТА

6.2.1. Оплата обраного продукту повинна бути здійснена відповідно до умов, які розміщені на Сайті або відповідно умов укладеного за посередництвом ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» або в листі бронювання.

6.2.2. Послуга вважається оплаченою належним чином і в повному обсязі після надсилання Користувачу на його адресу електронної пошти, вказану ним при оформленні Замовлення, електронної версії бланку оплаченого Бронювання (встановленого зразка), що є підставою для здійснення подорожі або отримання Послуги.

6.2.3. При ініціюванні переказу на Сайті з використанням реквізитів платіжної картки, Користувач вказує інформацію, пов'язану з платіжною картою.

6.2.4. ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» залишає за собою право відмовити Користувачу у наданні можливості оформити Замовлення або додатково запитати копії документів держателя платіжної картки, якщо буде достатньо підстав вважати, що операція з використанням платіжної картки, за допомогою якої було ініційовано переказ з метою сплати Бронювання\послуг може бути визнана шахрайською або недійсною.

6.2.5. Всі кошти, що отримані ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» від Користувача, за виключенням Винагороди, не належать на праві власності ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ», є транзитними, і підлягають подальшому перерахуванню відповідно до умов укладених договорів між ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» і Постачальниками Послуг.

6.2.6. Спосіб оплати готельних послуг визначається Постачальниками Послуг. Фактична сума податків та зборів залежить від внутрішніх правил готелю та його місця розташування. Курортні збори та інші обов'язкові збори, а також певні місцеві міські податки і збори, туристичні збори або збори за проживання в готелі (якщо такі застосовуються), що підлягають стягненню із гостей безпосередньо в готелі, не включаються до тарифів.

6.3. ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА. ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ ЗА НЕОТРИМАНІ ПОСЛУГИ

6.3.1. Повернення коштів за Послуги завжди здійснюється відповідно до Законодавства, умов укладеного за посередництвом ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» договору Користувачем з Постачальником Послуг, правил застосування тарифів, встановлених Перевізниками та Постачальниками Послуг.

6.3.2. Порядок опрацювання заяви на повернення і технічна процедура повернення коштів Користувачу регламентуються особливостями повернення для кожного окремого конкретного сервісу, до якого належить придбана Послуга.

6.3.3. Служба підтримки має право вимагати у Користувача, що ініціює повернення, скан-копії додаткових документів: паспорта (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до Законодавства може бути використаний на території України для укладення правочинів), довідок, свідоцтв та інших документів, що підтверджують причини повернення, а також надання банківської виписки при вирішенні спірних фінансових питань.

7. ОСОБЛИВОСТІ КОРИСТУВАННЯ САЙТОМ

7.1. БРОНЮВАННЯ ПОСЛУГИ.

7.1.1 Туристичний продукт - попередньо розроблений Постачальником Послуги комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі Послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення,

послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо).

7.1.2. Відповідно до укладеного з Користувачем договору та Бронювання Користувача, Постачальник Послуг зобов'язується надати комплекс Послуг (туристичний продукт), а Користувач зобов'язується прийняти та оплатити їх.

7.1.3. Бронювання здійснюється на Сайті та в Системі бронювання Постачальника Послуг відповідно до заповненої на Сайті форми Замовлення, за встановленим ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» зразком.

7.1.4. Порядок Бронювання туристичного продукту та порядок розрахунків:

7.1.4.1. Користувач здійснює ініціювання Бронювання Послуги (туристичного продукту) шляхом заповнення форми Замовлення у Системі бронювання на Сайті.

7.1.4.2. Після оформлення форми Замовлення в Системі бронювання, вона підлягає обробці Постачальником Послуги. За результатом обробки Користувачу направляється підтвердження Замовлення у вигляді підтвердження Бронювання та рахунку або відмова у підтвердженні Замовлення.

7.1.4.4. У випадку зміни вартості Послуг, що пов'язані з підвищенням цін на авіаквитки, туристичний продукт, зборів за пальне авіакомпанією- Перевізником, такс, зборів аеропортів та інших послуг до 5 % вартості, Постачальник Послуг має право виставити рахунок на доплату, що підлягає оплаті протягом 2-х банківських днів. У разі не оплати відповідного рахунку у вказаний строк, такий договір розривається, а внесена раніше оплата повертається Користувачу, після утримання Постачальником Послуги витрат на створення туристичного продукту, що дорівнює розміру компенсації витрат Постачальника Послуги у зв'язку з розірванням договору (ануляції) а також за мінусом спаленої Винагороди.

7.1.4.5. Початком туристичного обслуговування вважається час вильоту літака міжнародного рейсу. Перевізник має право змінити час відправлення/прибуття транспортного засобу не більш ніж на 24 години.

7.1.5. Умови відмови від Туристичного Продукту:

7.1.5.1. Користувач має право відмовитись від Послуг та від Послуг ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» до початку туристичної подорожі\надання послуг за умови відшкодування Постачальнику Послуги та ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» фактично понесених ними витрат на створення туристичного продукту, на надання послуг і забезпеченню надання їх Користувачу. Заява про відмову Користувача від Послуг в письмовій формі подається\направляється Постачальнику Послуг до розгляду з дня отримання такої заяви.

7.1.6. У випадку Бронювання Послуги за один-сім календарних днів до початку подорожі, Користувач зобов'язаний сплатити повну вартість туристичного продукту під час оформлення Замовлення, шляхом перерахування коштів Постачальнику Послуг.

7.1.7. Усі види платежів по оформленню туристичного продукту проводяться в національній валюті України - гривні.

7.1.8. Користувач розуміє, що на дату повної оплати Послуг загальна вартість туристичного продукту (туристичної послуги) може бути змінена в залежності із змінами курсу гривні по відношенню до долара США чи Євро, оскільки загальна вартість туристичного продукту (туристичної послуги) визначається шляхом множення вартості Послуг, встановленої Постачальником Послуг, на відповідний внутрішній комерційний курс на дату фактичної оплати, у разі збільшення/зменшення курсу гривні по відношенню до долара США чи Євро вартість неоплаченого або неповністю оплаченого туристичного продукту (туристичної послуги), пропорційно збільшується/зменшується, тільки у строки передбачені умовами оплати туру, які зазначені в підтвердженні Бронювання.

7.1.9. Курс гривні по відношенню до долара США чи Євро визначається датою рахунку, виставленого Постачальником Послуг. При порушенні термінів сплати, які зазначені в рахунку-фактурі, у разі збільшення комерційного курсу Постачальника Послуги вартість неоплаченого

або неповністю оплаченого туристичного продукту (туристичної послуги) пропорційно збільшується.

7.1.10. При відмові Користувача від Послуги (туристичного продукту), який припадає на період, визначений Постачальником Послуги як «високий сезон», утримуються витрати понесені Постачальником Послуги у розмірі, що не перевищує 100% вартості замовлених Послуг незалежно від дати Бронювання.

7.1.10.1. При відмові Користувача від туристичного продукту або від авіаперевезення, питання повернення коштів за авіаперевезення вирішується відповідно до правил та тарифів авіакомпанії. У випадку, якщо до складу туристичного продукту входять авіаквитки на регулярні авіарейси або нетипові чартерні перевезення, до Користувача застосовуються умови продажу та ануляції таких авіаквитків, як це передбачено спеціальними тарифами авіаквитків на регулярні авіарейси або спеціальними умовами чартерних програм. Тариф авіаквитків на регулярні та чартерні авіарейси може бути таким, що не повертається. При відмові Користувача від туристичного продукту, незалежно від дати відмови, вартість за авіаквитки на чартерні та на регулярні рейси продані за тарифами перевізника, які не передбачають можливість повернення сум («No Refund»), може стягуватися у розмірі до 100% від вартості авіаквитка.

7.1.10.2. Не з'явлення Користувача до місця початку надання Послуг в належний час вважається відмовою від туристичного продукту. У випадку неявки на рейс (no show) з будь-яких причин або у випадку інших перешкод здійснити подорож, які не залежать від ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» та/або Постачальника Послуги, з Користувача утримуються витрати у розмірі, що не перевищує 100 % від вартості туристичного продукту та розміру Винагороди.

7.1.10.3. Зміна імен та/або прізвища Користувача, строків туру, готелю, типу номеру та інших змін у заброньованому туристичному продукті за ініціативою або вини Користувача вважається відмовою від туристичного продукту. У такому випадку Користувачем оплачуються додаткові послуги Постачальника Послуг, що надаються з метою внесення змін до заброньованого туристичного продукту.

7.1.10.4. Постачальник Послуги має право відмовитись від виконання договору на надання Послуг, за умови відшкодування Користувачу сплачених коштів, крім випадків коли це відбулось з вини Користувача.

7.1.11. У випадку невиконання умов договору на надання Послуги з боку Постачальника Послуги, Користувач має право вимагати повернення оплачених коштів за ненадані Послуги, за виключенням сплаченої Винагороди.

7.1.12. У випадку прийняття консульською установою чи іншим повноважним органом держави слідування Користувача рішення про відмову у видачі йому в'їзної візи з будь-яких причин, такий випадок вважається ануляцією заброньованих туристичних послуг, внаслідок чого застосовуються умови відмови від туристичного продукту та/або його ануляції.

7.1.13. У випадку дострокового припинення Користувачем строку перебування в турі, та/або невикористання замовлених Послуг з будь-яких причин, Постачальник Послуг та ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» не несе відповідальності за такі дії Користувача та не повертає сплачені ним грошові кошти за туристичний продукт\за надані послуги\за сплачену Винагороду.

7.1.14. У випадку розірвання Договору з Користувачем у зв'язку з виникненням на території країни тимчасового перебування ситуацій, пов'язаних з загрозою безпеки туристів, як то: епідемії, терористичні акти, стихійні лиха та інші подібні обставини, не визнані офіційно формажорними, Користувач компенсує Постачальнику Послуг збитки у розмірі вартості послуг по обробці Бронювання, сплачує ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» Винагороду, а також витрати з оплати штрафних санкцій Постачальникам Послуг, якщо вони були виставлені Постачальнику Послуги.

7.1.15. Інформація про розміри стягнень за відмову Користувача від Послуги розміщується на Сайті, а також офіційному сайті Постачальника Послуг, з якою Користувач повинен самостійно ознайомлюватися.

7.2. СТРАХУВАННЯ

7.2.1. Правила страхування, в тому числі правила користування Сайтом при укладенні договору страхування, способи оплати, порядок розірвання договору, анулювання страхового полісу та інші умови надання послуги є невід'ємною частиною договору публічної оферти і відрізняються залежно від обраної Користувачем страхової компанії. З ними можна ознайомитися за посиланням [\[REDACTED\]](#)

7.2.2. Умови договору страхування, який буде укладений зі страховою компанією, страхові пакети, дії застрахованої особи у разі настання страхового випадку є невід'ємною частиною Правил страхування та визначаються безпосередньо страховою компанією.

7.3. ПРАВА ПОСТАЧАЛЬНИКА ПОСЛУГИ:

7.3.1. Отримання від Користувача необхідних документів та інших персональних даних, які використовуються Постачальником Послуги з метою Бронювання туристичного продукту, проведення належної підготовки до його реалізації, оформлення проїзних та інших документів, необхідних для надання туристичних послуг.

7.3.2. Відшкодування Користувачем шкоди, заподіяної Постачальнику Послуги неправомірними діями та/або відмовою від туру.

7.3.3. При Бронюванні туристичних продуктів, які мають спеціальні умови Бронювання, Постачальник Послуги має право вимагати від Користувача передплату за замовлений туристичний продукт у вигляді авансового платежу, який сплачується протягом 1-го банківського дня після Бронювання та/або за допомогою Платіжної системи, шляхом блокування необхідних коштів на поточному рахунку Користувача.

7.3.4. У разі порушення Користувачем строків оплати вартості туристичного продукту Постачальник Послуг має право відмінити відповідне Бронювання у будь-який час після закінчення терміну оплати (передплати) туристичного продукту (туристичних послуг) зі стягненням з Користувача витрат Постачальника Послуги в розмірах, визначених Постачальником Послуги.

7.4. ОBOB'ЯЗКИ ПОСТАЧАЛЬНИКА ПОСЛУГИ:

7.4.1. Здійснити Бронювання туристичного продукту та надати замовлені Послуги, у повному обсязі, в кількості, якості та у визначені у відповідному Бронюванні строки, за умови повної оплати вартості туристичного продукту Користувачем у вказані при здійсненні цього Бронювання строки.

7.4.2. Постачальник Послуги зобов'язаний інформувати Користувача шляхом розміщення на сайті Постачальника Послуги інформації про права та обов'язки Сторін договору, надати повну і достовірну інформацію про організацію, умови страхування, правила перетину державного кордону, про порядок та умови перебування за кордоном, а також надати Туристу всю необхідну інформацію згідно до Закону України «Про туризм», яка розміщена на сайті Постачальника Послуг.

7.4.3. Умови договору страхування та пов'язана інформація, розміщена на сайті Постачальника Послуги та/або на сайті Страхової компанії. Страхування туристів, яким на момент Бронювання або початку подорожі виповнюється більш ніж 75 років, Постачальником Послуги не здійснюється. Користувач вправі застрахувати втрати спричинені відмовою консульством (посольством) у відкритті візи.

7.4.4. За умови оплати повної вартості туристичного продукту Користувачем, Постачальник Послуги зобов'язаний забезпечити Користувача необхідними документами на туристичний продукт, які посвідчують право Користувача на отримання туристичних послуг, а саме: проїзні документи (Електронні Квитки), Електронний Ваучер, страхові поліси, та інші документи, необхідні для надання Користувачу туристичного продукту шляхом направлення їх на електронну пошту, вказану Користувачем.

7.4.5. Інформувати Користувача про зміни умов туристичного продукту, його тривалості та програми шляхом повідомлення електронною поштою та/або по телефону.

7.4.6. Постачальник має право у виключних випадках неможливості розміщення Користувача змінювати передбачені відповідним Бронюванням готелі на готелі такої ж або вищої категорії без утримання додаткової плати.

7.5. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ КОРИСТУВАЧА:

7.5.1. Отримання необхідної і достовірної інформації, встановленої Законодавством, а також інформації про хід виконання Постачальником Послуги Бронювання на туристичний продукт.

7.5.2. Отримання інформації про наявність у Постачальника Послуги ліцензії на провадження туроператорської діяльності, банківської гарантії, інших необхідних дозвільних документів, необхідних відповідно до чинного Законодавства на сайті відповідного Постачальника Послуги, вказаного у підтвердженні Бронювання та/або Електронному Ваучері.

7.5.3. Належне надання туристичного продукту (Послуг), замовленого та оплаченого Користувачем, та на належне надання Послуг у відповідності з Договором.

7.6. OBOB'ЯЗКИ КОРИСТУВАЧА:

7.6.1. Ознайомитись з інформацією, розміщеною на Сайті, на сайті Постачальника Послуг, з умовами Договору, Правилами бронювання турів та Правилами відмови від туристичного продукту Постачальника Послуг, дотримуватись і виконувати їх в повному обсязі, прийняти замовлені Послуги за умови їх повної оплати. Якщо Користувач не згодний з умовами відповідного Постачальника Послуг щодо умов відміни Бронювання туристичного продукту, він не має права укладати договір.

7.6.2. При Бронюванні послуг для іноземних громадян передавати копію багаторазової української візи та копію візи країни туру туристів нерезидентів України.

7.6.3. Забезпечити дотримання законодавства держави тимчасового перебування, в т.ч. митних, імміграційних, санітарних, протипожежних та інших правил, норм поведінки, громадського порядку, тощо.

7.6.4. Забезпечити виконання вимог дипломатичної установи (імміграційної служби) щодо особистого візиту Користувача для співбесіди або з іншої причини в разі потреби, про що Постачальник Послуги повідомляє Користувача.

7.6.5. Оплатити фактично понесені Постачальником Послуги витрати у випадку відмови від договору до та після початку поїздки згідно умов Бронювання, які зазначаються в листі бронювання.

7.6.6. Дотримуватись часу, зазначеного в документах на тур, та правил особистої безпеки під час подорожі, та прибути до аеропорту не пізніше ніж за 2,5 години до вильоту.

7.6.8. Мати оформлені належним чином документи для виїзду/в'їзду з/до країни подорожування (у тому числі належним чином оформлений паспорт з відповідним терміном дії та належним чином оформлену візу країни подорожування та/або транзитної країни, як що це встановлено компетентними органами цієї країни), документи необхідні для перетину кордонів дітьми до 18 років.

Консульський збір за оформлення віз до країни з візовим режимом перетину кордону Користувач сплачує самостійно на умовах, які зазначені на сайті Постачальника Послуги.

7.6.9. 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.

7.6.10. Своєчасно та в повному обсязі здійснити оплату за використання додаткових послуг в місцях проживання та інших місцях перебування під час поїздки, покрити з власних коштів витрати чи збитки, спричинені в результаті неправомірних дій Користувача та/чи осіб, що з ним подорожують.

7.6.11. Оплатити вартість в'їзної візи при проходженні паспортного контролю, якщо придбання візи у спрощений спосіб передбачено законодавством країни, до якої в'їжджає Користувач.

7.6.12. Для візових напрямків мати відповідну в'їзну візу, при цьому відповідальність за дійсність такої візи покладається на Користувача.

7.6.13. При Бронюванні туристичного продукту Користувач погоджується бути застрахованим Постачальником Послуги на період туристичної поїздки на умовах Страхової компанії – партнера Постачальника Послуги, який забезпечує Користувача страхуванням при здійсненні поїздки на основі договору зі страховою компанією відповідно до ст.16 ЗУ «Про туризм», що передбачає обов'язкове (медичне та від нещасного випадку).

7.6.14. У випадку настання страхового випадку, Користувачу необхідно звернутись безпосередньо до страхової компанії за телефонами, вказаними у страховому полісі-договорі, та діяти в порядку передбаченому умовами страхового полісу.

7.6.15. В разі придбання туристичного продукту однією особою на користь інших осіб, така особа, що укладає договір на користь Користувача, що також мають статус Користувача, підтверджує і погоджується, що Користувач уклав такий договір від свого імені та імені Користувача і гарантує Постачальнику Послуг, що наділений необхідними повноваженнями вчиняти правочини від імені та в інтересах Користувача, ознайомлений з Публічною пропозицією та повідомив її умови.

7.6.16. Самостійно обов'язково уточнювати номер рейсу та розклад за добу до вильоту.

7.6.17 Самостійно перевіряти свою електронну пошту та сайт відповідного Постачальника Послуг та відслідковувати інформацію пов'язану зі заброньованим туристичним продуктом.

7.6.18. Своєчасно сплачувати Послуги ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» згідно виставлених рахунків.

8. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН ДОГОВОРУ

8.1. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ КОРИСТУВАЧА

8.1.1. Користувач має право:

8.1.1.1. Користуватися всіма доступними сервісами та довідково-інформаційними розділами Сайту з метою вибору, придбання Послуги або вивчення доступних маршрутів, цін, видів, складу та умов надання Послуг.

8.1.1.2. Користуватися інформаційно-консультаційними послугами Служби підтримки.

8.1.1.3. Здійснювати придбання Послуги для третіх осіб, від їхнього імені, тільки якщо він був уповноважений належним чином даними особами на здійснення вибору і оплати Послуги, а також на надання їх персональних даних, необхідних для оформлення Послуги.

8.1.2. Користувач зобов'язаний:

8.1.2.1. Своєчасно повідомити усіх Користувачів про Правила та Умови, які стосуються Бронювань\умов використання Послуги, оформленої Користувачем для них або від їхнього імені, включаючи всі діючі правила і обмеження.

8.1.3. Користувач несе відповідальність, повідомлений і усвідомлює, що:

8.1.3.1. Будь-яке порушення будь-яких Правил та умов Договору, а також обмежень Постачальника Послуг може призвести до анулювання Бронювань/Замовлень, відмови в доступі до оплачених Послуг, без повернення коштів, виплачених за Бронювання/Замовлення, та/або ініціювання списання коштів з рахунку Користувача на суму збитку, понесеного в результаті такого порушення.

8.1.3.2. Всі етапи створення Замовлення: вказування маршрутів і дат, вибір рейсів, внесення даних, вибір методів оплати та інше — це виключно самостійний вибір Користувача. Користувач несе повну відповідальність за коректність даних, що вводяться ним при оформленні Бронюванні. Внесена Користувачем інформація автоматично фіксується в Системі бронювання, у внутрішній базі Постачальників Послуг, а також у системі для подальшого формування Замовлення.

8.1.3.3. Користувач несе одноосібну відповідальність за дотримання умов та правил роботи\надання Послуг обраного Постачальника Послуг.

8.1.3.7. Шахрайство (або його спроби) при оплаті Послуги на Сайті може призвести до проблем при отриманні віз при безпосередній реєстрації на рейс і т.п.

8.1.3.8. Шахрайство (або його спроби) з платіжними картками тягнуть за собою відповідальність, відповідно до Законодавства.

8.2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ»

8.2.1. ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» МАЄ ПРАВО:

8.2.1.1. На свій розсуд, у будь-який момент вносити будь-які зміни на Сайті без спеціального повідомлення або попередження Користувачів.

8.2.1.2. Без повідомлення Користувачів призупинити надання Послуг на Сайті з метою проведення технічних робіт.

8.2.1.3. виправляти будь-які помилки у вартості Послуг на Сайті та/або у створених Замовленнях (оплачених та неоплачених), заброньованих по невірній ціні. В даному випадку, якщо це можливо, Користувачу буде запропоновано зберегти Замовлення з правильною ціною або анулювати Бронювання без стягнення штрафу.

8.2.1.4. На свій власний розсуд, відмовляти кому-небудь в доступі до Сайту та запропонованих Послуг, в будь-який час і з будь-яких причин, без пояснень і повідомлення Користувача.

8.2.1.5. Виконувати дії, регламентовані Політикою боротьби з шахрайством.

8.2.1.6. Збирати інформацію про Замовлення Користувача на Сайті з метою повідомлення Користувача про спеціальні пропозиції, акції та додаткові послуги, доступні на сайті.

8.2.1.7. Пропонувати Користувачу платні або безкоштовні додаткові Послуги, наприклад, послугу повідомлення про затримку або скасування рейсу у вигляді СМС; послугу рекомендації по вибору готелю при пошуку авіаквитків; послуги страхування та інші. Залежно від кроку діалогу Бронювання, на якому пропонується додаткова Послуга, її вартість або включається в загальну вартість Замовлення/Бронювання, або пропонується до оплати окремо.

8.2.2. ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» ЗОБОВ'ЯЗАНЕ:

8.2.2.1. Докласти максимум зусиль для обслуговування користувачів Сайту та наданні Послуг належним чином.

8.2.2.2. Інформувати Користувача про зміну переліку Послуг або про неможливість виконати оплачену Послугу, за умови, що Постачальник Послуг своєчасно проінформували про це Сторону ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ».

8.3. ВІДМОВА ВІД ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

8.3.1. ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» не виступає співпостачальником Постачальника Послуги, Послуга якого була обрана Користувачем і не бере участі в спорах між Користувачем та Постачальником Послуги або компанією, що надає Послугу.

8.3.2. ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» не надає юридичних послуг і не представляє інтереси Користувача перед Постачальниками Послуг, а також іншими особами.

8.3.3. ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» не несе перед Користувачем відповідальності у разі повної або часткової неприцездатності Сайту та його компонентів протягом якого-небудь часу, а також за відсутність можливості доступу Користувача до сайту або несення ним будь-яких непрямих або прямих витрат у зв'язку з даними обставинами.

8.3.4. ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» не несе відповідальності за негативні наслідки і збитки, що виникли в результаті подій і обставин, що знаходяться поза сферою його компетенції, а також за дії (бездіяльність) третіх осіб, а саме: у разі неможливості виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок недостовірності, недостатності та несвоечасності відомостей і документів, наданих Користувачем, або порушення Користувачем умов Договору чи вимог до документів; за дії перевізників (зміна, скасування, перенесення, затримка відправлення авіарейсів та інших транспортних засобів, зміна вартості квитків, вилучення тарифу з продажу, ануляція неоплачених або оплачених Бронювань), за збереження, втрату або пошкодження багажу, вантажу, цінностей та документів пасажирів протягом усього терміну їхньої поїздки. У цих випадках відповідальність перед пасажиром несуть авіаційні перевізники відповідно до міжнародних правил та Законодавства. Претензії пасажирів розглядаються перевізниками на основі Законодавства та правил міжнародних перевезень.

8.3.5. Користувач підтверджує та гарантує, що він ознайомлений і згоден: з вимогами до оформлення та наявності документів, необхідних для здійснення поїздки, і приймає на себе всю відповідальність за підготовку всіх необхідних документів для поїздки.

9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

9.1 Зміна особистих даних (будь-кого) в оформленому Замовленні веде до втрати сили погоджених у замовленні тарифів. Таким чином, Користувач приймає на себе всі можливі комерційні ризики (повернення квитків, оплата вартості внесення змін, оформлення нового Замовлення, зміна тарифу, повернення грошей і ін.), пов'язані з його провинними діями з допущення помилок і неточностей у наданні особистих даних пасажирів.

9.2. Якщо Користувач створив Замовлення та не оплатив його протягом граничного строку, таке Замовлення буде автоматично скасоване Системою протягом встановленого Постачальником Послуги строку\терміну. Жодних штрафів за скасування неоплаченого Замовлення не передбачено.

9.3. Якщо Користувач створив Замовлення та оплатив вартість згідно умов укладеного договору з Постачальником Послуг за посередництвом ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ», але скасував отримання Послуги, таке Бронювання буде автоматично скасоване, зі сплатою неустойки Постачальнику Послуг згідно умов укладеного договору з Постачальником Послуг за посередництвом ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ», при цьому сплачена Користувачем Винагорода поверненню не підлягає, а понесені ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» витрати на сплату послуг Платіжних систем за переказ коштів у розмірі скасованої Послуги (скасованої послуги) – підлягають сплаті\відшкодуванню Користувачем у повному обсязі. У разі нездійснення (відсутності) оплати за Послуги згідно умов укладеного договору з Постачальником Послуг або в строк зазначений у підтвердженні бронювання, таке Бронювання автоматично анулюється, а збитки Постачальника Послуг покладаються на Користувача.

9.4. Якщо Послуга передбачає знижку для дітей та/або немовлят, вік дитини та немовляти повинен потрапити у відповідні вікові категорії, встановлені Постачальником Послуги, — «дитина» та «немовля» на час заселення в готель (check-in), здійснення посадки або іншого початку користування Послугою.

9.5. Користувачі, у яких прізвище та ім'я, зазначені у Замовленні, не відповідають вказаним у посвідченні особи, до отримання Послуги не допускаються.

9.6. Сайт не несе відповідальності за будь-які зміни в розкладах і довідкових сервісах.

9.7. Компенсувати в документально підтвердженому розмірі збитки, заподіяні Постачальнику Послуг внаслідок невиконання або неналежного виконання умов укладеного з ним договору, в т.ч., але не обмежуючись зняттям Користувача з рейсу, накладенням штрафу, у зв'язку з неналежним оформленням документів для перетину державного кордону України, країни подорожі, проблемами проходження прикордонного (паспортного), митного та інших видів контролю в аеропорті відправлення та прибуття; внаслідок порушення правил поведінки, громадського порядку, законів, що діють на території країни тимчасового перебування, при відмові посольства та імміграційної служби у видачі в'їзних віз, Користувачу та/ або при зміні Замовлення\Бронювання.

Про зазначені збитки Постачальник Послуги повідомляє Користувача через Сайт та/або з використанням інших засобів інформування (телефон, електронна пошта, лист).

10. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

10.1. Всі спори, розбіжності та вимоги, які виникають при виконанні цього Договору чи у зв'язку з ним або випливають з нього, підлягають вирішенню шляхом проведенням переговорів, а у випадку недосягнення взаємної згоди Сторін щодо шляхів вирішення спору, розбіжності або вимоги, подальше вирішення останнього підлягає розгляду у суді, відповідно до підвідомчості та підсудності, встановлених чинним законодавством України.

11. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ

11.1. Сторони звільняються від відповідальності за повне або часткове невиконання прийнятих на себе цим Договором зобов'язань, якщо це невиконання стало наслідком дії обставин непереборної сили, що виникли після укладення Договору.

11.2. До обставин непереборної сили відносяться: пожежа, стихійні лиха, військові операції будь-якого характеру, епідемія, акти законодавчої та виконавчої влади, що перешкоджають виконанню зобов'язань, зміни імміграційної політики, терористичні акти, інші обставини поза розумним контролем Сторін. Термін виконання зобов'язань по Договору відкладається спів розмірно часу, протягом якого такі обставини будуть діяти.

11.3. Про настання (і припинення) зазначених у п. 11.2. Публічної пропозиції обставин, Сторона, для якої виникла неможливість виконання зобов'язань за цим договором, зобов'язана сповістити іншу Сторону протягом трьох днів. Невиконання цієї вимоги позбавляє Сторони права посылатися на ці обставини та не звільняє від відповідальності по даному договору. Термін виконання зобов'язань Сторонами по даному договору відкладається співрозмірно часу, протягом якого будуть діяти такі обставини. Якщо обставини будуть тривати більше 14 (чотирнадцяти) днів, кожна із Сторін матиме право відмовитися від виконання зобов'язань за цим договором. Наявність зазначених обставин підтверджується відповідними рішеннями Торгово-промислової палати України або іншого компетентного органу.

11.4. При настанні вказаних обставин Сторони мають право в судовому порядку вимагати розірвання договору.

12. РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ

12.1. Договір може бути розірваний в будь-який час за ініціативою Користувача або ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ», шляхом направлення іншій Стороні відповідного письмового повідомлення поштою.

12.2. ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ» має право розірвати Договір в будь-який час без попереднього повідомлення у разі порушення Користувачем порядку і строків Бронювання та оплати послуг.

13. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

13.1. Договір набуває чинності з моменту його укладення (акцепту оферти) і діє протягом невизначеного часу, але в будь-якому випадку до повного виконання Сторонами зобов'язань за Договором.

14. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ДАНИХ

14.1. Згідно даного договору Сторони підтверджують, що ознайомлені з вимогами Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 р. № 2297-VI та інших нормативних актів про захист персональних даних і надають одна одній право на обробку відомостей на паперових носіях та / або за допомогою інформаційно-телекомунікаційної системи бази персональних даних в обсязі встановленому чинними законодавством України та цим Договором.

15. РЕКВІЗИТИ ТОВ «ЛЮФТ ЕНД ФЛЮГ»

Товариство з обмеженою відповідальністю «Люфт енд Флюг»

Юр. адреса: 65005, Одеська обл., м.Одеса, вул. Дальницька, 46, офіс 403
ЄДРПОУ/ПІН 43508782
Рахунок UA293287040000026007054246800
Банк АТ КБ «ПРИВАТБАНК»
МФО 328704
Рахунок UA123005280000026009455078204
Банк АТ «ОТП БАНК»
МФО 300528
Тел. +380931164507
e-mail: luftandflug@gmail.com