

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР

на оказание туристических услуг

(на условиях публичной оферты)

Текст договора публичной оферты утвержден приказом директора ООО «Гоу Бел Тур» Минайловой О.И. №13 от 22.08.2017 "Об утверждении текста публичного договора, размещенного на сайте gobel.by"

Настоящий Публичный договор определяет порядок предоставления туристических услуг, а также взаимные права, обязанности и порядок взаимоотношений между ООО «Гоу Бел Тур» и Заказчиком услуг, принявшим (акцептовавшим) публичное предложение (оферту) о заключении настоящего Договора.

ООО «Гоу Бел Тур», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Минайловой О.И., действующей на основании Устава, с одной стороны, и физическое лицо, в дальнейшем именуемое «Заказчик», с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика в соответствии с программой туристического путешествия согласно приложению к настоящему договору, оказать туристические услуги лицам согласно приложению, являющимся туристами (далее "Туристы"), а Заказчик обязуется принять и оплатить данные услуги.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

2.1. Настоящий Договор является публичным договором (ст.396 Гражданского Кодекса Республики Беларусь), в соответствии с которым Исполнитель принимает на себя обязательство по оказанию туристических услуг неопределенному кругу лиц (Заказчиков), обратившихся за указанными Услугами.

2.2. Публикация (размещение) текста настоящего Договора на web-сайте www.gobel.by является публичным предложением (офертой) Исполнителя адресованным неопределенному кругу лиц заключить настоящий Договор (п.2. ст.407 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

2.3. Заключение настоящего Договора производится путем присоединения Заказчика к настоящему Договору, т.е. посредством принятия (акцепта) Заказчиком условий настоящего Договора в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок (ст.398 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

2.4. Фактом принятия (акцепта) условий настоящего Договора является подтверждение Заказчиком факта ознакомления с условиями данного договора, а также частичная или полная оплата услуг по настоящему договору.

2.5. Настоящий Договор, при условии соблюдения порядка его акцепта, считается заключенным в простой письменной форме (п.2, п.3 ст.404 и п.3 ст.408 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

2.6. Датой заключения договора является день подтверждения принятия условия Договора на сайте его размещения.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. В случае заключения настоящего договора в пользу третьих лиц заказчик обязуется обеспечить выполнение этими третьими лицами условий настоящего договора и выражает тем самым их согласие на условия настоящего договора.

Туристы имеют право требовать от исполнителя оказания им туристических услуг.

3.2. Количество туристов, которым оказываются туристические услуги в соответствии с настоящим договором, и минимальное количество человек, определенное туроператором при формировании тура, которое необходимо для осуществления туристического путешествия, указывается в приложении к настоящему договору.

3.3. Качество туристических услуг должно соответствовать условиям настоящего договора, а также обязательным для соблюдения требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации, а при их отсутствии или неполноте – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего типа.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется:

4.1.1. предоставить своевременно заказчику необходимую и достоверную информацию о программе туристического путешествия, туроператоре, сформировавшем тур, принимающей стороне, правилах въезда и выезда в страну (место) временного пребывания (страны транзитного проезда) и о необходимости предоставления гарантий оплаты оказания медицинской помощи для въезда в страну (место) временного пребывания для выезжающих за пределы Республики Беларусь, а также информацию, предусмотренную законодательством о туризме, защите прав потребителей;

4.1.2. провести в порядке, установленном законодательством, инструктаж заказчика о соблюдении правил личной безопасности;

4.1.3. своевременно предоставить заказчику документы, необходимые для совершения туристического путешествия;

4.1.4. Предоставить доступ к платежным системам с выдачей необходимой информации (кода) для платежной системы в случае оплаты через платежные системы;

4.1.5. принимать меры по соблюдению прав и законных интересов заказчика и туристов; обеспечить качество, в том числе безопасность, оказываемых в соответствии с настоящим договором туристических услуг;

4.1.6. в случае отсутствия минимального количества человек, определенного в пункте 3.2 настоящего договора, информировать заказчика не позднее, чем за десять календарных дней до начала туристического путешествия;

4.1.7. возместить в случаях и порядке, установленных законодательством, понесенные убытки (причиненный вред) заказчику и (или) туристам;

4.1.8. при одностороннем отказе от исполнения обязательств по настоящему договору во время совершения туристического путешествия по желанию туриста организовать его возвращение в место начала (окончания) туристического путешествия на условиях, определенных в настоящем договоре, или на условиях более высокого уровня;

4.1.9. в случае если во время осуществления туристического путешествия окажется, что объем и качество оказываемых туристических услуг не соответствуют условиям настоящего договора и требованиям законодательства, заменить туристические услуги, оказываемые во время осуществления туристического путешествия, туристическими услугами аналогичного или более высокого качества без дополнительных расходов заказчика, а с согласия заказчика либо туриста – туристическими услугами более низкого качества с возмещением заказчику разницы между стоимостью туристических услуг, указанных в настоящем договоре, и стоимостью фактически оказанных туристических услуг;

4.1.10. выполнять условия настоящего договора;

4.2. ИСПОЛНИТЕЛЬ ИМЕЕТ ПРАВО:

4.2.1. На получение от Заказчика своевременно полной, достоверной информации, документов, а также сведений о себе и Туристах в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему договору;

4.2.2. Привлекать третьих лиц для исполнения своих обязательств по настоящему Договору, а также использовать услуги третьих лиц, обеспечивающих возможность предоставления Услуг, предусмотренных настоящим Договором.

4.2.3. На возмещение Заказчиком причиненных убытков (вреда) в случаях и порядке, установленных законодательством;

4.2.4. Приостановить оказание услуг при нарушении условий Договора;

4.2.5. В одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору при условии полного возмещения Заказчику убытков;

4.2.6. Расторгнуть договор в одностороннем порядке в случае неоплаты или несвоевременной оплаты услуг по настоящему договору;

4.2.7. Произвести замену туристических услуг и услуг по перевозке, входящих в туристические услуги, с сохранением класса (категории, звездности) услуг по ранее оплаченной Заказчиком категории или с предоставлением услуг более высокого класса (категории, звездности) без доплаты;

4.2.8. До начала тура отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору в случае невозможности оказания туристической услуги из-за отсутствия мест в транспорте, отеле и т.д. заказанных в соответствии с данным договором, возместив при этом Заказчику стоимость фактически оплаченных туристических услуг;

4.2.9. Менять сроки и программу тура, если это необходимо в целях обеспечения безопасности туристов и в иных целях.

4.3. ЗАКАЗЧИК ОБЯЗУЕТСЯ:

4.3.1. До момента заключения настоящего Договора ознакомиться сам, а также ознакомить Туристов с его содержанием и условиями, правилами личной безопасности и информацией полученной в соответствии с п. 4.1.2. договора.

4.3.2. Выполнять условия настоящего договора;

4.3.3. Своевременно оплатить Услуги Исполнителя, а так же подтвердить факт оплаты по договору отправив копию платежного документа с номером оплаченного заказа на электронную почту Исполнителя в случае оплаты через платежные системы.

4.3.4. Своевременно предоставить Исполнителю полную, достоверную информацию и документы, а также сведения о себе и Туристах в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему договору;

4.3.5. Своевременно получать информацию и документы от исполнителя, в частности, своевременно проверять сообщения электронной почты, отвечать на телефонные звонки исполнителя, знакомиться с памятками и правилами, переданных Исполнителем или размещенных на сайте Исполнителя;

4.3.6. Возместить фактически понесенные расходы Исполнителя в случае одностороннего отказа от исполнения настоящего договора;

4.3.7. Обеспечивать выполнение Туристами следующих обязанностей:

своевременное прибытие Туристов, багажа к месту начала туристического путешествия, а также к местам сбора и отправки во время совершения туристического путешествия (не позднее, чем за 3 часа до планируемого времени вылета авиарейса, за 1 час до отправления поезда или автобуса);

Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее политическое и социальное устройство, обычаи, традиции, религии населения;

Бережно относиться к окружающей среде, материальным историко-культурным ценностям;

Соблюдать правила въезда и выезда страны (места) временного пребывания (стран транзитного проезда);

Соблюдение правил личной безопасности.

4.3.8. Заказчик обязан в течении 5 дней рассмотреть предоставленный по электронной почте Исполнителем акт оказанных услуг и приложения к договору, подписать их и отправить Исполнителю по адресу 220116, г. Минск, пр. Дзержинского 69/2, о.223. В случае наличия претензий к оказанным Исполнителем услугам, Заказчик возвращает в указанный выше срок акт с мотивированным отказом в письменной форме.

4.4. ЗАКАЗЧИК ИМЕЕТ ПРАВО:

4.4.1. Требовать оказания туристам туристических услуг согласно настоящему договору и законодательству;

4.4.2. На возмещение Исполнителем причиненных убытков (вреда) по вине Исполнителя в случаях и порядке, установленных законодательством;

4.4.3. На обеспечение Исполнителем качества, в том числе безопасности, оказываемых туристических услуг.

5. СТОИМОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ

5.1. Оплата тура производится после подтверждения Заказчиком факта ознакомления с условиями данного договора в порядке, указанном в настоящем договоре и в размере, указанном в приложении №1, которое будет сформировано и отправлено Заказчику в письменной или электронной форме.

5.2. Предоплата по данному договору составляет составляет 100 (сто) % стоимости тура.

5.3. Стоимость туристических услуг по настоящему Договору определяется в соответствии с тарифами Исполнителя и оплачивается Заказчиком в полном объеме течении 2-х (двух) банковских дней с момента подтверждения заказа, если в приложении №1 не будет указано иное.

5.4. Возврат стоимости тура производится в соответствии с действующим законодательством, на основании документов, удостоверяющих личность, и документа, подтверждающего факт оплаты, стоимость оказания туристической услуги возврату не подлежит. При бронировании тура и последующего отказа от брони туристическая услуга подлежит оплате в любом случае.

5.5. При отказе от тура Заказчик обязан возместить Исполнителю стоимость туристической услуги и реально понесенные расходы (в том числе расходы туроператору).

5.6. Заказчик обязуется направить Исполнителю копию платежного документа с номером заказа, подтверждающего оплату, по рабочей электронной почте ответственного лица.

5.7. Оплата производится в белорусских рублях, по курсу валюты тура, определяемой туроператором либо Исполнителем, на момент последней оплаты, что указывается в приложении к договору. Оплата возможна через кассу предприятия.

5.8. В случае существенного роста транспортных тарифов (более 5% от тарифов, действующих на момент заключения договора), в том числе из-за увеличения стоимости топлива, падения курса белорусского рубля по отношению к курсам иностранных валют (падение более чем на 10% стоимости белорусского рубля к Доллару США или к Евро по отношению к курсам при заключении договора), введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, объективно влияющих на стоимость туристических услуг, в том числе при наступлении указанных обстоятельств после полной оплаты туристических услуг, но до начала путешествия или срока путевки, Исполнитель вправе произвести перерасчет стоимости туристических услуг, а Заказчик обязан доплатить разницу в цене. Заказчик, не согласившийся с наступившими изменениями цены договора, вправе расторгнуть договор при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Качество каналов связи общего пользования, с помощью которых осуществляется доступ к Услугам, находится вне границ ответственности сторон данного Договора.

6.2. Исполнитель делает все возможное, чтобы обеспечить качественное предоставление услуг Заказчику. Советы и информация, предоставляемые Заказчику, не могут рассматриваться как гарантии.

6.3. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

6.4. Стороны не несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в случае, если это оказалось невозможным вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы и форс-мажорных обстоятельств таких как: землетрясения, наводнения, пожары, тайфуны, ураганы, снежные заносы, плохие погодные условия, военные действия, массовые заболевания, забастовки, изменения визовых режимов зарубежных стран, ограничения перевозок, непредвиденный рост транспортных тарифов, введение новых и повышение действующих ставок налогов и сборов, запреты торговых операций с отдельными странами вследствие применения международных санкций, изменения в законодательствах Республики Беларусь и стран временного пребывания, действия властей, областные или местные отключения электроэнергии и/или водоснабжения по вине администрации района, закрытие на ремонт или реконструкцию частей объектов размещения, возникших после заключения договора в результате событий чрезвычайного характера, которые нельзя было предвидеть и предотвратить разумными мерами.

6.5. В случае возникновения обязательств непреодолимой силы и невозможности исполнения сторонами обязательств по настоящему договору, каждая из сторон вправе требовать от другой стороны возврата всего, что она исполнила, не получив встречного удовлетворения.

Наличие указанных обстоятельств (форс-мажор) подтверждается соответствующими решениями и документами органов государственной власти, а также согласно ст. 24 Закона Республики Беларусь «О туризме».

6.6. Исполнитель не несет ответственность за возможный ущерб, нанесенный туристам по их собственной вине или по вине третьих лиц, предоставляющих во время осуществления туристического путешествия услуги, не входящие в его программу и вызванные инициативой самих туристов.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

7.1. Изменение и прекращение, в том числе расторжение настоящего договора осуществляются по основаниям, предусмотренным настоящим договором и законодательством.

7.2. Изменение и расторжение настоящего договора по соглашению сторон совершаются в письменной форме путем заключения дополнительного соглашения к нему или соглашения о расторжении.

7.3. Настоящий договор может быть расторгнут в одностороннем порядке: Исполнителем – при условии полного возмещения заказчику убытков; заказчиком – при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

7.4. В случае отсутствия минимального количества человек, определенного в пункте 3.2. настоящего договора, договор прекращает свое действие при условии возврата исполнителем стоимости оплаченных туристических услуг и информирования заказчика в срок, определенный в пункте 4.1.6. настоящего договора.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения сторонами и действует до полного исполнения обязательств по нему.

8.2. Датой заключения настоящего договора является дата подтверждения согласия с его условиями на интернет-ресурсе его размещения.

8.3. Документы и их копии, подтверждающие факт оплаты стоимости туристических услуг, являются неотъемлемой частью настоящего договора.

8.4. Настоящий договор составлен на русском языке.

8.5. Все споры по настоящему договору разрешаются в порядке, предусмотренном законодательством Республики Беларусь. Если разногласия между Исполнителем и Заказчиком или туристом не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в судебном порядке в суде Советского района г. Минска.

9. ИЗВЕЩЕНИЯ И УВЕДОМЛЕНИЯ

9.1. Стороны безоговорочно признают юридическую силу текстов документов, полученных по каналам связи (электронной почты) наравне с документами, исполненными в простой письменной форме на бумажном носителе, за исключением случаев, когда оформление документов на бумажном носителе является обязательным в силу требований настоящего Договора.

9.2. Подтверждение возможности (невозможности) оказания Заказчику туристической услуги в соответствии с данным договором осуществляется Исполнителем по возможности немедленно в устной или иной форме до начала тура.

9.3. Заказчик согласен получать в дальнейшем от Исполнителя информацию рекламного характера посредством почтовых сообщений, SMS сообщений, по электронной почте и иными способами коммуникации.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

10.1. В исключительных случаях, в период пика туристического сезона (Новогодние и Рождественские праздники с 24 декабря по 12 января и периоды заездов, включающие общегосударственные праздники Республики Беларусь и праздники страны пребывания, летний сезон с 15 мая по 15 сентября), Исполнитель может произвести замену объекта размещения (отеля, гостиницы), указанного в программе тура, на объект размещения (отель, гостиницу) того же или более высокого класса без изменений общей стоимости туристических услуг.

10.2. Заказчик должен учитывать, что время и дата вылета, тип воздушного судна, номер авиарейса, маршрут перевозки, правила провоза багажа могут быть изменены авиаперевозчиком или Исполнителем, если этого требуют обстоятельства, или условия безопасности полетов и (или) авиационной безопасности, а также по требованию компетентных государственных органов согласно авиационным правилам воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, а также в иных случаях. Перевозчик может без предупреждения передать пассажира другому перевозчику, изменить либо отменить посадку в пунктах, указанных в билете. Расписание может быть изменено без предупреждения пассажира. За подобного рода обстоятельства Исполнитель ответственности не несет.

10.3. При наличии замечаний к оплаченным услугам, или их не предоставлению, Заказчику рекомендуется немедленно связаться с представителями Исполнителя (в целях скорейшего решения возникших проблем), оформить протокол, заверенный администрацией принимающей стороны (печать организации и подпись уполномоченного лица), а также написать претензию. Обстоятельства претензии должны быть надлежащим образом подтверждены (документами, письменными свидетельствами, фотографиями, видеосъемкой и т.п.). Субъективная оценка Заказчиком качества предоставленных услуг не является доказательством при рассмотрении претензии.

10.4. В случае если Заказчик воспользовался предложенной ему альтернативной услугой, претензия нивелируется, а услуги по договору считаются оказанными надлежащим образом.

10.5. Возврат денежных средств Заказчику в связи с отказом от заявки или туристического путешествия, перерасчетом стоимости туристических услуг, а также любые возвраты по претензии осуществляется Исполнителем в течение 30 (тридцати) дней после принятия решения по претензии. Исполнитель не несет ответственности за упущенную Заказчиком выгоду в связи с отказом от заявки или туристического путешествия.

10.6. Исполнитель не возвращает Заказчику оплаченную часть стоимости туристических услуг и не несет ответственности в случаях самостоятельного переноса Заказчиком, третьими лицами сроков заезда, отказа от обслуживания в период срока действия путевок без уважительных причин, подтвержденных документально уполномоченными организациями, отсутствия или неправильного оформления документов Заказчиком или третьими лицами.

10.7. Исполнитель не отвечает перед Заказчиком за понесенные им расходы и иные негативные последствия возникшие:

- в случае, если Заказчик не сможет совершить путешествие или воспользоваться отдельными услугами по причине действий белорусской или зарубежной таможенных служб, белорусского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей Республики Беларусь или зарубежных стран;
- вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов;
- вследствие ограничения права Заказчика или третьих лиц на выезд из Республики Беларусь компетентными органами;
- вследствие утери, утраты, повреждения, кражи багажа, ценностей и документов Заказчика или третьих лиц в период поездки;
- в случае если вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Заказчику или третьим лицам отказано в

возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице, отеле.

10.8. За убытки, причиненные Заказчику (третьим лицам) вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несёт перевозчик в соответствии с белорусским и международными транспортными правилами. Договор воздушной или железнодорожной перевозки пассажира - авиабилет, железнодорожный билет, иной перевозочный документ, выписанный на имя гражданина - является самостоятельным договором пассажира с перевозчиком. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, турист (отдыхающий) вправе предъявить претензии непосредственно к перевозчику.

10.9. Возврат стоимости авиабилетов производится согласно условиям применения тарифа авиаперевозчика и согласно правилам (условиям) авиаперевозки авиаперевозчика.

Авиабилеты на чартерные рейсы и на регулярные рейсы по специальным тарифам возврату не подлежат по правилам авиаперевозчика. Покрытие расходов по страховым случаям обеспечивается страховым полисом и решается Заказчиком самостоятельно со страховой компанией.

10.10. Заказчик и третьи лица самостоятельно несут полную ответственность за действительность заграничных или общих паспортов, иных документов, предоставляемых в посольства для получения въездной визы, за достоверность сведений, содержащихся в документах;

10.11. Исполнитель не несёт ответственности в случае отказа Заказчику или другим лицам по настоящему договору: в выдаче въездной визы в страну следования консульскими службами, в выезде (въезде), пограничными или таможенными органами Республики Беларусь и иностранных государств. При этом Заказчик обязуется оплатить фактически понесённые Исполнителем расходы, возникшие в связи с таким отказом. В случае отказа консульскими службами в выдаче въездной визы в страну следования консульский сбор возврату не подлежит.

10.12. Исполнитель не несёт ответственность за: изменение в графике работы транспорта, задержку чартерных или обычных автобусов или поездов; задержку или отмену, перенос времени вылета или прилёта; замену места вылета или прилёта авиарейсов, закрытие аэропортов и связанные с этим уменьшения сроков тура; дополнительные услуги не предусмотренные каталогом Исполнителя и данным договором, опоздание Заказчика или иных туристов, третьих лиц к отправке, несоответствие требованиям документов Заказчика или третьих лиц.

10.13. Заказчик проинформирован (настоящим публичным договором), что в непосредственной близости от отеля (места проживания) могут вестись строительные, инженерные работы, возводиться/находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д. Поскольку данные явления находятся вне сферы влияния или компетенции Исполнителя, последний не несет за них ответственность.

10.14. Заказчик предупреждён (настоящим публичным договором), что время вселения в отель в день прибытия – не ранее 14 часов по местному времени. Время выселения из отеля в день отъезда – не позднее 12 часов по местному времени.

10.15. В странах, где отсутствует официальная государственная система присвоения отелям соответствующих категорий (количества звёзд), либо в случае отсутствия у отеля официально присвоенной категории (количества звёзд), Туроператор по предлагаемым к размещению отелям самостоятельно устанавливает соответствующую категорию (количество звёзд), исходя из объёма и уровня сервиса, предлагаемого каждым отелем всем приезжающим в него туристам.

11. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

11.1. Стороны безоговорочно соглашаются считать реквизитами Заказчика информацию, указанную им при регистрации.

11.2. Свои реквизиты Заказчик вносит посредством Интернет-ресурса размещения настоящего договора в регистрационную электронную форму.

11.3. Реквизиты Исполнителя:

ООО «Гоу Бел Тур»

220005, г. Минск, ул. Красная, д. 13, оф. 518

УНП 192537290

р/с BY86MMBN30120329110109330000 в ОАО «Банк Москва-Минск», BIC MMBNBY22

Тел. 8-017-399-16-82 (83)

e-mail: info@gobel.by

Директор



Минайлова О. И.