

ДОГОВІР

про надання інформаційно-консультаційних послуг

Товариство з обмеженою відповідальністю «Віза Ленд» (надалі – *Виконавець*), керуючись ст. 633, 641, 642 Цивільного кодексу України, публікує цей Договір про надання послуг, який є публічною офертою (пропозицією), адресованою невизначеному колу фізичних осіб (надалі – *Замовник*). Акцепт цієї оферти здійснюється шляхом оплати Послуг і означає повне та безумовне прийняття умов цього Договору.

1. Предмет договору

1.1. Виконавець зобов'язується надавати Замовнику інформаційно-консультаційні, організаційні та допоміжні послуги, що спрямовані на підготовку документів, формування повного пакету, здійснення організаційних дій та супровід у процесі отримання візи до іноземних держав. Замовник, у свою чергу, зобов'язується прийняти надані Послуги та здійснити їх оплату у встановленому порядку.

1.2. Послуги, що надаються Виконавцем, включають у себе, але не обмежуються:

- **Первинні консультації:** надання Замовнику актуальної інформації про вимоги консульств, візових центрів та законодавства країни призначення, роз'яснення процедури отримання візи, умов подачі та термінів розгляду заяви.
- **Формування пакету документів:** аналіз наданих документів, перевірка на відповідність вимогам, корекція та доопрацювання, надання рекомендацій щодо отримання додаткових довідок, сертифікатів, гарантійних листів.
- **Підготовка анкет і форм:** заповнення онлайн та паперових анкет (у т.ч. DS-160, UK Visa Application, Schengen Visa Application та ін.), аплікаційних форм і супровідних заяв.
- **Підготовка до співбесіди:** моделювання можливих питань, відпрацювання відповідей, надання індивідуальних порад, спрямованих на зниження ризику відмови.
- **Організація запису на подачу документів/співбесіду:** бронювання дати та часу подачі документів у візовому центрі чи консульстві, консультація щодо порядку відвідування та вимог до особистої присутності.
- **Переклади документів:** організація перекладу офіційних документів на мову країни призначення з дотриманням вимог консульств та сертифікацією перекладів (за потреби).
- **Супровід при подачі документів (за необхідності):**
 - якщо подача документів відбувається у консульстві чи візовому центрі, що функціонує на території України – Виконавець може надати Замовнику організаційний супровід під час відвідування (інформування про порядок проходження біометрії, орієнтація у процедурі, допомога з оформленням додаткових форм чи оплатою зборів на місці);
 - якщо подача документів здійснюється за межами України – Виконавець надає лише консультаційно-інформаційний супровід (роз'яснює порядок подачі, поведінку під час відвідування консульства, стандартні вимоги та процедури), без особистої присутності представника Виконавця;

- Виконавець не зобов'язаний супроводжувати Замовника у кожному випадку подачі документів, а обсяг супроводу визначається індивідуально залежно від країни подачі та домовленостей сторін.
- **Оплата офіційних зборів:** консультації щодо оплати консульського збору, сервісного збору, зборів за терміновість, а також допомога в їх здійсненні через відповідні платформи чи банківські установи.
- **Отримання документів (за дорученням):** організація отримання паспорта чи інших документів після розгляду заяви у консульстві або візовому центрі.
- **Додаткові інформаційно-консультаційні послуги:** підготовка запрошень, гарантійних листів, допомога у бронюванні авіаквитків і житла (виключно як підтверджуючих документів для подачі), а також надання консультацій з питань повернення коштів чи перенесення дат подачі документів **у тих випадках, коли це передбачено правилами конкретного консульства або візового центру.** Надання таких консультацій є інформаційним і не покладає на Виконавця зобов'язання здійснювати фактичне повернення коштів чи зміну дат від імені Замовника, якщо це неможливо відповідно до регламенту відповідної установи.

2. Порядок укладення договору

2.1. Цей Договір є публічною офертою у розумінні ст. 633, 641 Цивільного кодексу України та розміщений у вільному доступі на офіційному веб-сайті Виконавця.

2.2. Оплата Послуг здійснюється до початку їх надання, якщо інше не погоджено сторонами. Факт здійснення оплати означає укладення (акцепт) цього Договору і підтверджує зобов'язання Замовника виконати умови, визначені в ньому.

2.3. Оплата Послуг означає повне й безумовне прийняття Замовником усіх положень цього Договору без застережень і додаткових погоджень.

2.4. Договір укладається без обов'язкового письмового підписання сторонами. Укладання окремого письмового договору можливе лише у випадках, коли це прямо погоджено сторонами.

2.5. Замовник підтверджує, що перед здійсненням оплати ознайомився з умовами цього Договору та тарифами на Послуги, розміщеними на сайті Виконавця, і розуміє, що оплата є підтвердженням його згоди з ними.

2.6. Виконавець надає виключно інформаційно-консультаційні та організаційні послуги. Виконавець не може гарантувати отримання візи Замовником, оскільки остаточне рішення ухвалюється виключно консульськими органами відповідної держави.

2.7. Виконавець залишає за собою право вносити зміни до цього Договору та тарифів на Послуги шляхом публікації нової редакції на офіційному сайті. Зміни набирають чинності з моменту їх оприлюднення та не поширюються на Послуги, які вже були оплачені Замовником.

3. Права та обов'язки сторін

3.1. Виконавець зобов'язаний:

- надавати Послуги своєчасно та належної якості відповідно до домовленостей із Замовником;
- інформувати Замовника про хід виконання зобов'язань, у тому числі про зміну вимог консульства чи візового центру, якщо така інформація стала відомою Виконавцю;
- здійснювати перевірку та корекцію документів виключно в межах вимог консульств та візових центрів;
- надавати консультації та інформацію у доступній формі, пояснюючи порядок дій Замовника;
- використовувати документи та персональні дані Замовника виключно з метою виконання цього Договору;
- зберігати конфіденційність отриманої від Замовника інформації та не передавати її третім особам, крім випадків, передбачених законодавством або необхідних для виконання зобов'язань за цим Договором;
- попереджати Замовника про обмеження відповідальності Виконавця (зокрема, що остаточне рішення щодо видачі візи приймає виключно консульство).

3.2. Виконавець має право:

- отримувати від Замовника повний комплект документів та достовірну інформацію, необхідну для виконання Послуг;
- відмовити у наданні Послуг у разі надання Замовником неправдивих, підроблених, неповних або суперечливих даних;
- зупинити надання Послуг до моменту повної або часткової оплати (якщо така передбачена умовами);
- залучати третіх осіб (перекладачів, кур'єрів, партнерські компанії тощо) для належного виконання зобов'язань без додаткового погодження із Замовником;
- змінювати внутрішній порядок надання Послуг без попереднього погодження з Замовником, якщо це не впливає на їх якість та обсяг;
- отримувати від Замовника підтвердження виконаних етапів робіт (усне, письмове чи електронне);
- відмовитись від виконання Договору в односторонньому порядку у випадку грубого порушення Замовником його умов (зокрема – відсутності оплати, надання недостовірних даних).

3.3. Замовник зобов'язаний:

- **надати Виконавцю повну та достовірну інформацію:** особисті дані, анкетні дані, контактні дані, відомості про поїздку, а також усі необхідні документи, довідки, підтвердження й інші матеріали, які прямо вимагаються консульством чи візовим центром для оформлення візи;
- **забезпечити своєчасне надання документів** у строки, попередньо погоджені з Виконавцем, щоб надати можливість якісно підготувати пакет документів. Несвоєчасне надання документів може призвести до перенесення дати подачі,

відмови у записі або неможливості виконання Послуг у повному обсязі, за що Виконавець відповідальності не несе;

- **надавати документи в оригіналі чи у належним чином засвідчених копіях**, якщо цього вимагають правила консульства чи візового центру, та нести відповідальність за їхню справжність і достовірність;
- **своєчасно здійснити оплату Послуг у розмірі та порядку, погодженому сторонами**, включаючи оплату додаткових витрат (переклади, консульські та сервісні збори, доставка тощо), якщо вони передбачені;
- **дотримуватись рекомендацій Виконавця** щодо підготовки документів, оформлення заяв, заповнення анкет та поведінки під час подачі/співбесіди;
- **самостійно з'являтися у консульство чи візовий центр у визначений час** для подачі документів або проходження співбесіди, якщо інше прямо не передбачено правилами відповідної країни або не погоджено сторонами додатково;
- **повідомляти Виконавця без зволікання** про будь-які зміни особистих даних, сімейного стану, місця роботи, фінансового стану, планів подорожі чи інших обставин, що можуть вплинути на підготовку пакету документів чи рішення консульства;
- **не вимагати від Виконавця гарантії отримання візи**, оскільки остаточне рішення ухвалюється виключно консульськими органами відповідної держави;
- **співпрацювати з Виконавцем добросовісно**, своєчасно надавати додаткові відомості, документи чи пояснення, якщо вони будуть запитані у процесі надання Послуг.

3.4. Замовник має право:

- **отримувати від Виконавця консультації та інформацію** про стан підготовки документів і хід виконання Послуг;
- **вимагати належного виконання умов Договору** в межах наданих Виконавцем інформаційно-консультаційних послуг;
- **отримувати підтвердження факту оплати:**
 - у випадку оплати Послуг Виконавця – Замовник має право отримати квитанцію, чек або інший підтверджуючий документ за умови правильного зазначення призначення платежу при здійсненні оплати. У такому документі буде відображено факт здійснення платежу та особу, від якої надійшли кошти;
 - у випадку оплати офіційних консульських чи сервісних зборів через Виконавця – Замовник має право отримати копію/оригінал квитанції, що підтверджує проведення платежу;
 - у випадку самостійної оплати консульського чи сервісного збору Замовником у супроводі Виконавця – оригінал квитанції зберігається у Замовника, і Виконавець не несе відповідальності за збереження чи повторну видачу такого документа.
- **відмовитись від подальших Послуг**, повідомивши про це Виконавця, з урахуванням наступних умов:
 - якщо Замовник здійснив оплату, але Виконавець ще не розпочав роботу (документи не були надані, анкети не заповнені, консультації не проведені) – Замовник має право на повернення коштів, за винятком утримання банківських комісій;

- якщо частина роботи вже виконана (наприклад, анкета заповнена, консультація проведена, пакет документів перевірений) – кошти за виконані етапи не підлягають поверненню, оскільки Виконавець належним чином виконав свої зобов'язання;
- якщо повний обсяг Послуг було надано, але рішення консульства виявилось негативним, кошти не повертаються, оскільки Виконавець надає інформаційно-консультаційні послуги та не впливає на рішення консульських органів.

4. Вартість і порядок розрахунків

4.1. Вартість Послуг визначається Виконавцем відповідно до чинних тарифів, які можуть бути опубліковані на офіційному сайті Виконавця або погоджені з Замовником індивідуально, залежно від обраної країни, типу візи, терміновості подачі та додаткових вимог консульства чи візового центру.

4.2. Остаточна вартість Послуг узгоджується із Замовником до початку їх надання та підлягає обов'язковій оплаті Замовником.

4.3. Оплата Послуг здійснюється до початку їх надання, якщо інше не погоджено сторонами. Факт оплати підтверджує акцепт цього Договору.

4.4. У вартість Послуг не входять офіційні консульські та сервісні збори, витрати на переклад документів, доставку, страхування, транспортні витрати, квитки та інші супутні витрати. Такі витрати оплачуються Замовником додатково.

4.5. У разі зміни правил консульства або тарифів візового центру, що впливають на розмір офіційних зборів, Замовник зобов'язаний здійснити оплату цих витрат у фактичному розмірі, встановленому відповідними установами.

5. Відповідальність сторін

5.1. Виконавець надає виключно інформаційно-консультаційні та організаційні послуги і **не гарантує отримання візи**, оскільки остаточне рішення ухвалюється виключно консульськими органами відповідної держави.

5.2. Виконавець не несе відповідальності за:

- відмову у видачі візи з будь-яких підстав, визначених консульськими органами;
- затримки у розгляді документів або зміну строків розгляду з боку консульства чи візового центру;
- зміну правил, вимог або процедур, які відбулися після початку співпраці із Замовником;
- втрату чи пошкодження документів у консульстві, візовому центрі, кур'єрській службі або інших установах, що не підконтрольні Виконавцю;
- наслідки, пов'язані з несвоєчасним або неповним наданням Замовником документів і даних.

5.3. Замовник несе повну відповідальність за:

- достовірність, повноту та законність поданих документів і наданої інформації;
- своєчасне надання документів у погоджені строки;
- наслідки подання недостовірних або підроблених документів (включаючи відмову у візі, анулювання візи чи заборону на в'їзд до країни призначення);
- дотримання рекомендацій Виконавця, наданих у межах виконання цього Договору.

5.4. Кошти, сплачені за Послуги Виконавця, не підлягають поверненню у таких випадках:

- якщо Замовнику відмовлено у видачі візи з **будь-яких причин**, оскільки остаточне рішення ухвалюється виключно консульським органом відповідної держави і не залежить від дій, рекомендацій чи якості наданих Виконавцем послуг;
- якщо Замовник після початку виконання робіт самостійно відмовився від подальшої співпраці чи анулював подачу документів, у той час як Виконавець уже виконав частину або повний обсяг Послуг (наприклад: проведено консультацію, підготовлено анкету, сформовано пакет документів, здійснено запис на подачу тощо);
- якщо Замовник не з'явився у консульство чи візовий центр у визначений час, унаслідок чого дата подачі документів була втрачена та послуга вважається такою, що була надана.

5.5. Повернення коштів можливе лише у випадку, якщо оплата була здійснена, але Виконавець ще не розпочав роботу (документи не були надані, анкета не була заповнена, консультація не проведена). У такому разі кошти повертаються Замовнику за вирахуванням банківських комісій.

5.6. Усі спори щодо якості або обсягу наданих Послуг вирішуються шляхом переговорів. У випадку недосягнення згоди вони підлягають розгляду в судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

6. Форс-мажор

6.1. Сторони звільняються від відповідальності за повне або часткове невиконання зобов'язань за цим Договором, якщо воно стало наслідком обставин непереборної сили (форс-мажору), які виникли після укладення Договору та об'єктивно унеможливають його виконання.

6.2. До форс-мажорних обставин належать, зокрема, але не обмежуються:

- воєнні дії, збройна агресія, введення воєнного чи надзвичайного стану;
- мобілізація, обов'язок проходження військової служби, призов або залучення співробітників Виконавця чи Замовника до виконання військових/державних обов'язків;
- терористичні акти, диверсії, масові заворушення;
- дії або рішення органів державної влади чи місцевого самоврядування, які обмежують можливість надання Послуг (наприклад, закриття візових центрів, заборона виїзду громадян певних категорій тощо);

- блокування транспортного сполучення, перебої у роботі банківської системи, відсутність електроенергії, інтернет-зв'язку або інших комунікаційних ресурсів, необхідних для надання Послуг;
- стихійні лиха (пожежі, повені, землетруси тощо);
- епідемії, пандемії та пов'язані з ними карантинні обмеження.

6.3. Настання форс-мажорних обставин підтверджується відповідними офіційними документами (наприклад, сертифікатом Торгово-промислової палати України або рішенням уповноваженого органу).

6.4. У разі настання форс-мажорних обставин:

- строк виконання зобов'язань за Договором продовжується на час дії таких обставин;
- якщо форс-мажор триває понад 3 (три) місяці поспіль і виконання Договору стає об'єктивно неможливим, кожна із Сторін має право розірвати Договір без відшкодування можливих збитків іншій Стороні.

6.5. Виконавець не несе відповідальності за призупинення чи затримку надання Послуг у випадках, коли їх виконання унеможливлене внаслідок дії форс-мажорних обставин.

7. Конфіденційність та персональні дані

7.1. Замовник підтверджує, що надає Виконавцю добровільну згоду на обробку своїх персональних даних виключно з метою виконання цього Договору.

7.2. Виконавець зобов'язується забезпечити конфіденційність отриманих від Замовника документів та інформації й не передавати їх третім особам, **крім випадків:**

- прямо передбачених законодавством України;
- необхідних для належного надання Послуг за цим Договором (зокрема, подача документів у консульство чи візовий центр, передача для офіційного перекладу, нотаріального посвідчення, кур'єрської доставки, а також іншим уповноваженим установам або підрядникам, залученим до виконання Договору).

7.3. Виконавець вживає заходів для захисту персональних даних Замовника від несанкціонованого доступу чи розголошення.

7.4. Замовник усвідомлює, що відкликання згоди на обробку персональних даних унеможливліє подальше надання Послуг за цим Договором.

8. Порядок вирішення спорів

8.1. Усі спори, розбіжності чи претензії, що можуть виникнути між Сторонами у зв'язку з виконанням цього Договору, вирішуються шляхом переговорів та взаємних консультацій.

8.2. У випадку виникнення спору Замовник зобов'язаний спочатку звернутися до Виконавця у письмовій формі з офіційною претензією, в якій зазначаються суть спору

та вимоги. Виконавець розглядає претензію протягом 15 (п'ятнадцяти) робочих днів з дати її отримання та надає письмову відповідь.

8.3. Якщо Сторони не дійшли згоди шляхом переговорів та у досудовому порядку, спір підлягає розгляду у суді за місцезнаходженням Виконавця відповідно до чинного законодавства України.

9. Прикінцеві положення

9.1. Цей Договір набирає чинності з моменту його акцепту Замовником (оплати Послуг або підписання письмового примірника, якщо таке передбачено) і діє до повного виконання сторонами своїх зобов'язань.

9.2. Недійсність окремого положення цього Договору не впливає на чинність та обов'язковість виконання інших його умов.

9.3. Місцем укладення цього Договору є Україна, незалежно від місця проживання Замовника чи місця фактичного надання Послуг.

9.4. Усі питання, не врегульовані цим Договором, регулюються чинним законодавством України.

9.5. Електронна форма цього Договору, а також будь-які електронні повідомлення, квитанції про оплату, акти чи інші документи, пов'язані з його виконанням, визнаються сторонами такими, що мають юридичну силу та можуть використовуватись як належні докази у випадку спору.