Публічна оферта — Kvitka Tour

1. Загальні положення

1.1. Цей документ є публічною офертою (далі — «Оферта») Катерини Корнієнко, яка провадить діяльність як самозайнята особа (self-employed) у Сполученому Королівстві під торговою назвою **Kvitka Tour** (далі — «Виконавець»).

1.2. Оферта адресована невизначеному колу осіб і містить усі істотні умови надання послуг, перелічених у розділі 3.

1.3. Особа, яка приймає умови Оферти в порядку, визначеному розділом 4, набуває статусу Замовника (далі — «Замовник»).

1.4. Виконавець має право змінювати умови Оферти. Нова редакція набуває чинності з моменту публікації на сайті kvitkatour.co.uk. До вже оплачених замовлень застосовується редакція, чинна на момент оплати.

1.5. Ця Оферта не обмежує прав Замовника як споживача, передбачених законодавством Англії та Уельсу, зокрема Consumer Rights Act 2015 і The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013. Якщо будь-яке положення Оферти суперечить цим правам, застосовується законодавство.

2. Терміни та визначення

Сайт — вебсайт kvitkatour.co.uk та пов'язані з ним сторінки в соціальних мережах і месенджерах, через які приймаються замовлення.

Послуга — будь-яка з послуг, перелічених у розділі 3.

Екскурсія — послуга усного супроводу Замовника за узгодженим маршрутом у визначений час.

Цифровий контент — аудіогіди, PDF-маршрути та інші матеріали, що надаються Замовнику в електронному вигляді.

Заявка — звернення Замовника через форму на Сайті, месенджер або електронну пошту з метою замовити Послугу.

Підтвердження — повідомлення Виконавця про прийняття Заявки із зазначенням дати, часу, місця зустрічі та вартості.

3. Предмет договору

3.1. Виконавець надає Замовнику інформаційні та екскурсійні послуги культурно-освітнього характеру:

- **Екскурсія (3 години)** — приватний супровід за одним із маршрутів каталогу, для групи до 5 осіб.
- **День з гідом (5–6 годин)** — приватний супровід за маршрутом, складеним під запит Замовника.
- **Супровід групи (до 30 осіб)** — супровід сформованої групи та допомога з програмою.
- **Маршрут онлайн (PDF)** — індивідуально складений письмовий маршрут із посиланнями та картами.
- **Аудіогід** — попередньо записаний аудіоматеріал із супровідною навігацією.
- **Лекція** — усний виступ на захід Замовника як запрошена спікерка.

3.2. Актуальний перелік послуг, маршрутів і цін розміщено на Сайті. Ціни вказано у фунтах стерлінгів (GBP).

3.3. Послуги мають інформаційний і культурно-освітній характер. Виконавець не є туристичним оператором у розумінні The Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018 і не організовує перевезення, розміщення чи комплексні туристичні продукти.

3.4. До вартості послуг **не входять**: квитки до музеїв і на транспорт, проїзд, харчування, вхідні квитки на кораблик, а також інші витрати, якщо інше прямо не зазначено в Підтвердженні.

4. Акцепт оферти

4.1. Акцептом Оферти вважається вчинення Замовником будь-якої з таких дій:

- оплата Послуги повністю або частково (передоплата);
- позначення згоди з умовами Оферти у формі бронювання на Сайті;
- письмове підтвердження умов у листуванні з Виконавцем.

4.2. З моменту акцепту договір вважається укладеним на умовах цієї Оферти.

4.3. Акцептуючи Оферту, Замовник підтверджує, що:

- ознайомився з її умовами та приймає їх;

- є повнолітнім або діє за згодою батьків чи опікунів;
- надав достовірні контактні дані;
- ознайомлений із переліком того, що не входить у вартість (п. 3.4).

5. Вартість послуг і порядок оплати

5.1. Вартість Послуг визначається згідно з прайсом, розміщеним на Сайті на момент оформлення Заявки, і фіксується в Підтвердженні.

5.2. Ціни на екскурсійні послуги вказано **за екскурсію, а не за особу**, у межах зазначеної кількості учасників. Додаткові учасники понад ліміт оплачуються за окремим тарифом, зазначеним на Сайті.

5.3. Для екскурсійних послуг Замовник сплачує передоплату в розмірі **20 % вартості** для підтвердження бронювання. Решта сплачується не пізніше дня надання Послуги, якщо інше не узгоджено письмово.

5.4. Цифровий контент оплачується повністю до отримання доступу.

5.5. Оплата здійснюється через платіжні сервіси, доступні на Сайті, або банківським переказом за реквізитами, наданими Виконавцем. Комісії платіжних систем і банків Замовника оплачує Замовник.

5.6. Виконавець не зберігає платіжних даних Замовника. Обробка платежів здійснюється сертифікованими платіжними провайдерами.

5.7. Виконавець має право змінювати ціни. Зміна ціни не впливає на вже підтверджені й оплачені замовлення.

6. Бронювання та порядок надання послуг

6.1. Замовник надсилає Заявку через форму на Сайті, месенджер або електронну пошту, зазначивши бажану дату, кількість учасників і побажання щодо маршруту.

6.2. Виконавець підтверджує наявність вільної дати та надсилає Підтвердження з умовами. Бронювання вважається дійсним після надходження передоплати.

6.3. Місце і час зустрічі узгоджуються заздалегідь. Замовник зобов'язується прибути вчасно.

6.4. У разі запізнення Замовника час екскурсії не подовжується. Затримка понад 30 хвилин без попередження вважається неявкою, і передоплата не повертається.

6.5. Екскурсії проводяться українською мовою. Мова проведення може бути змінена за попередньою домовленістю.

6.6. Маршрут може бути змінений Виконавцем через погодні умови, ремонтні роботи, закриття об'єктів, заходи безпеки або інші обставини поза його контролем. У такому разі Виконавець пропонує рівноцінну заміну.

6.7. Несприятливі погодні умови не є підставою для скасування Послуги з поверненням коштів, окрім випадків офіційних попереджень про небезпеку.

6.8. Виконавець має право відмовити в наданні Послуги або припинити її без повернення коштів у разі поведінки Замовника, що становить загрозу безпеці, порушує громадський порядок або унеможливлює проведення екскурсії, зокрема в стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння.

7. Скасування, перенесення і повернення коштів

7.1. **Законне право на скасування.** Замовник, який є споживачем, має право скасувати замовлення протягом **14 днів** з дня укладення договору без пояснення причин, відповідно до The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013. Винятки — у пунктах 7.2 і розділі 8.

7.2. Якщо надання Послуги розпочато на прохання Замовника до завершення 14-денного строку, Замовник сплачує пропорційну частину вартості фактично наданої Послуги. Якщо Послугу надано в повному обсязі за згодою Замовника, право на скасування втрачається.

7.3. **Скасування за ініціативою Замовника** після спливу 14-денного строку або щодо послуг, дата яких припадає на цей строк:

Строк до дати надання Послуги	Повернення
Понад 7 днів	100 % сплаченої суми
Від 48 годин до 7 днів	20 % сплаченої суми (передоплата не повертається)
Менше 48 годин або неявка	Кошти не повертаються

7.4. **Перенесення.** Замовник може один раз безоплатно перенести дату, попередивши не пізніше ніж за 48 годин, за умови наявності вільної дати у Виконавця.

7.5. **Скасування за ініціативою Виконавця.** Якщо Виконавець не може надати Послугу (хвороба, форс-мажор, офіційні попередження про небезпеку), він пропонує іншу дату або повертає сплачену суму в повному обсязі за вибором Замовника.

7.6. Повернення коштів здійснюється тим самим способом, яким було здійснено оплату, протягом **14 днів** з дня погодження повернення.

7.7. Виконавець не відшкодовує витрат Замовника на проїзд, проживання, квитки та інші супутні витрати.

8. Аудіогіди та цифровий контент

8.1. Аудіогіди та PDF-маршрути надаються Замовнику у вигляді посилання на доступ до матеріалів. Спосіб доступу вказується на сторінці продукту.

8.2. **Відмова від права на скасування.** Оформлюючи замовлення на цифровий контент, Замовник прямо погоджується на негайне надання доступу до завершення 14-денного строку скасування та **підтверджує, що втрачає право на скасування** з моменту початку надання доступу. Ця згода фіксується окремою позначкою у формі замовлення.

8.3. Якщо доступ до контенту ще не було надано, Замовник зберігає право на скасування протягом 14 днів і повне повернення коштів.

8.4. Замовник має право на повернення коштів, якщо цифровий контент не відповідає опису, не працює або не є задовільної якості, відповідно до Consumer Rights Act 2015. У такому разі Виконавець усуває недолік, надає заміну або повертає кошти.

8.5. **Передпродаж.** Якщо продукт придбано на умовах передпродажу, Виконавець зазначає на сторінці продукту, які матеріали доступні одразу, а які буде опубліковано пізніше, із зазначенням орієнтовної дати. Якщо повну версію не буде опубліковано протягом 60 днів після заявленої дати, Замовник має право на повне повернення коштів.

8.6. Доступ надається для особистого некомерційного використання, без обмеження строку, за умови технічної доступності платформи розміщення.

8.7. Для прослуховування аудіогіда Замовник самостійно забезпечує пристрій, навушники та, за потреби, квитки на транспорт чи кораблик.

9. Інтелектуальна власність

9.1. Усі матеріали — тексти екскурсій, аудіозаписи, маршрути, фотографії, тексти Сайту — є об'єктами авторського права Виконавця й охороняються законодавством Сполученого Королівства.

9.2. Придбання Послуги надає Замовнику право особистого некомерційного використання матеріалів. Виключні права не передаються.

9.3. Замовнику **забороняється** без письмового дозволу Виконавця:

- копіювати, поширювати, передавати чи перепродавати аудіогіди та PDF-маршрути;
- публікувати матеріали в інтернеті повністю або частково;
- використовувати матеріали для проведення власних екскурсій або в комерційних цілях.

9.4. Аудіо- та відеозапис екскурсії дозволяється лише для особистого використання. Публікація значних фрагментів авторської розповіді потребує письмової згоди Виконавця.

9.5. Виконавець може здійснювати фото- та відеозйомку під час екскурсії для власних маркетингових матеріалів. Замовник має право заперечити проти цього до початку або під час екскурсії, і Виконавець зобов'язаний це врахувати.

10. Відповідальність сторін і безпека

10.1. Виконавець зобов'язується надати Послугу якісно, з розумною вправністю та дбайливістю, у строк і обсязі, погоджені в Підтвердженні.

10.2. **Безпека та супровід.** Екскурсії проходять у міському середовищі. Замовник несе відповідальність за власну безпеку, безпеку неповнолітніх і осіб, що його супроводжують, дотримується правил дорожнього руху та правил відвідуваних об'єктів.

10.3. Діти до 16 років беруть участь лише в супроводі дорослого, який несе за них повну відповідальність.

10.4. Замовник самостійно оцінює свій стан здоров'я та фізичні можливості щодо пішої прогулянки відповідної тривалості. Про будь-які обмеження, що впливають на маршрут, Замовник повідомляє заздалегідь.

10.5. Виконавець не несе відповідальності за: втрату чи пошкодження особистих речей Замовника; дії третіх осіб, зокрема музеїв, транспортних компаній і операторів річкового транспорту; зміну режиму роботи об'єктів; наслідки недотримання Замовником вказівок Виконавця.

10.6. Відповідальність Виконавця за будь-якою вимогою обмежується сумою, фактично сплаченою Замовником за відповідну Послугу. Це обмеження не поширюється на смерть чи тілесні ушкодження, спричинені недбалістю, на шахрайство та на інші випадки, відповідальність за які не може бути обмежена за законом.

10.7. **Форс-мажор.** Сторони звільняються від відповідальності за невиконання зобов'язань унаслідок обставин непереборної сили: стихійного лиха, епідемій, воєнних дій, терористичних актів, страйків, рішень органів влади, збоїв транспортної інфраструктури.

11. Персональні дані

11.1. Виконавець обробляє персональні дані Замовника відповідно до UK GDPR і Data Protection Act 2018.

11.2. Обробляються дані, необхідні для надання Послуги: ім'я, електронна пошта, номер телефону або нік у месенджері, дата й деталі замовлення.

11.3. Правовою підставою обробки є виконання договору, а для маркетингових розсилок — згода Замовника, яку можна відкликати в будь-який момент.

11.4. Дані не передаються третім особам, окрім платіжних провайдерів і сервісів, необхідних для надання Послуги, та випадків, передбачених законом.

11.5. Замовник має право на доступ до своїх даних, їх виправлення, видалення, обмеження обробки та перенесення, а також право подати скаргу до Information Commissioner's Office (ICO).

11.6. Детальні умови обробки викладено в Політиці конфіденційності, розміщеній на Сайті.

12. Скарги, застосовне право і вирішення спорів

12.1. Якщо Замовник незадоволений якістю Послуги, він повідомляє Виконавця письмово протягом **14 днів** після її надання. Виконавець розглядає звернення протягом 14 днів і повідомляє про результат.

12.2. Сторони докладають зусиль для врегулювання спорів шляхом переговорів.

12.3. Цей договір регулюється правом Англії та Уельсу. Спори підлягають розгляду в судах Англії та Уельсу.

12.4. Якщо Замовник є споживачем і проживає в іншій юрисдикції, це положення не позбавляє його захисту, наданого імперативними нормами законодавства країни його проживання.

12.5. Якщо окреме положення Оферти буде визнано недійсним, решта положень зберігає чинність.

13. Реквізити та контакти

Виконавець: Катерина Корнієнко

Статус: самозайнята особа (self-employed), Сполучене Королівство

Торгова назва: Kvitka Tour

Сайт: kvitkatour.co.uk

Електронна пошта: admin@kvitkatour.co.uk

Адреса для листування: Reading, RG5 3RT, United Kingdom

Редакція від 25 вересня 2026 року.