

## Условия заключения договоров туроператора FATRA TRAVEL s.r.o.

### I. Договорные отношения

- 1.1. Договорные отношения между туроператором FATRA TRAVEL s.r.o. (далее – Туроператор) и Заказчиком возникают на основе надлежащим образом составленного Договора о приобретении туристических услуг (далее – Договор), подписанного Заказчиком (возможно, его законным или полномочным представителем) и Туроператором, и последующей уплаты аванса.
- 1.2. Заказчиком является лицо, заключившее Договор с Туроператором, или в интересах которого заключен Договор, или лицо, на которое переоформлен заказ в соответствии с подпунктом d) пункта 3.1. статьи III Условий заключения договоров туроператора FATRA TRAVEL s.r.o. (далее – Условия), или юридическое лицо, оформляющее заказ для своего клиента.
- 1.3. Уплатой аванса считается зачисление денежных средств на банковский счет Туроператора.

### II. Стоимость услуг и порядок оплаты

- 2.1. Под стоимостью туристических услуг, заказанных Заказчиком (далее – Стоимость услуг) понимается итоговая стоимость, приведенная в Договоре. Заказчик имеет право лишь на скидки Туроператора, являющиеся действующими на день возникновения договорных отношений, когда он может ими воспользоваться. В противном случае он теряет право на получение скидок. При действии нескольких видов скидок, их суммирование невозможно. Заказчик может выбрать лишь наиболее выгодную скидку, если не определено и не оговорено с Туроператором иное.
- 2.2. При предоставлении скидок для детей решающим является возраст ребенка в последний день оказания услуг.
- 2.3. Право на надлежащее оказание всех заказанных услуг возникает у Заказчика после оплаты Стоимости услуг и исполнения им остальных условий оказания услуг.
- 2.4. При заключении Договора Заказчик, за исключением Заказчика - юридического лица, оформляющего заказ для своего клиента, уплачивает авансовый платеж в размере 45% от Стоимости тура. Оставшиеся 55% от Стоимости услуг Заказчик обязан уплатить после получения Договора с подписью Туроператора в установленный Договором срок, но в любом случае не позднее, чем за 45 дней до начала оказания услуг. Заказчик – юридическое лицо, оформляющее заказ для своего клиента, при заключении Договора в любом случае оплачивает 100% Стоимости тура.
- 2.5. В случае возникновения договорных отношений менее чем за 45 дней до начала предоставления услуг Заказчик обязан при заключении Договора оплатить 100% Стоимости услуг.
- 2.6. Стоимость услуг Заказчик оплачивает банковской картой, банковским переводом денежных средств на счет Туроператора или наличными денежными средствами. При этом днем уплаты считается день зачисления денежных средств на банковский счет Туроператора или день получения Туроператором наличных денежных средств.
- 2.7. В случае неуплаты Стоимости услуг в установленные сроки Туроператор имеет право без предварительного уведомления отказаться от исполнения Договора и не предоставлять Заказчику услуги. При этом Заказчик обязан оплатить Туроператору все его расходы, возникшие в связи с неисполнением Заказчиком обязанностей согласно Договору. Это положение не касается права Туроператора на возмещение ущерба и упущенной выгоды.
- 2.8. Туроператор имеет право в одностороннем порядке повысить Стоимость услуг, но не позднее, чем за 21 день до начала предоставления услуг, в случае:
  - a) увеличения транспортных расходов, включая стоимости топлива;
  - b) повышения платежей, связанных с обеспечением перевозки /авиационных, дорожных и иных платежей/, включенных в Стоимость услуг.
- 2.9. В случае неизбежного повышения Стоимости услуг по причинам, изложенным в п.2.8., Туроператор должен направить Заказчику извещение в письменном виде по почте, а также по электронной почте, не позднее чем за 21 день до начала оказания услуг, в котором указано основание и сумма, на которую увеличивается Стоимость услуг. Заказчик обязан доплатить возникшую разницу не позднее срока, установленного в указанном извещении. В противном случае Туроператор вправе отказаться от исполнения Договора в соответствии с порядком, предусмотренном пунктом 2.7. настоящей статьи.

### III. Права и обязанности Заказчика

- 3.1. К основным правам Заказчика относятся:
  - a) Право на надлежащее оказание заказанных и оплаченных услуг.
  - b) Право на надлежащее предоставление информации о заказанных услугах, которой располагает Туроператор на момент заказа услуг, а также об изменениях, ставших известными Туроператору позже.
  - c) Право на расторжение Договора в любое время и без указания причин до начала оказания услуг в соответствии со статьей VI. Условий.
  - d) Право направить Туроператору письменное уведомление о замене Заказчика (или клиента, для которого Заказчиком – юридическим лицом приобретаются услуги) на иное лицо, упомянутое в уведомлении. Для этого не позднее, чем за 30 дней до начала оказания услуг, Заказчик должен отправить Туроператору по электронной почте отсканированное уведомление и следом по почте - оригинал уведомления.

Уведомление должно содержать:

- все необходимые данные о новом Заказчике (или клиенте, для которого Заказчиком – юридическим лицом приобретаются услуги);
- безусловное письменное согласие нового Заказчика (или клиента, для которого Заказчиком – юридическим лицом приобретаются услуги) с заключенным Договором;
- заявление нового Заказчика (или клиента, для которого Заказчиком – юридическим лицом приобретаются услуги), что он исполнит все оговоренные условия оказания услуг.

В день вручения уведомления указанное в нем физическое лицо становится Заказчиком (клиентом), который вступает в права и обязанности первоначального Заказчика (клиента). При этом прежний Заказчик (клиент) и новый Заказчик (клиент) солидарно отвечают за оплату как Стоимости услуг, так и расходов, возникших у Туроператора в связи со сменой Заказчика (клиента). В случае неуплаты Стоимости услуг или расходов, связанных со сменой Заказчика (клиента), действует пункт 2.7. Условий. Положения настоящей статьи относятся лишь к случаям, когда Туроператор способен осуществить замену

Заказчика (клиента). В противном случае Туроператор письменно и по электронной почте информирует о невозможности замены первоначального Заказчика (клиента). За каждое изменение Заказчика (клиента) Туроператор взимает 20 € с нового Заказчика (клиента).

е) Право на предъявление претензий в случае выявления недостатков и некачественного оказания услуг согласно статье VII. Условий.

3.2. Заказчик обязуется:

- а) Предоставить Туроператору полные и достоверные данные для Договора и других необходимых документов, а также предъявить все основания и документы, необходимые для оказания услуг. В случае недолжного исполнения данной обязанности Заказчик обязан компенсировать Туроператору расходы и ущерб, возникшие из-за предоставления недостоверных или неполных данных.
- б) Оплатить Стоимость услуг согласно статье II Условий и в случае необходимости подтвердить этот факт соответствующим банковским документом. В противном случае Туроператор вправе отказаться от Договора с возникновением права Туроператора на взыскание неустойки, а также на возмещение ущерба, возникшего из-за нарушения Заказчиком обязательств по Договору.
- в) В случае получения извещения от Туроператора об изменениях в заказанных услугах не позже установленного в извещении срока письменно проинформировать Туроператора о принятии или непринятии измененных условий. В случае неполучения от Заказчика ответа в срок, указанный в таком извещении, считается, что Заказчик согласен с указанными изменениями.
- д) После получения от Туроператора документов, необходимых для оказания услуг, проконтролировать правильность указанных в них данных.
- е) При оказании услуг согласно Договору точно руководствоваться указаниями и информацией, полученной от Туроператора или его представителей в Словацкой Республике или за ее пределами, соблюдать время и место отъезда, под свою ответственность обеспечить необходимые документы и выполнить иные условия, обязательные для получения услуг (загранпаспорт, виза, страховка, прививка и т.д.);
- ф) Руководствоваться указаниями сопровождающего или представителя Туроператора и соблюдать установленную программу оказания услуг и соответствующие правовые предписания посещаемой страны, а также города пребывания и объекта. При их несоблюдении или существенном нарушении программы оказания услуги Туроператор вправе воздержаться от предоставления услуг Заказчику, в результате чего Заказчик утрачивает право на эти и последующие неиспользованные услуги без возможности возврата оплаченной Стоимости услуг.
- г) Нести полную ответственность и при необходимости возместить ущерб, нанесенный своими действиями во время оказания услуг в транспортном средстве, в месте проживания или иному физическому лицу.
- h) Обеспечить лицам младше 15 лет сопровождение и присмотр взрослого участника во время всего срока оказания услуг; обеспечить сопровождение и присмотр лицам, которым это необходимо по состоянию здоровья или душевному состоянию.

3.3. Заказчик-юридическое лицо, приобретающее услуги для своего клиента, обязуется информировать своего клиента об обязанностях, ответственности, неустойках в случае отказа от оказания услуг и прочих положениях, предусмотренных в настоящих Условиях, в том числе путем внесения соответствующих положений в свой договор с клиентом и несет субсидиарную ответственность перед Туроператором, предусмотренную для Заказчика настоящими Условиями.

#### **IV. Права и обязанности Туроператора**

- 4.1. Туроператор обязан перед заключением Договора доходчиво, правдиво, полно и надлежащим образом информировать Заказчика обо всех фактах, которые ему известны и могут повлиять на решение Заказчика (клиента Заказчика – юридического лица) в отношении покупки услуг.
- 4.2. Туроператор обязан не позднее, чем за 7 дней до начала оказания услуг, предоставить Заказчику по электронной почте дополнительную подробную информацию обо всех фактах, которые ему известны и важны для Заказчика, если она не содержится в Договоре или на вебсайте Туроператора.
- 4.3. Туроператор имеет право до начала оказания услуг отказаться от Договора лишь по законным причинам, приведенным в пункте 1 § 741g закона № 40/1965 Гражданского кодекса в действующей редакции.

#### **V. Изменение заказанных услуг**

5.1. До начала получения услуг:

- а) В случае возникновения обстоятельств, не позволяющих Туроператору реализовать услуги согласно Договору, Туроператор обязан обеспечить их замену или отменить их. Об этом факте он обязан сообщить Заказчику в разумный срок.
- б) При отмене заказанных услуг со стороны Туроператора, при изменении сроков оказания услуг более чем на 48 часов или при существенном изменении программы оказания услуг, категории проживания, способа проезда и Стоимости заказанных услуг (причем существенным изменением не считается изменение места и объекта размещения при условии размещения равноценного или более высокой категории и в той же области, изменение очередности посещаемых мест, изменение условий перевозки по соображениям транспортным, безопасности или иным оперативным, изменение места отбытия и прибытия при условии обеспечения бесплатной доставки с(на) первоначального(е) места(о), изменение Стоимости услуг менее, чем на 10%) Заказчик имеет право без неустойки отказаться от Договора и получить уплаченную сумму или право на перевод этой суммы в уплату других услуг, заказанных им у Туроператора.

5.2. В период получения услуг:

- а) Туроператор вправе осуществить оперативное изменение предоставляемых услуг из-за объективных причин, обстоятельств непреодолимой силы, решений государственных и иных соответствующих органов или чрезвычайных обстоятельств, которые он не мог предвидеть и на которые не может повлиять, не позволяющих обеспечить первоначальную программу услуг. В этом случае Туроператор обязан:
  - либо обеспечить замену услуг в объеме и по качеству как минимум на равноценном уровне и отвечающем характеру первоначальных услуг. При этом при равноценной замене (например, при размещении в отеле аналогичной или более высокой категории) все дальнейшие претензии Заказчика исключаются;
  - либо вернуть Заказчику уплаченную сумму за непредоставленные или неравноценно замененные услуги;

- либо предоставить Заказчику скидку с уплаченной Стоимости услуг, которые не были предоставлены в полном объеме или не были равноценно заменены.
- b) Туроператор не несет ответственность за последствия измененных услуг или программы оказания услуг согласно предыдущему пункту, обусловленные задержкой транспортных средств из-за технических причин, погодных условий, транспортной ситуации, решения перевозчика, забастовок и подобных причин, не зависящих от Туроператора.
  - c) Заказчик принимает к сведению, что в услугах, включающих размещение, первый и последний день отводятся, прежде всего, на трансфер. Поэтому претензии о сокращении длительности пребывания по этим причинам считаются необоснованными.

## **VI. Отказ от Договора и неустойки**

- 6.1. Заказчик имеет право в любой момент до начала получения услуг отказаться от Договора с письменным уведомлением Туроператора. Отсканированное уведомление Заказчик отправляет Туроператору по электронной почте и, одновременно, оригинал уведомления - по почте. Отказ вступает в силу в день получения уведомления Туроператором, о чем Туроператор по электронной почте информирует Заказчика. При отказе от Договора Заказчик обязан уплатить Туроператору следующие неустойки:
  - a) Фактически возникшие расходы, но в любом случае не менее 20 €, если Заказчик отказывается от Договора более чем за 46 дней до начала получения услуг.
  - b) Фактически возникшие расходы, но в любом случае не менее 25% от Стоимости тура, если Заказчик отказывается от Договора в срок 45 - 29 дней до начала получения услуг.
  - c) Фактически возникшие расходы, но в любом случае не менее 50% от Стоимости тура, если Заказчик отказывается от Договора в срок 28 - 15 дней до начала получения услуг.
  - d) Фактически возникшие расходы, но в любом случае не менее 75% от Стоимости тура, если Заказчик отказывается от Договора в срок 14 - 7 дней до начала получения услуг.
  - e) В объеме 100% Стоимости тура, если Заказчик отказывается от Договора за 6 и менее дней до начала получения услуг.
- 6.2. При расторжении Договора, заключенного Туроператором с одним из лиц в случае 2-хместного размещения в одном номере, оставшееся лицо должно доплатить за 1-местное размещение. Это распространяется и на случаи размещения, стоимость которых рассчитана для точно установленного количества лиц. При определении количества дней для расчета неустойки засчитывается и день получения Туроператором надлежащего уведомления об отказе от Договора.
- 6.3. В случае если Заказчик (клиент Заказчика – юридического лица) не начнет получать заказанные услуги по любой причине или по собственному решению получит их лишь частично, не оформив отказ от Договора в соответствии с пунктом 6.1. Условий, Заказчик не имеет оснований для возврата части Стоимости услуг за неполученные услуги.
- 6.4. В случае заявления Заказчика об изменении в Договоре сроков или варианта размещения и при условии, что Туроператор способен обеспечить такое изменение, это оформляется как расторжение первоначального и заключение нового Договора. При этом действуют неустойки согласно пункту 6.1. данной статьи, если не оговорено иное.

## **VII. Рекламации и ответственность за ущерб**

- 7.1. В случае если объем и качество предоставленных услуг объективно окажутся на более низком уровне, чем оговорено в Договоре, Заказчик имеет право на отказ от некачественной услуги. Для этого необходимо в момент оказания услуги, совместно с исполнителем услуги или представителем Туроператора оформить документ, подтверждающий факт некачественного оказания услуги. Документ должен быть подписан исполнителем услуги или представителем Туроператора и Заказчиком, подающим рекламацию. В случае невыполнения этого требования или использования вышеуказанного права с опозданием или после окончания тура или оказания услуги, право на рекламацию теряется. Заказчик принимает к сведению и согласен, что составленный документ не является рекламацией, имеющей юридическую силу.
- 7.2. Если Туроператор не обеспечит надлежащее и своевременное устранение заявленных недостатков, Заказчик может подать письменно и одновременно по электронной почте рекламацию сразу по возвращении из тура, но не позднее 3-х месяцев с даты получения услуг, или, если услуги вообще не были предоставлены, со дня, когда услуги должны были предоставляться согласно Договору. К письменному заявлению (рекламации) в адрес Туроператора, Заказчик прикладывает документ, оформленный в соответствии с пунктом 7.1. В случае правомерности рекламации Заказчик имеет право на скидку с уплаченной стоимости услуг, соответствующую разнице между заказанными и фактически предоставленными услугами.
- 7.3. Туроператор освобождается от ответственности за ущерб, возникший из-за неисполнения его обязательств при предоставлении услуг или за ущерб, возникший из-за отказа от Договора, если в ущербе не виноват ни он, ни его партнеры, а ущерб был причинен Заказчиком или третьим лицом, не связанным с предоставлением услуг, или событием, которое невозможно было предотвратить ни при каких обстоятельствах, либо вследствие необычных и непредвиденных событий (форс-мажор).
- 7.4. При рассмотрении рекламации Заказчик обязан максимально содействовать Туроператору для оптимального устранения недостатков и исключения возможности возникновения какого-либо ущерба или уменьшения его объема.
- 7.5. Туроператор не отвечает за уровень тех услуг, которые Заказчик самостоятельно заказывает у третьих лиц. Размер компенсации ущерба и все остальные претензии, связанные с авиаперевозкой (утрата, порча, задержка багажа, смена времени вылета и т.д.) определяются соответствующими предписаниями авиаперевозчиков. Заказчик не вправе предъявлять Туроператору претензии, связанные с авиаперевозкой.

## **VIII. Заключительные положения**

- 8.1. Настоящие Условия касаются услуг, предоставляемых Туроператором, за исключением случаев, когда Туроператор и Заказчик заранее договорились об ином объеме взаимных прав и обязанностей.
- 8.2. Все данные и факты, содержащиеся в Договоре и на вебсайте Туроператора о ценах, услугах и условиях путешествий соответствуют информации, известной в период их внесения на сайт или печати, и Туроператор оставляет за собой право их изменения вплоть до момента заключения Договора с Заказчиком. Фотографии, приведенные на сайте, имеют иллюстративный характер.

- 8.3.Заказчик в соответствии с законом № 18/2018 об охране личных данных и о смене и дополнении некоторых законов, а также в соответствии с Регламентом Европейского Парламента и Совета № 2016/679 (Общее положение о защите персональных данных) подтверждает, что он был ознакомлен с информацией и обязанностями, касающимися получения и использования личных данных согласно закону. Вышеприведенное заявление Заказчик делает и от имени остальных участников тура (клиентов Заказчика – юридического лица) на основе закона.
- 8.4.Настоящие Условия вступают в действие 01.01.2019. Все данные, содержащиеся в Договоре и на вебсайте Туроператора, а также отдельные положения этих Условий являются актуальными, достоверными и правомерными ко дню их опубликования. Туроператор оставляет за собой право изменения настоящих Условий до момента заключения Договора.