

## **ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ**

Ці Правила надання послуг (далі — Правила) регламентують умови надання туристичних, консультаційних та інформаційних послуг (далі — Послуги) туристичним агентством “TravelLand” (далі — Турагентство) Клієнтам (далі — Ви).

### **1. ЗАГАЛЬНІ ПИТАННЯ**

**1.1** Ці Правила регламентують надання туристичних, консультаційних, інформаційних та посередницьких послуг (далі — Послуги) Турагентством “TravelLand”.

**1.2** Купуючи Послуги, Ви підтверджуєте повне прийняття цих Правил.

**1.3** Турагентство має право змінювати Правила без попереднього повідомлення.

### **2. ПОРЯДОК ЗАМОВЛЕННЯ ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ**

**2.1** Порядок надання кожної Послуги визначається Постачальником (власником засобу розміщення, перевізником, банківською установою, державним сервісом тощо).

**2.2** Для інформаційно-консультаційних послуг (консалтинг, Digital Bridge, допомога з реєстрацією) Послуга вважається наданою в момент надання доступу до інформації або завершення консультації.

**2.3** Будь-які запити з формулюванням “по можливості” не є гарантованими до виконання третіми сторонами.

### **3. ВАРТІСТЬ ТА ОПЛАТА**

**3.1** Ціни на Послуги (особливо туристичні) є динамічними та актуальні лише на момент запиту.

**3.2** Оплата приймається в гривнях. Для нерезидентів — у вільно конвертованій валюті (EUR, USD) згідно з Інвойсом.

**3.3 Сервісні та консультаційні збори є незворотними**, оскільки вони оплачують час спеціаліста та інтелектуальну працю, незалежно від фінального результату (наприклад, відмови сторонньої установи у наданні сервісу).

### **4. КОРЕКТНІСТЬ ДАНИХ ТА ЗМІНИ**

**4.1** Ви несете повну відповідальність за правильність наданих даних (паспортні дані, реквізити, контакти).

**4.2** Зміни у вже заброньованих Послугах здійснюються згідно з тарифами Постачальників і зазвичай передбачають штрафні санкції.

## **5. ПЕРЕТИН КОРДОНУ ТА ПРАВИЛА УСТАНОВ**

**5.1** Ви самостійно відповідаєте за дотримання правил в'їзду/виїзду, наявність віз та діючих документів.

**5.2** Турагентство не несе відповідальності за рішення прикордонних служб, митних органів або державних установ будь-яких країн.

## **6. ПІДТРИМКА ТА КОНСУЛЬТАЦІЇ**

**6.1** Турагентство надає максимальну консультаційну підтримку протягом всього терміну надання Послуги.

**6.2** Турагентство не несе відповідальності за якість роботи Постачальників, а виконує лише допоміжну функцію у комунікації.

## **7. АКЦІЇ, СЕРТИФІКАТИ ТА ЛОЯЛЬНІСТЬ**

**7.1** Турагентство має право вводити та скасовувати будь-які акції та бонусні програми.

**7.2** Будь-які подарункові сертифікати та карти лояльності (Classic/VIP) є власністю Турагентства. Правила їх використання викладені на сайті.

## **8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

**8.1** Повна відповідальність за якість кінцевого продукту (транспорт, проживання, банківський сервіс, IT-платформа) лежить на Постачальнику.

**8.2** Турагентство не несе відповідальності за технічні збої в роботі сторонніх систем, погодні умови, дорожні ситуації або зміни у законодавстві/політиці третіх осіб.

**8.3** У разі втрати оригіналів документів з вини Турагентства, компенсується виключно офіційна вартість держмита за їх відновлення.

## **9. РЕКЛАМАЦІЇ**

**9.1** Претензії щодо якості роботи Турагентства приймаються на [info@traveland.com.ua](mailto:info@traveland.com.ua) протягом 30 календарних днів.

**9.2** Скарги на роботу Постачальників мають бути зафіксовані безпосередньо у момент виникнення проблеми та спрямовані Постачальнику.