

ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ

про надання туристичних послуг

вступає в силу після здійснення замовлення туристичних послуг туристом на сайті (<http://bukflower.com.ua/>)

Приватне Підприємство «Квітка Буковини (Чернівецька область, м. Чернівці, вул. Героїв Майдану 43-В тел.: +38 (099)61-61-438, (098)33-63-388; код ЄДРПОУ 38843768; ІВАН UA363510050000026003463521100 в ПАТ “Укрсиббанк” м. Чернівці, МФО 351005; платник єдиного податку на прибуток: 3 група; Ліцензія Державного агентства України з туризму та курортів серія АЕ № 185991 від 11.09.2013 року; розмір фінансового забезпечення цивільної відповідальності Туроператора перед туристами, наданого ВАТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ» (04119, м. Київ, вул. Юрія Ілленка, 83-Д) становить 20 000 (двадцять тисяч) Євро, згідно договору Гарантії № 15501/19-Г від 19 серпня 2019 року, в подальшому Туроператор, пропонує будь-якій фізичній особі, іменована надалі «Турист» акцептувати цю оферту і укласти цей Публічний договір (Оферту) про надання туристичних послуг через Веб-сайт <http://bukflower.com.ua/> (надалі – **Договір**). Договір публічної оферти є публічним та, згідно ст.ст. 633, 641 Цивільного кодексу України, його умови однакові для всіх споживачів, беззастережне прийняття умов якого (оплата будь-яким способом відповідно до ч.2 ст. 642 Цивільного кодексу України) вважається акцептом даного Договору між Туристом і Туроператором та засвідчує факт його укладання.

1. Визначення термінів

Терміни, що використовуються у цьому Договорі, означають:

1.1. Туроператор – юридична особа, створена згідно із законодавством України, для якої виключною діяльністю є організація і забезпечення створення туристичного продукту, реалізація і надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг, яка у встановленому порядку отримала ліцензію на туроператорську діяльність.

1.2. Туристичний продукт – попередньо розроблений Туроператором комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги страхування, трансферу, послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо).

1.3. Тур – туристична подорож (поїздка) за визначеними маршрутом та строками, забезпечена комплексом туристичних послуг, які замовлялися туристом (бронювання, розміщення, харчування, транспортні послуги, рекреація, екскурсії тощо).

1.4. Документи на тур – туристичний ваучер, проїзні документи, інформаційний лист, рекомендації туристам з поведінки, страховий поліс (медичне страхування та від нещасних випадків), умови страхування і правила поведінки туриста при виникненні страхових випадків.

1.5. Ваучер – документ, встановленої Туроператором форми, який надає право Туристу на розміщення в зазначеному готелі з певним типом номера та харчування у визначений строк. На Ваучер не розповсюджується ст. 23 Закону України «Про туризм».

1.6. Турист – особа, яка здійснює подорож на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням місце перебування у зазначений термін.

1.7. Форма бронювання — заповнена заявка на бронювання Туру, яка підтверджує замовлення туристичного продукту (туристичної послуги).

1.8. Лист підтвердження бронювання — лист, який отримує Турист протягом 1-3 робочих днів після надсилання заявки бронювання, і який підтверджує замовлення Туриста щодо бажаного туристичного продукту та містить умови оплати туру.

1.9. Ануляція туристичного продукту (туристичної послуги) – відповідно до умов цього Договору, це відмова Туриста від заброньованого туристичного продукту (туристичної послуги), а також право

Туроператора відмовити Туристу в наданні заброньованого туристичного продукту (туристичних послуг) шляхом надіслання підтвердження – ануляції.

1.10. **Дати Високого сезону** – це період підвищеного попиту на туристичний продукт, національні свята, проведення різних заходів, як-то конференції, концерти, спортивні змагання тощо, які визначаються постачальниками туристичного продукту (туристичних послуг), та публікуються на офіційному сайті Туроператора.

1.11. **Дати Низького сезону** – всі інші дати, які не припадають на дати Високого сезону.

1.12. **Спеціальні тури** – це тури які визначені Туроператором, як тури зі спеціальними умовами бронювання.

1.13. **Грошові кошти** – кошти, отримані Туроператором від Туриста за реалізацію Туру, які в повному обсязі підлягають сплаті Туроператору.

1.14. **Постачальники туристичних послуг** – компанії, що надають конкретні послуги, які є складовою туристичного продукту (туристичних послуг), а саме: послуги з тимчасового розміщення (проживання), перевезення, страхування, екскурсійне та розважальне обслуговування та інше.

1.15. **Офіційний сайт Туроператора** – офіційна веб-сторінка Туроператора, за адресою <http://bukflower.com.ua/>, на якій розміщується різна оперативна інформація про туристичний продукт (туристичні послуги), що надається Туроператором. Інформація, опублікована на офіційному сайті Туроператора може змінювати та доповнювати умови цього Договору. Датою вступу змін або доповнень в інформаційний матеріал Туроператора є дата розміщення інформації на офіційному сайті Туроператора.

2. Предмет Договору

2.1. Відповідно до цього договору, Туроператор згідно заповненої Туристом форми бронювання на офіційному сайті Туроператора, зобов'язується надати Туристу за оплату замовлену ним туристичну послугу чи комплекс туристичних послуг (туристичний продукт, Турпродукт).

2.2. За цим договором Туроператор може виступати посередником між Туристом і транспортними компаніями, страховими компаніями та іншими суб'єктами підприємницької діяльності, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування, екскурсійних, розважальних та інших туристичних послуг.

3. Права та обов'язки сторін

3.1. Туроператор має право на:

3.1.1. Отримання від Туриста необхідних документів та інших персональних даних Туристів, які використовуються Туроператором з метою бронювання Туристичного продукту, проведення належної підготовки до його реалізації, оформлення проїзних та інших документів, необхідних для надання туристичних послуг.

3.1.2. Відшкодування Туристом шкоди, заподіяної Туроператору неправомірними діями.

3.1.3. При бронюванні турів, які мають спеціальні умови бронювання Туроператор має право вимагати від Туриста або через Турагента передплату за замовлений Тур протягом 1-го банківського дня після бронювання.

3.1.4. У разі порушення Туристом строків оплати вартості туристичного продукту Туроператор має право розірвати цей Договір у будь-який час після закінчення строку на оплату туристичного продукту (туристичних послуг) разом зі стягненням з Туриста грошових коштів в розмірах, визначених у пункті 5.2. – цього Договору.

3.2. Обов'язки Туроператора:

3.2.1. Туроператор зобов'язаний забронювати туристичні послуги та забезпечити Туриста усіма необхідними документами на Тур, які посвідчують право Туриста на отримання туристичних послуг. Передача Туристу документів може здійснюватись представником Туроператора перед виїздом або безпосередньо в офісі.

3.2.2. Туроператор зобов'язаний до укладення Договору про надання туристичних послуг інформувати Туриста про туристичні послуги, які надаватимуться відповідно до даного Договору: про місце надання туристичних послуг; умови обов'язкового страхування, в т.ч. умови страхування туристів віком до 1 року та понад 75 років, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна; медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану і вік туристів, а також умови безпеки туристів у місці тимчасового перебування; стан навколишнього природного середовища, характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення; час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке турист займатиме в транспортному засобі; характеристику готелю(-ів), у т.ч. місце його розташування, категорію, строки і порядок оплати готельного обслуговування, правила тимчасового перебування в готелі; дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування; програму туру та можливі зміни в програмі; види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі; місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон Туроператора, номер ліцензії Туроператора; розміри фінансового забезпечення; ціну і порядок здійснення оплати туристичних послуг; умови і наслідки скасування туру Туристом; іншу актуальну та достовірну інформацію про туристичний продукт Туроператора у відповідності з ЗУ «Про туризм» та ЗУ «Про захист прав споживачів».

3.2.3. На письмову вимогу Туриста надати останньому підтвердження фінансової забезпеченості у вигляді банківської гарантії.

3.2.4. У випадку неможливості виконання Туроператором умов, що викладені в заявці бронювання, повернути Туристу всі сплачені ним грошові кошти за Туристичний продукт.

3.2.5. За умови повної оплати Туристом вартості Туристичного продукту (туристичних послуг) в визначені цим договором терміни видати йому проїзні документи (квитки), ваучер, страхові поліси, та інші документи, необхідні для надання Туристам туристичного продукту.

3.2.6. Надавати Туристу, за його запитом, інформацію про хід виконання замовлення.

3.3. Турист має право на:

3.3.1. Отримання необхідної та достовірної інформації встановленої законодавством, а також інформації про хід виконання Туроператором замовлення на туристичний продукт.

3.3.2. Отримання інформації про наявність у Туроператора ліцензії на туроператорську діяльність, банківської гарантії, інших необхідних дозвільних документів, необхідних відповідно до чинного законодавства України.

3.3.3. Належне надання Туроператором туристичного продукту (туристичних послуг), замовленого та оплаченого у відповідності з цим договором.

3.4. Обов'язки Туриста

3.4.1. Турист погоджується надавати правдиву, точну й повну інформацію про себе у формі бронювання. Якщо ця інформація зміниться, Турист зобов'язується повідомити про це якомога швидше.

3.4.2. Надати Туроператору всі необхідні для бронювання Туристичного продукту відомості та документи (їх копії) в необхідній кількості примірників, а також перевірити правильність оформлення документів, виданих Туроператором.

3.4.3. Забезпечити дотримання законодавства щодо тимчасового перебування, в т. ч. митних, імміграційних, санітарних, протипожежних та інших правил, норм поведінки, громадського порядку, правил користування туристичними послугами, правил перебування в готелях та інших об'єктах розміщення, також відшкодувати Туроператору збитки, завдані неправомірними діями Туристів.

3.4.4. Турист зобов'язується письмово повідомляти Туроператора про прийняття умов по альтернативному виконанню останнім туристичних послуг шляхом підписання нового листа бронювання. При цьому попередній лист підтвердження бронювання втрачає свою юридичну силу. У випадку, якщо Турист не приймає умови по альтернативному виконанню Туроператором прийнятих

на себе зобов'язань з надання тур продукту або у випадку неможливості надання альтернативних послуг Туроператором, Туристу повертається вартість оплачених ним послуг.

3.4.5. Турист зобов'язується дотримуватись часу, зазначеного в документах на тур та інформаційному листі і правил особистої безпеки під час подорожі.

3.4.6. Оплатити Туроператору вартість замовленого турпродукту протягом строку, який вказаний в листі підтвердження бронювання.

3.4.7. У випадку укладення даного Договору за один, два чи три банківські дні до початку Туру, Турист зобов'язаний сплатити Туроператору повну вартість Турпродукту в день укладення цього Договору.

3.4.8. При перебуванні у турі дотримуватись вказівок гідів/керівників груп.

3.4.9. Своєчасно, та в повному обсязі здійснити оплату за використання додаткових послуг в місцях перебування.

4. Порядок бронювання турів та порядок розрахунків

4.1. Вартість туристичного продукту, замовленого Туристом згідно з формою бронювання, вказуються в Листі підтвердження бронювання.

4.2. Після отримання Листа підтвердження бронювання, Турист здійснює Туроператору авансовий платіж за Турпродукт наступним чином:

– при бронюванні туру, не більш ніж за 30 діб до дати початку туру, сплачується 50% від вартості туру; оплата решти суми повинна бути здійснена не пізніше, ніж за 3 доби до дати початку туру;

4.3. При бронюванні Спеціального туру оплата повинна бути здійснена відповідно до умов, які розміщені на офіційному сайті Туроператора або відповідно до умов, які зазначені в листі підтвердження бронювання.

4.4. Усі види платежів по даному Договору проводяться в національній валюті України — гривні.

4.5. У разі нездійснення (відсутності) оплати за туристичний продукт (туристичні послуги) згідно умов передбачених цим Розділом, або в строк зазначений у листі замовленні, Тур автоматично анулюється, а збитки Туроператора покладаються на Туриста.

4.6. Несвоєчасна та/або неповна оплата Туристом вартості туристичного продукту (туристичної послуги) наділяє Туроператора правом відмовити у наданні туристичного продукту (туристичних послуг), навіть якщо Тур вже підтверджено та/або сплачено передплату.

4.7. У випадку замовлення Туристом Туру, в якому порядок бронювання Туру відрізняється від порядку, передбаченого цим Договором, відповідна інформація зазначається у листі підтвердження бронювання. В цьому випадку, пункти цього Договору, що регулюють порядок бронювання Турів, втрачають свою юридичну силу і діють умови, вказані в листі бронювання.

5. Умови відмови від Туристичного Продукту

5.1. Турист має право відмовитись від виконання Договору до дати початку туристичної подорожі за умови оплати туроператору фактично понесених ним витрат на послуги, замовлені та оплачені до моменту повідомлення ТУРОПЕРАТОРУ про відмову від Туристичного Продукту зі сторони Туриста.

5.2. Туроператор має право відмовитись від виконання Договору лише за умови повного відшкодування Туристу фактичних збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання Договору, крім випадку, коли це відбулося з вини Туриста.

5.3. У випадку відмови Туриста від Туристичного Продукту Туристу повертаються внесені ним грошові кошти за туристичні послуги з утриманням витрат туроператора. У випадку ануляції Туристом підтвердженого бронювання в зв'язку з неможливістю з будь-якої причини або відмовою зі сторони Туриста здійснити поїздки, Турист зобов'язаний оплатити витрати туроператора у відповідності до наступних розмірів:

Від 30 до 20 днів до початку Туру - 10% вартості замовлених послуг;
Від 19 до 15 днів до початку Туру - 20% вартості замовлених послуг;
Від 14 до 9 днів до початку Туру - 50% вартості замовлених послуг;
Від 8 до 3 днів до початку Туру - 70% вартості замовлених послуг;
Менше, ніж за 3 дні до дати початку туру, чи не явка на тур - 100% вартості замовлених послуг

При відмові від замовлення турів по акції, акційному груповому замовленню, або по інших акціях, якщо таке положення було зазначене в умовах проведення акції – 100% вартості

6. Відповідальність Сторін

6.1. Не вважається неналежним виконанням даного Договору суб'єктивне сприйняття та оцінювання Туристом якості послуг приймаючої сторони. Туроператор не несе відповідальності за обставини, на які він не може прямо впливати, такі як наприклад: неввічливе ставлення персоналу постачальників туристичних послуг, технічні проблеми в зовнішніх чи внутрішніх мережах, поломки в електроприладах номеру, погодні умови, прийняття рішень адміністрацією постачальника туристичних послуг, органами місцевого самоврядування, органами влади про здійснення капітальних реконструкцій на території засобу розміщення, або на сусідніх територіях та інші обставини. Послуги надаються відповідно до вимог, стандартів та законодавства постачальників туристичних послуг.

6.2. У випадку порушення Туристами, діючих правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі, штрафи стягуються з винної особи в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії або готелю. Туроператор в даному випадку відповідальності не несе;

6.3. Турист несе відповідальність за пошкодження майна або здійснення протиправних дій під час поїздки.

6.4. У випадку відмови Туроператора від виконання даного Договору, Турист має право на відшкодування підтверджених документально збитків, заподіяних внаслідок розірвання даного Договору, крім випадку, коли це відбулося з вини Туриста.

6.5. Туроператор не несе відповідальності за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів, пункту призначення авіарейсів і пов'язаних з цим змін програми туру та зміни обсягу і строків туру. У цих випадках відповідальність перед Туристом відповідно до правил пасажирських перевезень несуть авіакомпанії та інші транспортні компанії та інші треті особи відповідно до законодавства.

6.6. Туроператор не несе відповідальності за збереження багажу, цінностей та документів Туристів протягом усього періоду Туру.

6.7. Туроператор не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат Туриста за оплачені послуги, якщо Турист у період обслуговування на свій розсуд чи у зв'язку зі своїми інтересами не скористався всіма чи частиною оплачених ним послуг та не відшкодує Туристу витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених цим Договором.

6.8. Туроператор не несе відповідальності за витрати Туриста, пов'язані із настанням страхового випадку. У разі настання страхового випадку, претензії по витратах Турист пред'являє в страхову компанію, вказану в страховому полісі. Турист має право на свій розсуд застрахувати додаткові ризики, які можуть призвести до відміни чи зриву туру, дострокового повернення з поїздки і т.д., та вимагати відповідних компенсацій від страхових компаній. Якщо Турист недбало віднесеться до можливості страхування ризиків та отримання компенсацій в разі настання страхового випадку Туроператор не несе жодної відповідальності за такі рішення чи бездіяльність Туриста.

6.9. У випадку одночасного настання таких обставин як: відсутність ануляції Туриста; відсутність оплати Туриста за туристичний продукт (туристичну послугу); неявка туриста на Туристу накладається штраф у розмірі 100 (сто) відсотків від загальної вартості туристичного продукту (туристичної послуги), а у разі несплати туристичного продукту (туристичної послуги) штраф становить вартість, підтвердженого Туроператором Туристичного продукту, який було заброньовано, але не було використано з вини Туриста.

- 6.10. Розміри стягнень, на випадок відмови Туриста від спеціального туру, інформується в кожному конкретному випадку.
- 6.11. Інформація про розміри стягнень за відмову Туриста від туру розміщується на офіційному сайті Туроператора. Підписання цього договору підтверджує згоду Туриста з розмірами стягнень за відмову Туриста від будь-якого туру.
- 6.12. Будь-які зміни паспортних даних Туриста (написання ПІБ Туриста, дата народження, номер паспорту) після укладення даного Договору і підписання листа бронювання носять інформаційний характер. Туроператор за можливості вносить відповідні виправлення, однак не гарантує виписку перевізних і супровідних туристичних документів (ваучер, страховка, авіаквитки і т.п.) з урахуванням цих виправлень.
- 6.13. У випадку недотримання Туристом програми туру, – Туроператор відповідальності за виконання умов цього Договору не несе.

7. Форс-мажор

- 7.1. Сторони звільняються від майнової відповідальності за невиконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин.
- 7.2. Сторона, для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі повідомити іншу Сторону про час настання і припинення дії даних обставин.

8. Порядок вирішення суперечок

- 8.1. Всі суперечки, які можуть виникнути в ході виконання даного Договору, Сторони зобов'язуються вирішувати шляхом переговорів, а у випадку недосягнення згоди – згідно чинного законодавства України.
- 8.2. Турист зобов'язується негайно інформувати про всі претензії з приводу недоліків туристичного обслуговування Туристів під час здійснення туру для їх оперативного усунення Туроператором. У випадку, якщо Турист скористався заброньованою або альтернативно запропонованою йому послугою, претензії вважаються необґрунтованими, а послуги за Договором наданими належним чином.
- 8.3. Рекламації з приводу якості туристичного обслуговування повинні бути надіслані Туроператору письмово протягом чотирнадцяти днів з моменту закінчення туру з детальною інформацією про умови придбання туру, надання туристичних послуг, доданих документів і контактним телефоном Туриста.
- 8.4. Туроператор не приймає претензії та не несе відповідальності по претензіях, що пов'язані з негативними наслідками спожитих послуг, що не є предметом даного Договору або стосуються невідповідності рівня спожитих послуг суб'єктивним очікуванням Туристів.

9. Додаткові умови

- 9.1. Підписанням даного Договору Турист надає згоду на обробку його персональних даних та персональних даних інших осіб, які зазначаються Туристом в листі бронювання від його імені та за дорученням, Туроператором з метою забезпечення надання туристичного продукту в об'ємі необхідному для досягнення зазначеної мети, а також підтверджує свою обізнаність у правах, визначених у ст. 8 закону України «Про захист персональних даних». Право визначення об'єму обробки персональних даних турист надає Туроператору. Включення персональних даних Туриста до бази персональних даних відбувається в момент укладення цього Договору. Підписанням цього Договору Турист засвідчує свою обізнаність про таке включення, про свої права, визначені у законі України «Про захист персональних даних», про мету збору даних та осіб, яким передаються його персональні дані.

9.2. Сторони погодили, що інформація щодо туристичного продукту (туристичної послуги), умов бронювання, ануляції та інша, яка розміщена на офіційному сайті Туроператора має юридичну силу та є невід'ємною частиною цього Договору.

9.3. Надаючи інформацію (та під час оформлення ваучерів) про категорію готелю, Туроператор керується класифікацією готелів, яка наводиться адміністрацією готелю та (або) Постачальниками туристичних послуг.

9.4. У разі відсутності номерів у заброньованому готелі при настанні високого сезону, в разі проходження виставок, конференцій і національних свят та в інших виняткових випадках, Туроператор залишає за собою право на надання номерів в іншому готелі, такого ж рівня або вище.

9.5. Фінансове забезпечення визначається банківською гарантією, розмір фінансового забезпечення цивільної відповідальності Туроператора перед туристами, наданого ВАТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЦАДЖЕНЬ» (04119, м. Київ, вул. Юрія Ілленка, 83-Д) становить 20 000 (двадцять тисяч) євро, Банківська гарантія фінансового забезпечення цивільної відповідальності Туроператора № 16139/19-Г від 20 серпня 2019 року, дійсна до 19 серпня 2023 року.

9.6. Банківською гарантією забезпечується відповідальність Туроператора перед Туристом згідно до договору лише за умови виникнення обставин банкрутства чи неплатоспроможності Туроператора, які пов'язані з необхідністю відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених договором, що спрямовані на продаж туристичного продукту Туроператором, вказаного у договорі.

9.7. Договір вступає в силу з моменту його підписання і діє до закінчення терміну туру.