

# ДОГОВОРНЫЕ УСЛОВИЯ БЮРО ПУТЕШЕСТВИЙ "SUNFLOWERS agency s.r.o"

## I. Договорное отношение

1. Договорное отношение между бюро путешествий (в дальнейшем "Туроператор") и Заказчиком возникает на основе заключенного договора об организации туристической поездки между Заказчиком и Туроператором, который подтверждает Туроператор или другой уполномоченный туроператор или турагентство, являющиеся посредниками в продаже услуг Туроператора "SUNFLOWERS agency s.r.o" и после полной оплаты заказанных услуг. Заказчиком является лицо, которое с Туроператором заключит договор об организации туристической поездки или лицо, на имя которого заключается договор или лицо, на которое туристическая поездка перевелась в соответствии с пунктом 1д) статьи III.
2. Составной частью договора являются все письменные документы, которые Заказчик получит от Туроператора, и это именно - договор об организации туристической поездки, туристический ваучер и письменные рекомендации - детальные информации о туристической поездке, пребывании или заказанных услугах (в дальнейшем "договор").
3. Заказчик с подписанием договора об организации туристической поездки подтверждает, что он ознакомился с договором и согласен с ним безусловно.
4. Настоящие договорные условия Туроператора "SUNFLOWERS agency s.r.o." являются неотделимой частью договора об организации туристической поездки.

## II. Стоимость услуг и платежные условия

1. Стоимость туристической поездки и всех услуг, заказанных Заказчиком или включенных в туристическую поездку (в дальнейшем "стоимость туристической поездки") - это полная стоимость, указана в договоре. Туроператор предоставляет Заказчику только скидки, которые действительны с даты заключения договорного отношения.
2. Решающим фактором при предоставлении скидок детям, является возраст ребенка в последний день туристической поездки. Право на предоставление всех заказанных услуг у Заказчика возникает с момента оплаты полной стоимости туристической поездки и исполнения остальных условий предоставления услуг, включая услуги, связанные с денежными операциями (обязательные взносы и так далее...)
3. В течение указанного в договоре срока, Туроператор имеет право требовать оплату всех заказанных услуг в размере 100%. Если клиент проводит безналичный платеж по счету, он обязан возместить все банковские расходы, связанные с переводом платежей на счет Туроператора, иначе Туроператор эти расходы должен клиенту насчитать.
4. Днем оплаты считается день поступления денежных средств на счет Туроператора или прием наличных денежных средств.
5. В случае, когда полная стоимость заказанных услуг не будет оплачена в установленный срок, Туроператор имеет право аннулировать договор и не предоставлять Заказчику услуги без предварительного предупреждения. В соответствии с этой формулировкой, Туроператор имеет право требовать возмещения ущерба и упущенной выгоды.
6. Туроператор акцептирует платежные ваучеры – чеки от компании Le Cheque Dejeuner s.r.o. и "Sodexo Pass SR s.r.o." (конкретно: Holiday Pass, Flexi Pass, Universal Pass), всех номинальных стоимостей. Платежные ваучеры - чеки можно использовать для покупки путевки. Они должны быть действительны, в хорошем состоянии - неповрежденные, без повреждения цифрового или линейчатого кода.  
Условия их применения:
  - а.) Заказчик направляет платежные ваучеры - чеки в действующий адрес Туроператора, исключительно заказным письмом.
  - б.) Платежные ваучеры - чеки должны быть Туроператору физически доступны не позднее 5 дней до начала тура. Туроператор должен Заказчика непосредственно информировать о возможности оплаты. В случае решения Туроператора платежные ваучеры - чеки не акцептировать по причине их повреждения (Туроператор должен Заказчика информировать в письменном виде), Заказчик имеет право заплатить туристическую поездку деньгами. Заказчик об этом непосредственно информирует Туроператора.
  - в.) После оплаты полной стоимости туристической поездки, (включая платежные ваучеры - чеки), Туроператор зашлет Заказчику туристический ваучер, который является подтверждением оплаты размещения и забронированных услуг.
  - г.) Если цена за услуги будет меньше номинальной стоимости ваучера, предъявленного при оплате, Туроператор не обязуется возместить возникшую разницу.
  - д.) Если оплата Заказчиком стоимости всей поездки проводится платежными ваучерами – чеками, стоимость туристической поездки не должна быть ниже номинальной стоимости всех платежных ваучеров.
  - е.) В случае отказа клиента от тура, Туроператор производит возврат Заказчику нереализованных платежных ваучеров (заказным письмом в адрес заказчика). В данном случае действуют общие условия сторнирования в соответствии с настоящими договорными условиями Туроператора (Туроператор имеет право оставить себе платежные ваучеры-чеки в размере подлежащих уплате штрафных санкций).
7. Туроператор имеет право в одностороннем порядке увеличить стоимость услуг, в срок не менее чем за 21 день до начала поездки или до начала предоставления услуг в этих случаях:
  - а.) увеличение транспортных затрат, включая стоимость топлива, если в стоимость путевки входит и транспорт,
  - б.) увеличение расходов, связанных с использованием транспортных средств - аэропортные сборы, дорожные расходы, портовые расходы и другие расходы,

- в.) изменение курса евро в среднем более чем на 5 % по отношению к другой валюте, используемой при определении стоимости путевки.
8. В случае увеличения общей стоимости поездки по причинам, указанным в пункте 6, Туроператор сообщает об этом Заказчику в письменной форме, не позднее 21 дней до наступления срока действия путевок или до наступления срока оказания услуг, с указанием точных причин и тоже способа увеличения стоимости поездки. Заказчик обязан доплатить разницу в стоимости поездки срочно, в срок указанный в заявлении, в другом случае Туроператор имеет право аннулировать договор в соответствии с пунктом 5 настоящей статьи.

## III. Права и обязательства Заказчика

1. Основные права:
  - а.) Право на предоставление заказанных и оплаченных услуг.
  - б.) Право на предоставление информации по заказанным услугам, информации об изменениях и право на получение рекомендаций по турам, в срок не позднее чем за 7 дней до начала поездки.
  - в.) Право на аннулирование договора, когда угодно до начала предоставления услуг и без причины, в соответствии со статьей V настоящих правил.
  - г.) Право передать свое место в туре третьему лицу. При этом Заказчик проинформирует Туроператора об указанных изменениях в письменном виде, в срок не позднее чем за 10 дней до начала поездки или до начала предоставления услуг. Заявление Заказчика должно содержать согласие третьего лица на вступление в договор и провозглашение третьего лица об исполнении договорных обязательств, необходимых для участия в туре или для предоставления услуг. Днем получения заявления считается лицо, указанное в заявлении, Заказчиком, со всеми соответствующими правами и обязанностями первоначального Заказчика. Первоначальный Заказчик и данное третье лицо становятся в равной степени ответственными за оплату стоимости путевки или услуг, а также за возмещение всех возникших дополнительных расходов. В случае неполной оплаты заказанных услуг и расходов, возникающих в связи с изменением заказчика, является действительной статья II, пункт 5 настоящих правил. Указанное положение действует только в случае, если Туроператор имеет возможность передать место в туре третьему лицу. В другом случае, Туроператор в письменном виде информирует о невозможности замены. В связи с изменением заказчика, Туроператор начисляет паушальный платеж в размере 7 евро.
  - д.) В случае выявления недостатков - право на объявление рекламации, в соответствии со статьей VI, настоящих правил.
  - е.) Право на охрану своих персональных данных, указанных в договоре, в соответствии с действующими правовыми нормами. При подписании настоящего договора Заказчик декларирует, что дает свое согласие на то, чтобы данные, которые он предоставляет Туроператору и его партнерам (сотрудникам Туроператора) в связи с настоящим договором, и которые являются личными данными, обрабатывались Туроператором и другими лицами, оказывающие туристические услуги для Туроператора. Одновременно Заказчик декларирует, что получил согласие лиц, указанных в договоре, для которых Туроператор обеспечивает услуги.
  - ж.) Право на получение официального подтверждения страховки "на случай банкротства Туроператора" (страховой полис), если договор об организации туристической поездки не содержит данную информацию.
2. Основные обязанности Заказчика:
  - а.) Максимальное взаимодействие с Туроператором, особенно предоставлять истинные, правильные и полные данные, необходимые для оформления договора об организации туристической поездки и для оформления и других документов, регулирующих предоставление услуг. При неисполнении Заказчиком этой обязанности, Туроператор вправе требовать возмещения убытков, вызванных предоставлением неправильных или неполных данных.
  - б.) Заявление о том, что граждане других государств будут пользоваться услугами, в противном случае Туроператор не гарантирует, что услуги будут предоставлены этим лицам. Иностранцы граждане принимают на себя полную ответственность связанную с использованием услуг в Словацкой республике и за границей, в том числе ответственность за исполнение всех нужных для них документов.
  - в.) Полная оплата за весь объем заказанных услуг в соответствии со статьей II, настоящих правил. В случае необходимости предложить документ, подтверждающий факт оплаты, в противном случае Туроператор имеет право расторгнуть договор об организации туристической поездки и требовать стorno-платежи и возмещение ущерба, возникшего из-за нарушения обязательств Заказчиком.
  - г.) В случае изменения условий тура, отмены заказанных услуг, Заказчик имеет право предъявить Туроператору претензию в письменной форме. В противном случае это значит, что Заказчик согласен с изменениями.
  - д.) Принять от Туроператора пакет документов, необходимых для получения заказанных и оплаченных услуг и проверить правильность заполнения этих документов.
  - е.) При использовании услуг, каждый Заказчик должен руководствоваться инструкциями Туроператора, соблюдать точное время и место отъезда и под личную ответственность обеспечить документы, необходимые для организации тура (паспорт, виза, туристический ваучер, страховой полис, и другие документы.)
  - ж.) В случае лечебного пребывания в курорте, Заказчик должен узнать об медицинских контрindikациях, которые являются составной частью заключаемого договора. В таком случае Туроператор не несет ответственности за возможный ущерб, нанесенный здоровью Заказчика, который решил

## ДОГОВОРНЫЕ УСЛОВИЯ БЮРО ПУТЕШЕСТВИЙ "SUNFLOWERS agency s.r.o"

обеспечить себе пребывание на курорте.

з.) Руководствоваться рекомендациями путеводителя или агента Туроператора, полностью соблюдать все предписания, необходимые для проведения тура соблюдать программу тура и законодательство и правовые нормы страны (места) временного пребывания. В случае нарушения Заказчиком обязательств, указанных выше, Туроператор имеет право не предоставить Заказчику услуги и Заказчик теряет право на использование этих услуг и право на возврат стоимости заказанных услуг (тура).

и.) При использовании транспортного средства или учреждения, нести ответственность за себя и возможный вред, оплатить ущерб, причиненный в результате своего действия.

### IV. Изменение обусловленных услуг

1. До начала пользования услугами:

а.) В случае возникновения обстоятельств, препятствующих оказанию Заказчику услуг в соответствии с заключенным договором, Туроператор обязан внести изменения в содержание договора и изменить официально объявленную стоимость тура, или аннулировать договор об организации туристической поездки. Туроператор обязуется, незамедлительно ставить Заказчика в известность обо всех изменениях оказываемых услуг или отступлениях от условий договора в срок до начала поездки.

б.) При прекращении услуг, изменении срока действия услуг более чем на 48 часов, или при значительном изменении программы, трассы, проживания, транспортных средств и стоимости заказанных услуг, причем значительным изменением не является - изменение места проживания, если Заказчику предоставляется резервное проживание, такой же или высшей категории и в сходном районе, изменение очередности при посещении мест, изменение транспортных средств по причинам, связанным с транспортом, безопасностью транспорта, изменение места прибытия и отлета при условии обеспечения бесплатного проезда на транспорте с прежнего места и тоже на прежнее место, изменение стоимости туристической поездки в размере - менее чем на 10 % - Заказчик имеет право расторгнуть договор. Туроператор незамедлительно возвращает ему уплаченную сумму за путевку или перечисляет денежные средства Заказчика на оплату других услуг, которые он заказал у этого Туроператора и это без применения штрафных санкций и начисления стorno-платежей.

в.) Заказчик уведомляет Туроператора о своем намерении расторгнуть договор в течение трех дней со дня внесения изменений. В противном случае это значит, что Заказчик согласен с изменениями.

г.) При дополнительном заказе услуг Заказчиком, Туроператор начисляет административный сбор в размере 3,5 евро за человека и услугу.

2. Во время пользования услугами:

а.) Туроператор имеет право вносить изменения в программу туров по объективным причинам, как вмешательство высших сил, разрешения государственных органов или чрезвычайные обстоятельства, которые не могли быть учтены при заключении договора по организации поездки, и предоставление услуг невозможно ввиду этих причин, Туроператор обязан:

- обеспечить дополнительную, запасную программу и услуги такого же или высшего качества (например: резервное проживание в гостинице такой же или высшей категории, ...) причем в таком случае все дополнительные требования Заказчика исключены, или
- вернуть денежные средства Заказчику за непредоставленные услуги или за некомпенсированные услуги, или
- предоставить Заказчику скидку от стоимости оплаченных услуг, которые не были предоставлены полностью.

б.) Туроператор не несет ответственность за изменение услуг или программ по причинам указанным выше и тоже по причине как - опоздание прибытия транспортного средства вследствие неблагоприятных метеорологических условий, технической аварии, забастовки и аналогично.

### V. Отказ Заказчика от договора, стorno платежи (договорные штрафы)

1. Заказчик имеет право в любой момент до начала тура отказаться от договора.

Для этого он должен сообщить о своем решении Туроператору. Отказ должен быть оформлен в письменной форме и вводится в действие со дня его получения. При отказе от договора, Заказчик обязан уплатить Туроператору договорные штрафы в размере:

а.) за 32 - 29 дней до начала тура..... 15% от стоимости путевки

б.) за 28 - 15 дней до начала тура..... 30% от стоимости путевки

в.) за 14 - 7 дней до начала тура..... 50% от стоимости путевки

г.) за 6 - 0 дней до начала тура..... 100% от стоимости путевки

(эти суммы за каждого человека, независимо от возраста)

2. Если по желанию Заказчика было сделано изменение, коснувшееся количества лиц в двухкратном номере (минус один человек), остающееся лицо должно доплатить за однократный номер. Аналогично это и в случае проживания, где стоимость проживания зависит от количества заселяемых человек. День, в течении которого Заказчик сообщил Туроператору отказ от договора, включается в количество дней для начисления стorno платежей.

3. При неиспользовании Заказчиком обеспеченных услуг по какой-либо причине, или когда по своему усмотрению Заказчик использует услуги только частично или вообще не использует, Заказчик не имеет право на возврат денег за неиспользованные услуги.

4. Если Заказчик забронировал тур на определенный период времени а затем по его желанию были сделаны определенные изменения, коснувшиеся времени тура, условий проживания (перевбронирование), в данном случае действуют указанные выше общие условия сторнирования.

5. При сторнировании пребывания, оплаченного подарочным сертификатом,

когда Заказчик не знает точную дату начала и окончания тура, начисляется стorno платежей в размере 10% от полной стоимости пребывания, оплаченного подарочным сертификатом.

6. В случае, если Туроператор должен вернуть клиенту определенную часть денег, Туроператор не несет ответственность за возникшую курсовую разницу.

### VI. Рекламация и ответственность за ущерб

1. В случае, если объем и качество предоставляемых услуг противоречит договору, Заказчик имеет право подать рекламацию и требовать устранения соответствующих недостатков. Заказчик обязан свои претензии незамедлительно направить прямо поставщику услуг или агенту Туроператора, совместно с которыми оформляет акт - рекламации. При несоблюдении Заказчиком настоящих правил, Заказчик теряет право на предъявление претензий после окончания тура.

2. Если Туроператор в разумные сроки не предпринял никаких действий для устранения соответствующих недостатков, Заказчик имеет право незамедлительно после окончания тура предъявить свои претензии по поводу нарушений при проведении тура Туроператору, в срок не позднее 1 месяца после использования услуг, или в случае, если он услуги не использовал, предъявить свои претензии в день, когда он должен был эти услуги использовать по договору. В интересах Заказчика претензии должны быть обязательно оформлены в письменном виде, причем к своим претензиям Заказчик должен приложить акт-рекламации, в соответствии с пунктом 1 настоящей статьи. В таком случае Заказчику возникает право на скидку в размере разницы между ценой ранее забронированных и реально предоставленных услуг.

3. Туроператор не несет ответственность за ущерб, возникший вследствие нарушений его обязанностей при предоставлении услуг или вследствие его отказа от договора, если нарушения произошли не по вине Туроператора или его договорных партнеров и ответственность за причинение ущерба несет Заказчик или третье лицо, которое не связано с предоставлением услуг или со событием, у которого не было возможности предотвращения, или в случае наступления чрезвычайных обстоятельств и обстоятельств непреодолимой силы.

4. Каждый Заказчик обязуется, в случае возникновения нарушений при оказании услуг действовать в рамках норм и правил, чтобы исключить или свести к минимуму возможный ущерб.

5. Туроператор не отвечает за уровень услуг, которые Заказчик сам закажет у третьих лиц. Величина возмещения ущерба, как и все остальные требования, касающиеся транспортных воздушных линий, которые являются неотъемлемой частью предоставляемых услуг (потеря багажа, повреждение багажа, поздняя выдача багажа, опоздание самолета, замена даты отлета и так далее.), управляются соответствующими правилами воздушных перевозок. Поэтому требования Заказчика к Туроператору, связанные с использованием воздушного транспорта, являются беспредметными.

### VII. Страхование риска неплатежеспособности Туроператора

1. В соответствии с действующими в стране правовыми нормами Туроператор исполнил свою обязанность и застраховал свои риски неплатежеспособности.

На основе этого обязательного страхования Заказчику будет предоставлена компенсация расходов (транспорт в Словацкую республику, в том числе необходимое проживание и питание до отъезда, за 24 часов от письменного заявления о наступлении страхового события, возврат средств за оплаченные и неиспользованные услуги) в случае:

- непредоставления транспорта от места пребывания за границей в Словацкую республику, если транспорт является составной частью заказанных и оплаченных услуг,
- невозврата оплаченной стоимости заказанных услуг в случае, если эти услуги не будут предоставлены или только частично,
- невозврата разницы между оплаченной стоимостью путевки и стоимостью частично предоставленной путевки в случае, если путевка была предоставлена Заказчику частично.

2. Настоящие общие условия Туроператора действительны с 16.12.2008.

Все информации в буклетах, каталогах или средствах массовой коммуникации, включая интернет, так и настоящие общие условия актуальны в день печати.