

Публичный договор оказания туристических услуг

Общество с ограниченной ответственностью "Белтуризм Европа", именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Дедкова Николая Александровича, действующей на основании устава, и физическое лицо, являющееся Заказчиком услуг, действующее в своих интересах и/или в интересах туристов поименованных в настоящем договоре, принявшее публичное предложение (оферту) о заключении настоящего договора, с другой стороны, заключили настоящий публичный договор на условиях, определенных в настоящем договоре. Настоящий договор является публичным договором (далее по тексту - договор) и определяет порядок оказания туристических услуг, а также взаимные права, обязанности и порядок взаимоотношений между Исполнителем и Заказчиками. Под Заказчиком по настоящему договору понимается физическое лицо, являющееся стороной договора оказания туристических услуг, заказавшее эти услуги для собственных нужд и (или) нужд иных туристов, экскурсантов для целей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1. ПРЕДМЕТ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика в соответствии с программой туристического путешествия согласно приложению 1 оказать туристические услуги лицам согласно приложению 2, являющимся туристами, экскурсантами (далее, если не указано иное, – туристы), а Заказчик обязуется оплатить эти услуги. 1.2. Заказчик обязан оформить заявку на туристическую услугу по выбранной им программе туристического путешествия на сайте Исполнителя <https://belturizm.by>. Заявка является неотъемлемой частью настоящего договора.

1.3. Услуги по перевозке, по проживанию, по размещению, по питанию, по страхованию и др. услугам, как правило, непосредственно оказываются третьими лицами – перевозчиком, средством размещения (отелем, гостиницей и т.п.), страховой организацией и прочими лицами. Визы оформляются непосредственно посольством (консульством) иностранного государства.

1.4. Все дополнительные услуги, не оговоренные сторонами в настоящем Договоре и приложениях к нему, не являются предметом настоящего Договора.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

2.1. Настоящий договор является предложением (публичной офертой), адресованным неопределенному кругу лиц, желающим воспользоваться туристическими услугами, оказываемыми Исполнителем (ООО «Белтуризм Европа»).

2.1.1. Публикация (размещение) текста настоящего договора на сайте Исполнителя <https://belturizm.by> является публичным предложением (офертой) Исполнителя, адресованным неопределенному кругу лиц заключить настоящий Договор (п.2. ст.407 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

2.1.2. Заключение настоящего договора производится путем присоединения Заказчика к настоящему договору в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок (п.1 ст.398 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

На основании вышеизложенного, Заказчик обязан внимательно ознакомиться с текстом настоящего договора. При наличии каких-либо пунктов, с которыми он не согласен, Заказчик обязан отказаться от потребления услуг, предоставляемых Исполнителем.

2.2. В случае принятия (акцепта) - изложенных ниже условий, физическое лицо, производящее акцепт настоящей оферты, становится Заказчиком (в соответствии с п. 3 статьи 408 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

Акцепт оферты – полное и безоговорочное принятие оферты (условий настоящего договора) путем осуществления действий, указанных в пунктах 2.2.1 и 2.3 настоящего договора. Акцепт оферты создает договор.

2.2.1. Фактом, подтверждающим заключение публичного договора со стороны Заказчика услуг, является его оплата – акцепт (п.3 ст.408 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

Датой акцепта настоящей оферты, а следовательно, моментом заключения настоящего договора между Исполнителем и Заказчиком будет считаться дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

2.3. Настоящий договор при условии соблюдения порядка его оплаты считается заключенным в простой письменной форме (п.2, п.3 ст.404 и п.3 ст.408 Гражданского Кодекса Республики Беларусь), не требует оформления на бумаге и обладает полной юридической силой.

2.4. Приобретя услугу, Заказчик подтверждает, что:

2.4.1. ознакомился(ась) с условиями настоящего договора в полном объеме до начала оказания Исполнителем туристических услуг;

2.4.2. Заказчиком получена и ему понятна полученная информация о туристических услугах, о программе туристического путешествия;

2.4.3. принимает все условия настоящего договора в полном объеме без каких-либо изъятий и ограничений со стороны Заказчика и обязуется их соблюдать или прекратить пользование туристическими услугами;

2.4.4. состояние его здоровья и туристов, в интересах которых заключен настоящий договор, позволяет получить весь комплекс туристических услуг по настоящему договору, и он(они) не имеют каких-либо противопоказаний либо ограничений для совершения туристического путешествия согласно программе туристического путешествия;

2.5. Исполнитель имеет право изменять и дополнять настоящий договор и приложения к нему без предварительного согласования с Заказчиком, обеспечивая при этом публикацию изменений и дополнений на сайте Исполнителя не менее чем за один день до вступления их в силу. В связи с этим Заказчик обязуется перед получением услуг ознакомиться с актуальной версией договора и иной информацией (Прейскурантом, Правилами личной безопасности, Программой туристического путешествия и иной), размещенной на сайте Исполнителя.

3. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

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

3.2. Туристы имеют право требовать от Исполнителя оказания им туристических услуг в соответствии с программой туристического путешествия согласно приложению 1. Некоторые дополнительные элементы туристической программы, которые могут быть реализованы только при наличии достаточного количества желающих. В случае реализации отдельного элемента туристической программы при наличии достаточного количества желающих, такой элемент предоставляется туристам, изъявившим желание его использовать, за отдельную плату в зависимости от условий программы. Туристы, отказавшиеся от использования указанного элемента туристической программы, в период его проведения располагают свободным временем, которое организуют самостоятельно, принимая на себя ответственность за свои действия, передвижения и соблюдение правил личной безопасности, и обязуются прибыть в установленное руководителем группы (сопровождающим) время в обозначенное место сбора для продолжения туристического путешествия.

3.3. Количество туристов, которым оказываются туристические услуги в соответствии с настоящим договором, указывается Заказчиком в Заявке и приложении 2 к настоящему договору.

3.4. Минимальное количество человек, определенное исполнителем при формировании тура, которое необходимо для осуществления туристического путешествия, составляет 25 человек.

3.5. Качество туристических услуг должно соответствовать условиям настоящего договора, а при их отсутствии или неполноте – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего типа.

3.6. Реализуемые туры/ комплексы туристических услуг сформированы непосредственно Исполнителем или права на тур/комплекс туристических услуг могут быть приобретены Исполнителем у нерезидентов Республики Беларусь, сформировавших тур/комплекс туристических услуг.

3.7. Любые переезды включают в себя также время на отстой транспорта и отдых водителей положенный им в соответствии с законодательством Республики Беларусь и законодательством страны следования. При этом, Клиентам разъяснено и понятно, что ночной/дневной отстой транспорта осуществляется с выключенным мотором и выключенными системами кондиционирования.

3.8. Стандарты качества обслуживания номеров в средствах размещения определяются каждым отелем самостоятельно и основываются на общепринятых критериях гостиничного сервиса, включая чистоту, профессионализм персонала, стабильность обслуживания и индивидуальный подход к гостям, при этом могут не соответствовать субъективным ожиданиям Заказчика.

3.9. Заказчику разъяснено и понятно, что средства размещения одного уровня (категории, звездности) могут существенно различаться между собой по разнообразию и качеству питания, уровню комфорта, оснащению и другим характеристикам.

3.10. Ночлег в транзитных средствах размещения может варьироваться по времени в зависимости от фактического графика маршрута следования и минимально составляет 120 минут с момента регистрации группы в отеле. В целях соблюдения графика движения и экономии времени сопровождающий/старший группы вправе принять решение о замене завтрака в транзитном отеле на выдачу сухого пайка, который туристы употребляют в ходе движения автобуса.

3.11. Туристическая программа включает обязательные и дополнительные элементы. Обязательные элементы туристической программы являются гарантированными и подлежат оказанию всем туристам при отсутствии обстоятельств, препятствующих их реализации. Дополнительные элементы туристической программы реализуются по желанию туристов, при наличии организационной возможности и при отсутствии временных накладок, обусловленных дорожной обстановкой, простым транспортом на границах и таможенном контроле, техническими неисправностями и иными объективными обстоятельствами. Перечень обязательных и дополнительных элементов туристической программы указывается в Приложении 1.

3.12. Программа экскурсий, приведенная в туристической программе, является примерной и ориентировочной и может варьироваться как по времени, так и по элементам посещений.

4. СТОИМОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ

4.1. Общая стоимость тура/ комплекса туристической услуги определена Исполнителем, согласована с Заказчиком и указана в приложении 1 к настоящему договору, являющемся неотъемлемой частью настоящего договора.

4.2. Стоимость туристических услуг по настоящему договору формируется как совокупная стоимость комплекса туристических услуг.

Детализация стоимости по каждому элементу туристического продукта носит ориентировочный характер и может изменяться в зависимости от дат поездки, условий бронирования, тарифов перевозчиков и средств размещения.

4.3. Стороны признают, что в структуре стоимости туристических услуг могут учитываться, в том числе, расходы на перевозку, проживание, питание, экскурсионное обслуживание, сопровождение, визовое сопровождение (при наличии), при этом отдельная стоимость каждого элемента может не указываться, за исключением случаев, прямо предусмотренных договором или приложениями к нему.

4.4. Общая стоимость тура/ комплекса туристической услуги может быть выражена в белорусских рублях, а может быть выражена в сумме, эквивалентной определенной сумме в иностранной валюте.

4.5. При оплате туристической услуги, стоимость которой определена в сумме, эквивалентной в иностранной валюте, оплата производится в белорусских рублях по курсу Нацбанка Республики Беларусь на день фактической оплаты, увеличенному на 3%.

4.6. Оплата стоимости туристических услуг производится Заказчиком после одобрения Заказчиком всех условий настоящего договора, заполнения всех необходимых персональных

данных Заказчика и третьих лиц (при необходимости) на сайте Исполнителя и оформления Заявки, а также после подтверждения приемки Заявки Исполнителем.

4.7. Сроки и порядок оплаты:

4.7.1. Заказчик оплачивает туристические услуги в сроки, указанные в приложении 1.

4.7.2. Оплата туристических услуг может осуществляться Заказчиком в следующем порядке:

4.7.2.1. наличными денежными средствами в кассу Исполнителя;

4.7.2.2. путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя по указанным Исполнителем реквизитам.

4.7.2.3. В случае если Стороны пришли к соглашению, что Заказчик производит оплату в безналичном порядке, то днем оплаты признается день поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя (при оплате безналичным способом).

4.7.2.4. Все расходы, связанные с перечислением денежных средств Заказчиком на р/с Исполнителя (комиссии и другие платежи, взимаемые банками при перечислении денежных средств) возлагаются на Заказчика.

4.7.2.5. При проведении Исполнителем акции «раннего бронирования», рекламных кампаний, при наличии специальных предложений, Исполнитель предлагает Заказчику оплатить туры/комплексы туристических услуг на условиях соответствующих акций, рекламных кампаний, специальных предложений, размещаемых на сайте Исполнителя.

4.7.2.6. Оплата стоимости туристических услуг может производиться непосредственно самим Заказчиком, а также иным лицом, осуществляющим оплату стоимости услуг за Заказчика.

4.8. Срок и порядок уплаты неустойки (пени, штрафа), а также иной ответственности за неоплату (несвоевременную оплату) стоимости туристических услуг, предусмотренных настоящим договором.

4.8.1. В случае если Заказчик не производит оплату в порядке и сроки, предусмотренные настоящим договором либо производит неполную и (или) несвоевременную оплату, Исполнитель вправе по собственному усмотрению без дополнительного согласования с Заказчиком:

4.8.1.1. потребовать оплату совокупной стоимости туристических услуг по текущему курсу (т.е. курсу установленному на сайте Исполнителя на дату истребования просроченной оплаты), при увеличении курса белорусского рубля к иностранной валюте, в которой сформирован тур;

4.8.1.2. потребовать с Заказчика уплату пени в размере 0,2 % (ноль целых двадцать сотых процента) за каждый день неисполнения (ненадлежащего исполнения) обязательства по оплате туристических услуг;

4.8.1.3. аннулировать Заявку, т.е. отменить тур, возложив обязанность по оплате фактически понесенных расходов на Заказчика. Стороны признают, что аннулирование подтвержденной Исполнителем Заявки (отмена тура/комплекса туристических услуг) в порядке настоящего пункта ввиду неоплаты (неполной и (или) несвоевременной оплаты) является мерой правомерного поведения Исполнителя по настоящему договору и соответственно Исполнитель не несет ответственности за любые убытки, возникшие у Заказчика (туристов) в связи с аннулированием Заявки (отменой тура/комплекса туристических услуг). В случае недостаточности суммы оплаченных Заказчиком денежных средств на покрытие фактически понесенных расходов Исполнителя, Заказчик обязан произвести соответствующую доплату в установленный Исполнителем срок.

4.8.1.4. Исполнитель вправе применить к Заказчику как одну из мер обеспечения обязательств, указанных в п. 4.6.1.1. – 4.6.1.3., так и одновременно все три меры обеспечения обязательств.

4.9. В случае непредвиденного роста стоимости отдельных услуг, транспортных тарифов (в том числе из-за увеличения стоимости топлива), в случае введения новых или повышения действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, резкого изменения курсов валют (более 3% от установленных Национальным банком Республики Беларусь курсов валют на момент подтверждения и оплату тура) и других обстоятельств, объективно влияющих на стоимость туристических услуг, что вызывает увеличение стоимости тура/ комплекса туристических услуг и (или) изменение иных условий предоставления тура/комплекса

туристических услуг после полной оплаты туристических услуг но до начала тура, Исполнитель вправе в одностороннем порядке произвести перерасчет стоимости туристических услуг, а Заказчик обязан доплатить разницу в стоимости туристических услуг в течение 24 часов с момента направления Исполнителем Заказчику, в том числе через Турагента, уведомления по любому из каналов связи, зафиксированных в настоящем договоре. Заказчик, не согласившийся с изменением стоимости туристических услуг, вправе отказаться от исполнения настоящего договора. В таком случае Исполнитель произведет возврат денежных средств в семидневный срок с даты отказа Заказчика от договора. Возврат внесенных за туристические услуги денежных средств при расторжении настоящего договора в связи с существенным изменением обстоятельств, при аннулировании тура/комплекса туристических услуг или при одностороннем отказе Заказчика от исполнения настоящего договора производится в течение 14 календарных дней со дня предъявления Заказчиком соответствующего требования.

4.9. В случае не исполнения (нарушения сроков исполнения) обязательств Заказчиком по оплате туристических услуг Исполнитель освобождается от ответственности за исполнение своих обязательств по настоящему договору.

4.10. В случае прямого уклонения Заказчика от оплаты стоимости туристической услуги на срок более 1-ого календарного дня Исполнитель имеет право отказаться от исполнения настоящего договора (аннулировать тур/комплекс туристических услуг) и потребовать от Заказчика возмещения фактически понесенных Исполнителем расходов.

4.11. На денежные средства, перечисленные в порядке предоплаты Исполнителю проценты за пользование коммерческим займом не начисляются.

4.12. Стоимость услуг по подбору тура, по бронированию средства размещения, по страхованию от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу, по консультированию по вопросам необходимости и порядка прохождения ПЦР-тестов, Заказчику не возвращается в случаях одностороннего отказа Заказчика от тура/комплекса туристических услуг после заключения настоящего договора, аннулирования тура/комплекса туристических услуг по вине Заказчика, так как факт заключения настоящего договора является моментом оказания указанных туристических услуг, а также не подлежит возврату стоимость фактически понесенных расходов Исполнителя.

4.13. Исполнитель не возвращает стоимость тех туристических услуг, которыми Заказчик по своему решению не воспользовался в ходе туристического путешествия.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Исполнитель имеет право на:

5.1.1. своевременное получение от Заказчика полной и достоверной информации, документов, а также сведений о себе и туристах в объеме, необходимом для исполнения своих обязательств по настоящему договору;

5.1.2. возмещение Заказчиком причиненного вреда в случаях и порядке, установленных гражданским и гражданско-процессуальным законодательством;

5.1.3. требование оплаты стоимости туристических услуг по текущему курсу при увеличении стоимости тура ввиду изменения курса белорусского рубля к иностранной валюте, в которой сформирован тур/комплекс туристических услуг, или требование уплаты пени в размере, предусмотренном настоящим договором, или аннулирование Заявки (отмены тура/комплекса туристических услуг), с удержанием фактически понесенных расходов, в случае нарушения Заказчиком сроков и порядка оплаты стоимости туристических услуг;

5.1.4. отказ от Договора в одностороннем порядке (аннулирование конкретной Заявки, тура) в случае неполной (несвоевременной) оплаты туристических услуг (турпродукта) Заказчиком с возмещением Заказчику понесенных им расходов за минусом расходов, фактически понесенных Исполнителем. Стороны признают, что аннулирование подтвержденной Исполнителем Заявки (отмена тура) ввиду неполной (несвоевременной) оплаты туристических услуг (турпродукта) Заказчиком является правомерным действием (поведением) Исполнителя по Договору и освобождает последнего от ответственности за любой вред, возникший у участников туристической деятельности в связи с отменой тура (аннулированием Заявки). В случае недостаточности суммы, оплаченной заказчиком до

аннуляции тура денежных средств, для покрытия фактически понесенных Исполнителем расходов, Заказчик обязан произвести соответствующую доплату в установленный Исполнителем срок;

5.1.5. аннулирование в одностороннем порядке до начала туристического путешествия, с обязательным уведомлением Турагента для своевременного информирования Заказчика, конкретной заявки в связи с изменением существенных условий Договора или обстоятельств, из которых исходили Стороны при его заключении, исполнении и оформлении самой заявки на бронирование (например: в случае наступления чрезвычайных обстоятельств, угрожающих жизни и(или) здоровью участников туристической деятельности; действий запретов и ограничений государств прилета/вылета, временного пребывания, транзитного следования; прекращения (ограничения) авиасообщения; и иных подобных обстоятельств, находящихся вне разумного контроля Исполнителя);

5.1.6. внесение по собственной инициативе без изменения стоимости туристических услуг изменений в Программу путешествия в части услуг по организации перевозки при обязательном предоставлении аналогичного транспортного средства и(или) в части проживания в средстве размещения (в том числе и во время тура) – при обязательном предоставлении аналогичного средства размещения или средства размещения более высокого класса. Категория средства размещения определяется официальными органами страны расположения средства размещения. При соблюдении в совокупности всех перечисленных в настоящем пункте Договора условий обязанности Исполнителя считаются выполненными надлежащим образом;

5.1.7. на односторонний отказ от исполнения обязательств по настоящему договору в случае отсутствия достаточного количества туристов, предусмотренного пунктом 3.4. настоящего договора, вернув при этом Заказчику стоимость фактически оплаченной стоимости тура в белорусских рублях;

5.1.8. любые односторонние изменения сроков и программы тура/комплекса туристических услуг, производимые в целях обеспечения безопасности туристов и в иных целях;

5.1.9. замену в одностороннем порядке пункта отправления или прибытия, маршрута перевозки;

5.1.10. отказ в изменении времени оказания туристической услуги в связи с опозданием Заказчика (туриста) к месту начала оказания услуг или к месту сбора и отправки Заказчика (туристов). При этом Заказчик (туристы), опоздавшие к отправке транспортных средств на любом участке пути по программе туристического путешествия, несут расходы, связанные с присоединением к группе самостоятельно, и лишаются возможности компенсировать их за счет Исполнителя;

5.1.11. уменьшение или прекращение оказания туристических услуг, входящих в туристическое путешествие, если поведение Заказчика (туристов) препятствует нормальному исполнению программы туристического путешествия, в том числе в случае, если такое поведение препятствует нормальному исполнению программы туристического путешествия для иных лиц, входящих в группу, в которой следует Заказчик.

5.1.12. осуществление возврата стоимости (ее части) за тур/комплекс туристических услуг в белорусских рублях по курсу на дату перевода денежных средств Заказчиком Исполнителю, независимо от того, в какой валюте сторонами определена общая стоимость тура/комплекса туристических услуг;

5.1.13. отказ Заказчику в реализации части туристической программы, в случае отказа Заказчика соблюдать условие пункта 5.4.11 настоящего договора;

5.1.14. вправе заселять туристов в отели, аналогичные указанным по категории, уровню обслуживания и стандартам сервиса. Критерии аналогичности включают, но не ограничиваются: категорией/звездностью отеля, расположением, уровнем комфорта, количеством и видом предоставляемых услуг (питание, оснащение номера, услуги отеля). Фактический отель может отличаться от указанного в приложении в связи с изменением доступности, сезона или непредвиденных обстоятельств, что не является нарушением условий договора.

5.2. Исполнитель обязан:

5.2.1. предоставить своевременно Заказчику информацию о туристических услугах, включающую следующие сведения:

5.2.1.1. о программе туристического путешествия;

- 5.2.1.2. о туроператоре, сформировавшем тур;
- 5.2.1.3. о стоимости туристических услуг, сроках и порядке их оплаты;
- 5.2.1.4. о комплексе мер, гарантирующих обеспечение личной безопасности и сохранности имущества туристов, экскурсантов во время совершения туристического путешествия;
- 5.2.1.5. о точном времени начала туристического путешествия, не позднее чем за сутки до даты начала туристического путешествия или в момент заключения настоящего договора, если до начала туристического путешествия остается менее одних суток;
- 5.2.1.6. о принимающей стороне;
- 5.2.1.7. иную информацию, связанную с оказанием туристических услуг.
- 5.2.2. при международном выездном туризме кроме информации, предусмотренной в подпункте 5.2.1. настоящего пункта, предоставить также следующую информацию:
 - 5.2.2.1. о соблюдении правил личной безопасности туриста, экскурсанта;
 - 5.2.2.2. об обеспечении исполнения туроператором, сформировавшим тур, обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма посредством способов обеспечения исполнения туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма;
 - 5.2.2.3. о порядке обращения участников туристической деятельности за возмещением имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств;
- 5.2.3. своевременно представить Заказчику документы, необходимые для совершения туристического путешествия;
- 5.2.4. принимать меры по соблюдению прав, свобод и законных интересов Заказчика и туристов в период совершения ими туристического путешествия по территории страны (места) временного пребывания (транзитного проезда), в том числе в случае совершения противоправного деяния или наступления иного непредвиденного обстоятельства в отношении Заказчика и (или) туристов;
- 5.2.5. обеспечить надлежащее качество туристических услуг и их безопасность в соответствии с настоящим договором;
- 5.2.6. в случае отсутствия минимального количества человек, определенного в пункте 2.6 настоящего договора, информировать Заказчика об этом не позднее чем за десять календарных дней до даты начала туристического путешествия;
- 5.2.7. возместить в порядке, установленном гражданским и гражданско-процессуальным законодательством, вред, причиненный Заказчику и (или) туристам;
- 5.2.8. при одностороннем отказе от исполнения обязательств по настоящему договору во время совершения туристического путешествия по желанию туриста, экскурсанта организовать его возвращение в место начала (окончания) туристического путешествия на условиях, определенных в настоящем договоре, или на условиях более высокого уровня;
- 5.2.9. в случае, если во время осуществления туристического путешествия окажется, что объем и качество оказываемых туристических услуг не соответствуют условиям настоящего договора, 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;
- 5.2.10. обеспечить исполнение своих обязательств по настоящему договору способами обеспечения исполнения туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма, предусмотренными законодательством о туризме;
- 5.2.11. уведомить Заказчика о наступлении случаев невозможности исполнения своих обязательств по настоящему договору;
- 5.2.12. информировать Заказчика о непредвиденном росте стоимости отдельных услуг, входящих в комплекс туристических услуг, об изменении иных существенных условий тура/комплекса туристических услуг, в том числе образовавшихся не по вине Исполнителя либо

в силу обстоятельств непреодолимой силы Исполнитель любым из доступных способов (отправка сообщения (Viber, Telegram, SMS) на номера телефонов, на электронную почту и иным средствам связи, указанных Заказчиком в Заявке), Заказчик (турист), которому отправлены уведомления указанными способами, считается уведомленным надлежащим образом и в срок. Датой получения уведомления Заказчиком (туристом) считается дата отправления уведомления Исполнителем. Заказчик (турист) обязуется ежедневно постоянно проверять входящие сообщения (Viber, Telegram, SMS) и поступающую на электронную почту корреспонденцию в период всего срока действия настоящего договора и в период туристического путешествия. Все риски, связанные с наступлением неблагоприятных последствий вследствие несоблюдения данного требования, несет Заказчик;

5.2.13. принимать правовые, организационные и технические меры по обеспечению защиты персональных данных от несанкционированного или случайного доступа к ним, изменения, блокирования, копирования, распространения, предоставления, удаления персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных;

5.2.14. выполнять условия настоящего договора.

5.3. Заказчик имеет право:

5.3.1. требовать оказания туристам туристических услуг в соответствии с программой туристического путешествия согласно приложению 1;

5.3.2. на возмещение Исполнителем причиненного вреда в случаях и порядке, установленных гражданским и гражданско-процессуальным законодательством;

5.3.3. на обеспечение Исполнителем надлежащего качества туристических услуг и их безопасности;

5.3.4. на односторонний отказ от исполнения обязательств по данному договору при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов;

5.3.5. на обращение к Исполнителю с претензией в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Исполнителем условий настоящего договора.

5.4. Заказчик обязан:

5.4.1. ознакомиться сам и ознакомить туристов с условиями настоящего договора, а также информацией, предусмотренной в подпунктах 4.2.1 и 4.2.2 пункта 4.2 настоящего договора;

5.4.2. самостоятельно ознакомиться и руководствоваться правилами выезда с территории Республики Беларусь и въезда на территорию Республики Беларусь;

5.4.3. своевременно представить Исполнителю полную, достоверную информацию и документы, а также сведения о себе и туристах в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему договору;

5.4.4. возместить фактически понесенные расходы Исполнителю в случае одностороннего отказа от исполнения обязательств по настоящему договору при условии их документального подтверждения;

5.4.5. выполнять условия настоящего договора;

5.4.6. обеспечить при необходимости оплату за свой счет (за счет туристов) сборов и иных платежей, в случае необходимости оплаты таковых по прибытии в средство размещения по законодательству страны временного пребывания;

5.4.7. производить оплату стоимости туристических услуг в установленные настоящим договором сроки и порядке;

5.4.8. возместить все расходы Исполнителя, возникшие при организации выбранного Заказчиком тура/комплекса туристических услуг, в случае предоставления Заказчиком недостоверных, неточных, неверных сведений о туристах, указанных в приложении 2 к настоящему договору, что повлекло невозможность совершения тура/комплекса туристических услуг;

5.4.9. выполнять самому и обеспечить исполнение туристами следующих обязанностей:

5.4.9.1. своевременно прибывать к месту начала туристического путешествия, а также к местам сбора и отправки во время совершения туристического путешествия.

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

5.4.9.3. бережно относиться к окружающей среде, культурным ценностям;

5.4.9.4. соблюдать правила въезда и выезда страны (места) временного пребывания (транзитного проезда);

5.4.9.5. соблюдать правила личной безопасности туриста, экскурсанта;

5.4.9.6. не позднее, чем за 24 часа до указанного в программе туристического путешествия (приложение № 1) времени выезда, связаться с Исполнителем для уточнения и подтверждения времени и места выезда, место и время сбора группы и (или) место встречи;

5.4.9.7. довести до сведения Исполнителя информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия (и нести за это ответственность), к которым, в том числе, относятся:

- различного рода заболевания туриста и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условия, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.);

- имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;

- ограничения на право выезда из Республики Беларусь, наложенные службой судебных исполнителей или иными компетентными органами;

- иностранное гражданство туриста, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является турист, в случае если он не белорусский гражданин;

- необходимость получения туристом специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу, - разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений, и согласований;

- иные обстоятельства, которые могут воспрепятствовать совершению путешествия;

5.4.9.8. граждане Республики Беларусь, имеющие специальные или служебные паспорта, а также иностранные граждане и лица без гражданства обязаны самостоятельно проконсультироваться по правилам выезда/транзита/въезда в страны по маршруту туристического путешествия согласно настоящему договору в компетентных органах своего государства. Граждане других государств обязаны самостоятельно проверить свои документы и получить все необходимые справки, разрешительные штампы и/или документы в компетентных органах своих государств, чтобы беспрепятственно совершить пересечение границ по запланированному маршруту туристического путешествия;

5.4.9.9. обеспечить своевременное получение документов, необходимых для совершения туристического путешествия. Заказчик несет ответственность за надлежащее хранение оформленных документов, а также обязуется исключить возможность их хищения и/или несанкционированного использования;

5.4.9.10. в случае утраты (хищения) паспорта или иных документов, необходимых для продолжения туристического путешествия, Заказчик (Турист) обязан немедленно обратиться в правоохранительные органы по месту своего фактического пребывания, а затем в консульское учреждение Республики Беларусь или Российской Федерации. При этом Исполнитель вправе продолжить туристическое путешествие без Заказчика (туристов) с другими туристами в группе. Все дополнительные расходы, связанные с утратой документов, фактическим прекращением участия Заказчика (туриста) в туристическом путешествии, невозможностью завершить туристическое путешествие в соответствии с программой туристического путешествия несет Заказчик;

5.4.9.11. самостоятельно нести ответственность за соответствие документа, удостоверяющего личность, требованиям для прохождения границ: внешний вид надлежащего качества, действительность паспорта, отсутствие долгов перед Республикой Беларусь. В случае возникновения проблем прохождения таможенного и пограничного контроля вследствие несоответствия документа, удостоверяющего личность, требованиям для прохождения границы, Заказчик обязан оплатить стоимость тура/комплекса туристических услуг в полном объеме, а также самостоятельно обеспечить трансфер в место отбытия в туристическое путешествие;

5.4.9.12. самостоятельно ознакомиться и ознакомить туристов о мерах личной безопасности в период распространения коронавирусной инфекции (пандемии COVID-19) и других инфекционных заболеваний и о порядке прохождения ПЦР-тестов на отсутствие коронавирусной инфекции COVID-19;

5.4.9.13. иметь при себе настоящий договор и приложения к нему, а так же медицинскую страховку, паспорт, а также все разрешения и согласования и иные документы, необходимые для совершения туристического путешествия по маршруту туристического путешествия. Документы должны быть действительными и иметь срок действия, необходимый для совершения туристического путешествия (на Заказчика возлагается обязанность следить за этим и приводить документы в надлежащее состояние);

5.4.9.14. самостоятельно оплачивать дополнительные услуги, выбранные Заказчиком (туристом) по собственному желанию: размещение в средствах размещения, обслуживание в стране (месте) временного пребывания, которые не включены в тур/комплекс туристических услуг;

5.4.10. неисполнение Заказчиком или туристом хотя бы одного или нескольких обязательств по договору является односторонним отказом Заказчика от исполнения настоящего договора с применением соответствующих последствий, предусмотренных настоящим договором и действующим законодательством Республики Беларусь.

5.4.11. дать согласие на то, что денежные средства предназначенные на оплату обязательных и дополнительных элементов осуществляемые в рамках туристической программы, услуг экскурсий/городских налогов оказываемых местными гидами/экскурсоводами/принимающей стороной, в целях экономии времени собираются централизованно и передаются гиду/экскурсоводу/принимающей стороне за всю соответствующую группу туристов старшим группы/сопровождающим. При этом Заказчику разъяснено и понятно, что местные гиды/экскурсоводы/принимающая сторона согласно местного законодательства не обязаны выдавать какие-либо документы подтверждающие оплату своих услуг.

6. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА

6.1. Изменение, расторжение, односторонний отказ от исполнения обязательств по настоящему договору осуществляются по основаниям, предусмотренным гражданским законодательством и настоящим договором, в той форме, в которой заключен настоящий договор. Каждая из сторон настоящего договора вправе потребовать в письменной форме его изменения или расторжения в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении, в том числе в случае непредвиденного роста стоимости туристических услуг. Изменение и расторжение настоящего Договора по соглашению сторон совершаются в письменной форме путем заключения дополнительного соглашения к нему.

6.2. Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных расходов. К фактически понесенным расходам относятся любые затраты, связанные с организацией туристических услуг и оплатой туристического путешествия, включая платежи туроператору, зарубежным партнёрам, перевозчикам, принимающей стороне, средствам размещения (если это предусмотрено туром/комплексом туристических услуг), страховым компаниям, оплату банковских расходов за перечисление денежных средств партнерам Исполнителя, штрафные санкции, выставленные партнерами Исполнителя за аннулирование тура/комплекса туристических услуг, стоимость оказанных туристических услуг Исполнителем на момент заключения настоящего договора, а также иные расходы Исполнителя, подтвержденные документально. Исполнитель при одностороннем отказе Заказчика от исполнения настоящего договора обязан предпринять необходимые и разумные действия по уменьшению фактически понесенных расходов, в том числе обратиться к привлеченным им субъектам туристической индустрии для уменьшения таких расходов. При неподтверждении Исполнителем фактически понесенных расходов, отказе в предъявлении Заказчику документов, подтверждающих такие расходы, или отсутствии четкого указания

в документах источника, за счет которого понесены фактические расходы, Исполнитель обязан вернуть Заказчику внесенные за туристические услуги денежные средства в полном объеме.

6.3. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков. В случае отказа Исполнителя от исполнения обязательств по настоящему договору во время совершения туристического путешествия Исполнитель обязан по желанию Заказчика и (или) туристов организовать их возвращение в место начала (окончания) туристического путешествия на условиях, предусмотренных настоящим договором, либо на условиях более высокого уровня.

6.4. Изменение или замена любых данных Заказчика (туриста) влечет за собой изменение условий тура/комплекса туристических услуг, предварительного бронирования средств размещения и т.п., а также может повлечь за собой изменение стоимости тура/комплекса туристических услуг. В этом случае Заказчик соглашается произвести все необходимые дополнительные расходы.

6.5. Внесение Заказчиком (третьими лицами) изменений в Заявку после ее подтверждения Исполнителем, в том числе изменение количества туристов по заявке в сторону уменьшения (увеличения), отказ от части туристических услуг либо их изменение, является отказом заказчика от забронированного туристического путешествия (заявки) и требует оформления новой заявки (бронирование нового туристического путешествия). В указанном случае для сторон наступают последствия, предусмотренные настоящим договором как при одностороннем отказе Заказчика от туристического путешествия (договора, заявки), в том числе в части компенсации Заказчиком фактически понесенных Исполнителем расходов.

6.6. В случае отсутствия минимального количества человек, определенного в [пункте 3.4](#) настоящего договора, договор прекращает действие при условии возврата Исполнителем стоимости оплаченных туристических услуг и информирования Заказчика в срок, определенный настоящим договором.

6.7. В случае отказа Исполнителя в подтверждении Заявки, настоящий договор прекращается; денежные средства, оплаченные Заказчиком в рамках настоящего договора к моменту отказа Исполнителя от подтверждения Заявки, должны быть возвращены Заказчику в срок не позднее 2 (двух) дней с даты отказа от подтверждения Заявки.

6.8. Если туристическое путешествие не состоялось и при этом согласно условиям настоящего договора и (или) законодательства Исполнителем должны быть возвращены денежные средства Заказчику, стороны пришли к соглашению, что возврат денежных средств Заказчику производится в белорусских рублях по курсу туроператора, действовавшему на момент оплаты Заказчиком денежных средств за оказание туристических услуг по настоящему договору.

6.9. Маршрут перевозки, правила провоза багажа могут быть изменены Исполнителем, если этого требуют обстоятельства, или условия безопасности, а также по требованию компетентных государственных органов согласно правилам перевозок пассажиров, багажа, грузов, а также в иных случаях. Перевозчик может без предупреждения передать туриста другому перевозчику, изменить либо отменить посадку/высадку в пунктах, указанных в программе путешествия. Расписание может быть изменено без предупреждения туриста.

7. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

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

7.2. Стороны не несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в случае, если это оказалось невозможным вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы.

7.2.1. К обстоятельствам непреодолимой силы стороны относят следующие события:

- пожары, землетрясения, наводнения, катастрофы, другие явления стихийного характера;

- войны, военные действия, специальные военные операции, взрывы, восстания, революции, мятежи, террористические акты;

- эпидемии, пандемии;

- забастовки;
- закрытие воздушного пространства, наземных границ по любым причинам;
- издание актов органов государственной власти, препятствующих исполнению обязательств по настоящему договору.

7.2.2. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана немедленно, но не позднее чем в течение 2 (двух) календарных дней информировать другую сторону о возникновении подобных обстоятельств в письменной форме с указанием сведений о дате наступления обстоятельства (события) и предполагаемом сроке действия обстоятельства непреодолимой силы, препятствующего исполнению обязательства.

7.2.3. В случае возникновения обстоятельств 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.

7.3. Исполнитель не несет ответственность за ущерб, который может быть нанесен туристам по их собственной вине или по вине третьих лиц, предоставляющих во время осуществления туристического путешествия услуги, не входящие в его программу и оказанные по инициативе самих туристов.

7.4. В случае, если Заказчик заключает настоящий договор не только в своих интересах, но в интересах третьих лиц (туристов), он несет ответственность за выполнение всеми этими третьими лицами, всех указанных в договоре обязательств.

7.5. Заказчик самостоятельно несет полную ответственность за жизнь и здоровье, а также за поведение несовершеннолетних лиц, в интересах которых заключен настоящий договор.

7.6. Исполнитель не несет ответственность за:

7.6.1. правильность оформления паспорта и иных документов, которые принадлежат лично Заказчику (туристам), и оформление которых не входит в обязанности Исполнителя по договору, в том числе, если это связано с неправильным оформлением или недействительностью паспорта туриста, окончанием срока его действия (с учетом требований страны временного пребывания, включая действительность паспорта в течение определенного периода после окончания срока тура, установленного правилами страны временного пребывания), с отсутствием или неправильным оформлением доверенностей на несовершеннолетних детей или иных необходимых документов, либо при возникновении проблем, связанных с подлинностью документов, предоставляемых для оформления и организации туристического путешествия;

7.6.2. неправильность оформления документов посольствами (консульствами) как иностранных государств, так и Республики Беларусь;

7.6.3. отсутствие необходимых медицинских справок у туристов при прохождении паспортного, таможенного и иных видов контроля, в т.ч. для особых категорий туристов (например, медицинский документ, позволяющий перелет беременным женщинам; документ, подтверждающий возможность провоза определенных медикаментов; документ, устанавливающий какие-либо ограничения при прохождении таможенного досмотра (наличие кардиостимуляторов, металлических конструкций и т.п.);

7.6.4. отказ в получении визы или ошибки в периоде (сроке) визы и иную возможную некорректность оформления документов посольствами (консульствами) как иностранных государств, так и Республики Беларусь;

7.6.5. наличие возможных ограничений на выезд за пределы Республики Беларусь Заказчика (туристов);

7.6.6. опоздание Заказчика (туристов) к прохождению паспортного, таможенного и иных видов контроля, посадке транспорт, опоздание ко времени размещения в средствах размещения, на экскурсионные и другие мероприятия;

7.6.7. изменение времени отправления и прибытия перевозчика, изменение перевозчиком маршрута;

7.6.8. действия/бездействие пограничной, таможенной служб, фитосанитарного и иного контроля автопереходов;

7.6.9. утрату багажа, вещей, документов, денежных средств и иного имущества Заказчика (туристов) в ходе туристического путешествия (во время проезда в транспортных средствах, в месте размещения, в стране пребывания или отправления, и др.);

7.6.10. утерю (хищение) паспорта или иных документов Заказчика, необходимых для пребывания за границей;

7.6.11. качество услуг, не входящих в состав тура/комплекса туристических услуг и (или) приобретенных Заказчиком (туристами) самостоятельно;

7.6.12. несчастные случаи, убытки, ущерб, возникшие по вине туриста или ввиду его неосмотрительных действий, за утерянные туристами выездные и иные документы, а также случаи нарушения законодательства страны пребывания, депортации или снятия туристов с транспортного средства таможенными, пограничными и иными службами;

7.6.13. изменение программы туристического путешествия, в том числе увеличение или уменьшение сроков туристического путешествия, либо отмены туристического путешествия, по причинам, не зависящим от Исполнителя, включая простой транспорта на границах и таможенном контроле, пробки на дорогах, а также в иных случаях (природные катастрофы, несчастные случаи, акты и действия органов власти у правления Республики Беларусь либо страны пребывания, либо страны транзитного проезда, угроза военных действий, специальных военных операций, беспорядки, техногенные катастрофы, технические поломки и повреждения транспортных средств, отмена транспортного сообщения, задержка из-за трафиков на дорогах, из-за неблагоприятной дорожной ситуации, сложных метеоусловий и т.д.). Обязательные и дополнительные элементы, которые могут быть осуществлены в рамках данной туристической программы только в случае: отсутствия временных накладок в результате сложных условий движения: пробки, заторы, поломки транспорта, простоя на границах и иных объективных затруднений указаны в приложение 1;

7.6.14. решения властей или ответственных лиц в отказе Заказчику (туристам) в возможности совершения или продолжения тура по причинам: отсутствия надлежащих и правильно оформленных документов, нарушения Заказчиком (туристами) правил проезда, регистрации или провоза багажа и иных правил, обязательства по соблюдению которых возложены на Заказчика (туристов), причинения ущерба имуществу перевозчика, нарушения правил проживания в средстве размещения, несоблюдения законодательства страны пребывания либо страны транзитного проезда, состояния алкогольного или наркотического опьянения или нарушения других правил общественного поведения;

7.6.15. действия (бездействие) перевозчика, страховщика или иных лиц, с которыми Заказчик (туристы) вступают в прямые правоотношения во время туристического путешествия;

7.6.16. если нарушение условий договора было вызвано тем, что Заказчик предоставил не соответствующие действительности сведения о себе и о туристах;

7.6.17. расположение номера, который предоставляется администрацией средства размещения при расселении (этаж, удаленность от стойки администрации и т.п.);

7.6.18. нарушения Заказчиком (туристом) правил проезда, провоза или регистрации багажа, причинения ущерба имуществу перевозчика, нарушения правил проживания в средствах размещения, несоблюдение законодательства страны пребывания либо страны транзитного проезда, нарушения других правил общественного поведения;

7.6.19. любые самостоятельные изменения Заказчиком (туристом) условий тура/комплекса туристических услуг, повлекшие дополнительные затраты (изменение условий проживания, питания, экскурсионной программы, и т.д.);

7.6.20. выход из строя оборудования средства размещения (поломка фенов, телевизоров, кондиционеров, сантехнического оборудования и т.д.), а также за возникновение аварийных ситуаций, повлекших за собой отключение водоснабжения, электроснабжения и т.д.

7.6.21. не заселение в средство размещения, предусмотренном приложением 1 и настоящим договором, и неоказание дополнительного информационного и экскурсионного обслуживания по месту временного пребывания в случае полной или частичной неоплаты данных услуг Заказчиком (туристом);

7.6.22. неблагоприятные погодные условия; разнообразие блюд и их вкусовых характеристик, особенностей их приготовления; наличие насекомых, птиц, животных, цветущих растений, а также иных представителей животного и растительного мира в местах временного пребывания Заказчика (туристов) во время туристического путешествия; степень оборудованности пляжа, качество прибрежного дна, несоответствие туристического обслуживания необоснованным ожиданиям Заказчика (туристов) и его (их) субъективной

оценке; возможные изменения в концепции отеля с момента бронирования тура/комплекса туристических услуг до момента начала или в ходе туристического путешествия, за действия администрации принимающей стороны;

7.6.23. за несоответствие фактических условий проживания субъективным ожиданиям Заказчика или его предыдущему личному опыту.

7.7. Заказчик проинформирован настоящим 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.

7.8. При отказе Заказчика от туристического путешествия по причинам, не зависящим от Исполнителя, Заказчик обязан оплатить Исполнителю неустойку в виде штрафа, размер которого составляет:

- при отказе за 31 день до начала туристического путешествия - денежную сумму, эквивалентную 25% стоимости тура;
- при отказе в срок от 30 дней до 20 дней - денежную сумму, эквивалентную 30 % стоимости тура;
- при отказе в срок от 19 дней до 10 дней - денежную сумму, эквивалентную 70 % стоимости тура;
- при отказе в срок от 9 дней до 5 дней - денежную сумму, эквивалентную 80 % стоимости тура;
- при отказе в срок менее 5 дней - денежную сумму, эквивалентную 100% стоимости тура.

7.9. Исполнение Исполнителем обязательств по настоящему договору обеспечивается посредством участия в формировании фонда ответственности туроператоров. Сведения об организации, обеспечивающей исполнение туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг: Республиканская Ассоциация Туристических Агентств (РАТА), 220100 г. Минск, ул.Кульман, 18, каб.33, тел. +375173525066. Перечень расходов, возмещаемых Заказчику и туристам, в том числе дополнительных расходов: имущественный вред, причиненный в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств, состоящий из стоимости туристических услуг, размер которого определяется исходя из расходов на возвращение туристов, экскурсантов, которым оказываются туристические услуги, из страны (места) временного пребывания в место начала (окончания) туристического путешествия, а также расходов, понесенных Заказчиком на оплату туристических услуг в соответствии с договором оказания туристических услуг. Порядок и сроки обращения Заказчика и (или) туристов с письменным заявлением (по банковской гарантии – с письменным требованием) о выплате денежной суммы в счет возмещения имущественного вреда, причиненного в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств:

Заказчик и (или) туристы вправе обратиться с письменным заявлением о выплате указанной денежной суммы в организацию, обеспечивающую исполнение туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг, до обращения в суд в течение шести месяцев со дня причинения Заказчику и (или) туристам имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств по настоящему договору.

К письменному заявлению прилагаются:

- копия документа, удостоверяющего личность (для заказчика и (или) туристов - физических лиц);
- копия настоящего договора (при заключении такого договора на бумажном носителе) или подтверждение из информационной системы, обеспечивающей обмен информацией в электронной форме между участниками и субъектами туристической деятельности (при заключении настоящего договора в электронном виде);

- документы (чек и (или) иные платежные документы), подтверждающие причинение Заказчику и (или) туристам имущественного вреда и размер такого вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств по настоящему договору.

7.10. Стороны определили, что до обращения в суд с иском по спорам, вытекающим из настоящего договора, Заказчик обращается к Исполнителю с соответствующей претензией в течение сроков, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей.

7.11. В случае возникновения спорных вопросов во время туристического путешествия, туристы должны стремиться решить их совместно с представителями принимающей стороны (представителем администрации средства размещения, принимающей компании) непосредственно в стране пребывания либо связавшись с представителями Исполнителя по телефону или по электронной почте.

7.11.1. При наличии обоснованных претензий туристу необходимо на месте составить протокол, который подписывается самим туристом и представителем принимающей стороны (в его отсутствие – уполномоченным надлежащим образом представителем администрации отеля или принимающей компании). Протокол оформляется в 2-х оригинальных экземплярах, один экземпляр протокола получает турист, второй экземпляр протокола остается у представителя принимающей стороны.

7.11.2. В случае, если принимающей стороне/Исполнителю не удалось устранить обнаруженные и запротоколированные недостатки на месте, все претензии (с протоколами к ним и другими подтверждающими документами) могут быть предъявлены туристом Исполнителю не позднее 20-ти дней после завершения туристического путешествия. При отсутствии оригинала соответствующего протокола и (или) документов, подтверждающих изложенные в претензии факты, либо в случае предъявления претензии по истечении вышеуказанного 20-тидневного срока, претензия не может быть принята к рассмотрению, и требования о возмещении причиненного ущерба, расходов, выплате штрафа, пени, процентов, неустойки, морального вреда, об уменьшении цены и т.п. считаются не обоснованными, а весь комплекс услуг, входящих в тур, считается выполненным надлежащим образом, в полном объеме и в соответствии с условиями соответствующего договора. Претензия о непредоставлении (ненадлежащем предоставлении) услуги считается необоснованной, если турист воспользовался альтернативной услугой, предложенной ему взамен той, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена. Услуга в данном случае считается исполненной надлежащим образом.

7.11.3. В предъявляемой к Исполнителю претензии указываются:

7.11.3.1. фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо наименование или фирменное наименование сторон договора оказания туристических услуг;

7.11.3.2. место нахождения (место жительства) сторон договора оказания туристических услуг;

7.11.3.3. дата предъявления претензии;

7.11.3.4. обстоятельства, на основании которых предъявлена претензия, и документы, подтверждающие данные обстоятельства;

7.11.3.5. требования стороны договора оказания туристических услуг, предъявившей претензию;

7.11.3.6. перечень документов, прилагаемых к претензии.

7.11.4. Претензия участника туристической деятельности рассматривается в течение семи календарных дней со дня предъявления соответствующей претензии, а при необходимости проведения экспертизы - в течение четырнадцати календарных дней.

7.11.5. В случае полного или частичного отказа исполнителя удовлетворить требования участника туристической деятельности по предъявленной претензии для защиты своих прав и законных интересов участник туристической деятельности вправе обратиться в государственные органы и общественные объединения, уполномоченные осуществлять защиту прав потребителей, а также в суд.

7.11.6. Оставление предъявленной претензии без письменного ответа является отказом удовлетворить требования участника туристической деятельности.

7.11.7. Претензионный порядок урегулирования споров, установленный в пункте 7.11 настоящего договора, не распространяется на случаи причинения Заказчику и (или) туристам имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения

Исполнителем обязательств по настоящему договору. Для этих целей стороны руководствуются пунктом 7.9 настоящего договора.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

8.1. В стоимость тура (комплекса туристических услуг), предусмотренного настоящим договором, включается услуга по размещению и проживанию туристов в средствах размещения, характеристики которых (категория, тип, условия размещения, количество ночей) определяются в Приложении 1 к настоящему договору. Стоимость услуг по перевозке на территории страны (места) временного пребывания (транзитного проезда), входных билетов в музеи и иные объекты показа, если иное прямо не предусмотрено Приложением 1 к договору, в стоимость тура не включается и оплачивается туристами дополнительно.

8.2. Заказчик обязуется самостоятельно произвести оплату за услугу по размещению и проживанию в средствах размещения, за услугу по перевозке на территории страны (места) временного пребывания (транзитного проезда), за входные билеты уполномоченному представителю принимающей стороны по его первому требованию и до начала оказания услуги в разрешенной к применению в стране (месте) временного пребывания валюте.

8.3. В случае неоплаты Заказчиком услуг, указанных в п.8.1. настоящего договора, по первому требованию уполномоченного представителя принимающей стороны и до начала оказания данных услуг, данные услуги Заказчику не оказываются. А Заказчик возмещает Исполнителю штрафные санкции, выставленные принимающей стороной за несвоевременную оплату указанных услуг и за аннулирование данных услуг.

8.4. Встречи, сопровождения и проводы туристов в стране пребывания осуществляются, если указанная услуга включена в состав туристического путешествия и выделена в нем в качестве отдельной услуги.

8.5. Исполнитель не несет обязанностей по оплате медицинских расходов Заказчика (туристов), возникших во время туристического путешествия, в том числе и не покрываемых страховкой, оформленной при содействии Исполнителя.

8.6. Если Заказчик (туристы) отказываются от какой-либо из услуг, входящих в программу туристического путешествия, или самостоятельно принимает решение о замене такой услуги (например, в отношении отеля, вида транспорта, маршрута и сроков перевозки и т.п.), Заказчик (турист) самостоятельно оплачивает услугу, не включенную в программу туристического путешествия. При этом Заказчик (турист) не вправе требовать от исполнителя возмещения стоимости услуги, замененной Заказчиком (туристом) самостоятельно, или возмещения разницы в стоимости услуг.

8.7. Заказчик и туристы, в отношении которых Заказчиком заключается настоящий договор, настоящим уведомлены о нижеследующем:

8.7.1. приобретаемый ими комплекс услуг по программе туристического путешествия не предусматривает вселение туриста в средство размещения (номер отеля, пансионата и т.п.) немедленно по прибытию, а также его выселение из номера непосредственно перед убытием из средства размещения. Время заселения/выселения устанавливается каждым средством размещения самостоятельно с учетом принятого в стране/регионе расчетного часа. Согласно общепринятой международной практике – расчетный час в отелях средства размещения (т.е. время заселения/выселения в/из номера) может варьироваться с 12.00 часов до 16.00 часов местного времени. Время проживания в средстве размещения определяется как количество ночей проживания, приобретаемых в составе общего пакета туристических услуг, с 12.00 часов дня заселения до 12.00 часов выселения, данное время пребывания оплачивается Заказчиком (туристом) полностью вне зависимости от времени фактического нахождения в средстве размещения. Заселение в номер средства размещения раньше расчетного часа, равно как и выселение из номера позже расчетного часа, влекут обязательства по оплате стоимости полных суток проживания в средстве размещения, независимо от фактически проведенного в номере средстве размещения времени до/после наступления расчетного часа;

8.7.2. при размещении Заказчика (туриста) номер предоставляется непосредственно администрацией средства размещения в любом из его корпусов, если иное не оговорено сторонами на момент согласования настоящего договора, исходя из наличия свободных номеров

на момент вселения, с соблюдением согласованных сторонами настоящего договора требований к номеру.

8.7.3. классификация места размещения, указанная в настоящем договоре (программе туристического путешествия) является субъективной оценкой туроператора, которая формируется исходя из уровня сервиса, региональной специфики, места расположения и прочей информации на момент изготовления рекламных материалов и/или размещения информации на сайте Исполнителя и может отличаться от классификации, установленной законодательством страны (места) временного пребывания и (или) классификации иных туроператоров;

8.7.4. ущерб, нанесенный Заказчиком (туристом) средству размещения, ресторану, перевозчику или другому предприятию, оказывающему услуги в составе туристического путешествия, должен быть возмещен заказчиком (туристом) самостоятельно за свой счет;

8.7.5. Заказчик проинформирован, что информация о перечне и объеме услуг, предоставляемых в выбранном заказчиком (туристом) средстве размещения, а также информация об оснащении номерного фонда средства размещения, представленная на сайте является актуальной на момент бронирования конкретного туристического путешествия. В случае изменения по инициативе администрации средства размещения каких-либо сведений по средству размещения, производится корректировка соответствующих данных на сайте Исполнителя, при этом Исполнитель не несет ответственность за изменение информации в период с момента бронирования туристического путешествия до окончания туристического путешествия;

8.7.6. в некоторых странах применяется местный налог, известный как «налог на пребывание» или «туристический налог» (экологический налог), который уплачивается непосредственно в месте размещения самим Заказчиком (туристом);

8.7.7. перевозка Заказчика (туриста) по настоящему договору выполняется по правилам компании-перевозчика. Все заявления, претензии, иски по недостаткам, связанным с транспортными перевозками, в том числе с задержкой отправления и/или опозданием по прибытию, изменением времени и места выезда, кражей багажа и т.п. предъявляются Заказчиком (туристом) непосредственно компании-перевозчику;

8.7.8. В соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь страховой полис является договором между страховой компанией и Заказчиком (туристом), выезжающим за границу. Все условия страхования указаны в получаемой Заказчиком (туристом) памятке застрахованного лица, которая является подтверждением заключения договора страхования. Страховой полис Заказчику не предоставляется ввиду оформления группового страхового полиса. В случае, если Заказчиком (туристом) являются лица с ограниченными возможностями, Заказчик самостоятельно предусматривает условия для преодоления, замещения ограниченных возможностей при совершении туристического путешествия, а при необходимости ставит в известность Исполнителя при бронировании туристического путешествия. В случае, если туристами Заказчика являются несовершеннолетние лица, над которыми установлена опека или попечительство, Заказчик обязан самостоятельно оформить дополнительные документы, необходимые для пересечения границы, либо проинформировать об этом третьих лиц туристического путешествия о дополнительных документах, необходимых для пересечения границы. Убытки и любой другой ущерб, нанесенный здоровью и/или имуществу Заказчика (туриста), понесенные последним в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением страховой компанией обязательств по заключенному договору страхования, в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь несет страхования компания.

8.8. Настоящим Заказчик подтверждает, что:

8.8.1. Заказчик ознакомлен с правилами пересечения границы, правилами прохождения пограничного, таможенного и иных видов контроля. С актуальной информацией Заказчик может ознакомиться на сайте Государственного пограничного комитета Республики Беларусь: <https://gpk.gov.by/peresechenie-granitsy/> ; <https://mfa.gov.by/visa/vyjezd> .

8.8.2. Заказчик ознакомлен с основными требованиями к документам и паспорту гражданина Республики Беларусь, представляемыми при пересечении границы. С актуальной информацией Заказчик может ознакомиться на сайте Государственного пограничного комитета Республики Беларусь: <https://gpk.gov.by/peresechenie-granitsy/>

8.8.3. Заказчик ознакомлен с необходимостью получения визы при совершении туристической поездки в страны, с которыми визовый режим не отменен. С актуальной информацией о перечне стран, при посещении которых для граждан Республики Беларусь установлен безвизовый режим и условиях использования такого режима, Заказчик может ознакомиться на сайте Министерства иностранных дел Республики Беларусь <https://mfa.gov.by/visa/freemove/general/>. Граждане иных государств самостоятельно осуществляют поиск и получение информации о необходимости оформления виз в соответствующие учреждения страны своего гражданства для совершения туристического путешествия согласно условиям настоящего договора.

8.8.4. Заказчик ознакомлен с основными требованиями, сроками и условиями выдачи виз гражданам Республики Беларусь, а также об основных причинах, которые могут повлечь отказ в предоставлении визы (виз) либо несвоевременное ее предоставление.

8.8.5. Заказчику предоставлена необходимая информация о туроператоре, сформировавшем турпродукт, информация о правилах и условиях проживания в месте размещения, об услугах и правилах хранения личного имущества в средствах размещения (отелях, пансионатах и т.п.).

8.8.6. Заказчик выражает свое согласие на получение рассылок информационного рекламного характера от Исполнителя на электронный адрес, указанный в Заявке.

8.8.7. В случае использования системы «Фортуна» Заказчик подтверждает, что ему предоставлена возможность ознакомиться с Положением о системе «Фортуна», размещённым в уголке потребителя Исполнителя и на официальном сайте Исполнителя, и соглашается с условиями применения данной системы.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящий договор вступает в силу с даты его подписания сторонами и действует до полного исполнения обязательств по нему.

9.2. Документы и их копии, подтверждающие факт оплаты стоимости туристических услуг, а также все приложения к договору являются неотъемлемой частью настоящего договора.

9.3. Настоящий договор составлен на русском языке в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу.

9.4. Договор и все иные документы, переданные сторонами с использованием электронных средств связи и иных технических средств, компьютерных программ, информационных систем или информационных сетей, обладают юридической силой.

9.5. Заказчик, присоединяясь к настоящему договору, соглашается на сбор, обработку, в том числе: получение фиксации (запись), систематизацию, накопление, хранение, изменение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, а также предоставление (в том числе путем трансграничной передачи) иным лицам своих персональных данных и персональных данных лиц, в пользу которых заключается настоящий договор (фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, данные документа, удостоверяющего личность, данные о гражданстве, (подданстве), о месте жительства и (или) месте пребывания, адрес электронной почты, номер телефона с использованием автоматизированных средств и без таковых, и передачу таких данных третьему лицу в объеме необходимом для осуществления бронирования туристского продукта, оказания туристических услуг, предусмотренных настоящим договором.

9.6. Стороны признают юридическую силу уведомлений, сообщений и требований, дополнительных соглашений и иных приложений к настоящему договору, переданных по электронной почте, посредством СМС-сообщений либо посредством сообщений в любые мессенджеры (Вайбер, Телеграмм, WhatsApp) согласно данным (адресу электронной почты, номеру телефона), указанным сторонами в Заявке. Сторона считается надлежащим образом уведомившей другую сторону и/или надлежащим образом предъявившей ей требование с момента отправления соответствующего уведомления (сообщения, требования).

9.7. Неотъемлемой частью настоящего договора являются:

Приложение 1 - Программа туристического путешествия;

Приложение 2 - Сведения о туристах, экскурсантах, которым оказываются туристические услуги.

10. Реквизиты и подписи сторон

Исполнитель: 10.1. ООО "Белтуризм Европа" УНП: 193386685 Юридический и почтовый адрес: Республика Беларусь, 220012, г. Минск, ул. Сурганова 28а офис 309 Банковские реквизиты: р./сч. ВУ 36 РЈСВ 3012 0683831000000 933 в ОАО "Приорбанк" SWIFT РЈСВВУ2Х, тел.: +375 29 8436436; +375 44 7861861; +375 29 6811389 Сайт: https://belturizm.by E-mail: sales@belturizm.by	Заказчик: 10.2. Стороны соглашаются, что реквизитами Заказчика считается информация, указанная им при заполнении Заявки и/или ином документе, предоставленном Заказчиком для оказания туристической услуги и отраженной в приложении 1 и приложении 2 к настоящему договору.
--	--

Исполнитель:



М.П.

Дедков Н.А.

Приложение 1 к публичному договору оказания туристических услуг

Спецификация туристических услуг и программы туристического путешествия

1. Туристические услуги: _____
2. Наименование (фирменное наименование) туроператора, сформировавшего тур: _____
3. Маршрут туристического путешествия: _____
4. Дата, время начала и окончания туристического путешествия: _____
5. Порядок встречи, проводов и сопровождения туристов: _____
6. Услуга по перевозке: _____
7. Характеристика транспортных средств, сроки стыковок (совмещений) рейсов: _____
8. Услуги трансфера: _____
9. Услуга по размещению: _____

10. Характеристика средств размещения туристов (их место нахождения, классификация по законодательству страны (места) временного пребывания, иная информация) _____

11. Услуга по питанию: _____

12. Порядок обеспечения питания туристов: _____

13. Перечень и характеристика других туристических услуг: _____

14. Дополнительные элементы туристической программы, которые могут быть реализованы только при наличии достаточного количества желающих: не менее _____ человек:

15. Обязательные и дополнительные элементы, которые могут быть осуществлены в рамках данной туристической программы только в случае: отсутствия временных накладок в результате сложных условий движения (пробки, заторы, поломки транспорта, простоя на границах _____ и _____ иных _____ объективных затруднений): _____

16. Услуги по визовому сопровождению (консультирование, формирование пакета документов, подача/получение документов): _____

17. Общая стоимость туристических услуг по настоящему договору составляет сумму белорусских рублей эквивалентную _____ EUR / USD (_____) евро / долларов США.

17.1. Стоимость каждой услуги, входящей в комплекс туристических услуг:

17.1.1 стоимость услуги по подбору тура _____;

17.1.2. стоимость услуги по бронированию средства размещения _____;

17.1.4. стоимость услуги по перевозке _____;

17.1.9. стоимость услуги по визовому сопровождению (консультирование, формирование пакета документов, подача/получение документов): _____.

18. Сроки и порядок оплаты:

18.1. Заказчик оплачивает 15% (пятнадцать) процентов общей стоимости туристических услуг в сумме белорусских рублей эквивалентной _____ EUR / USD (_____) евро / долларов США в течение 2-х банковских дней с даты подписания настоящего договора по курсу, установленному на сайте НБРБ +3% на дату оплаты либо при подаче на визу.

18.2. Заказчик оплачивает 85% (восемьдесят пять) процентов общей стоимости туристических услуг в сумме белорусских рублей эквивалентной _____ EUR / USD (_____) евро / долларов США не позднее чем за 14 календарных дней до начала тура, по курсу, установленному на сайте НБРБ +3% на дату оплаты либо при подаче на визу.

19. Иная информация: _____

20. Подписывая настоящее приложение к публичному договору, Заказчик подтверждает, что:

20.1. Заказчик ознакомился с содержанием публичного договора оказания туристических услуг, размещенных на сайте Исполнителя <https://belturizm.by>

20.2. Заказчику предоставлена необходимая и исчерпывающая информация о программе туристического путешествия, туроператоре, сформировавшем тур, принимающей стороне, правилах въезда и выезда в страну (место) временного пребывания (страны транзитного проезда), о необходимости предоставления гарантий оплаты оказания медицинской помощи для въезда в страну (место) временного пребывания для выезжающих за пределы Республики Беларусь, о комплексе мер, гарантирующих обеспечение личной безопасности и сохранности имущества туристов, экскурсантов во время совершения туристического путешествия; о соблюдении правил личной безопасности туриста, экскурсанта; об обеспечении исполнения туроператором, сформировавшим тур, обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма посредством способов обеспечения исполнения

туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма; о порядке обращения участников туристической деятельности за возмещением имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств; правилах въезда и выезда в страну (место) временного пребывания (страны транзитного проезда), а также информация, предусмотренная законодательством о туризме, защите прав потребителей.

20.3. Заказчик ознакомлен с информацией, размещенной на сайтах <http://mfa.gov.by/>, <https://mvd.gov.by/>, <https://gpk.gov.by/peresechenie-granitsy/>, <http://mst.by/>, т.е. всей необходимой информацией, касающейся пересечения государственной границы РБ и страны назначения (стран транзитного проезда); ознакомлен с сайтом Посольства РБ в стране назначения, официальным сайтом Исполнителя, с памяткой туриста и со всей иной необходимой информацией, связанной с туристическим путешествием.

20.4. Заказчику предоставлены ответы на все имеющиеся вопросы о туре/комплексе туристических услуг, порядке совершения туристического путешествия и иных вопросах.

20.5. Заказчик (турист) обязуется ежедневно постоянно проверять входящие сообщения (Viber, Telegram, SMS и др.) и поступающую на электронную почту корреспонденцию в период всего срока действия настоящего договора и в период туристического путешествия.

(подпись Заказчика)

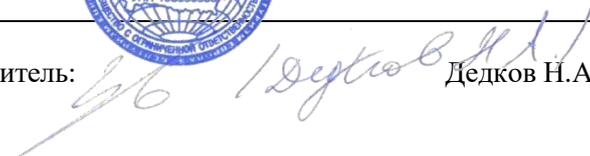
С правилами личной безопасности туриста, экскурсанта ознакомлен.

(подпись Заказчика)

С условиями форс-мажорных обстоятельств ознакомлен

(подпись Заказчика)

С положением об использовании системы «Фортуна» ознакомлен.

<p>Исполнитель: ООО "Белтуризм Европа" УНП: 193386685 Юридический и почтовый адрес: Республика Беларусь, 220012, г. Минск, ул. Сурганова 28а офис 309 Банковские реквизиты: р./сч. BY 36 PJCB 3012 0683831000000 933 в ОАО "Приорбанк" SWIFT PJCBVY2X, тел.: +375 29 8436436; +375 44 7861861; +375 29 6811389 Сайт: https://belturizm.by E-mail: sales@belturizm.by</p> 	<p>Заказчик: ФИО Паспортные данные Адрес</p> <p>тел.: E-mail: Viber Telegram Skype Instagram</p>
<p>Исполнитель:  Дедков Н.А.</p>	<p>Заказчик: _____ / _____ /</p>

Приложение 2 к публичному договору оказания туристических услуг

Сведения о туристах, экскурсантах, которым оказываются туристические услуги

№№ п/п	Ф.И.О.	Дата рождения	Данные документа, удостоверяющего личность	Место жительства
1				
2				
3				

Права и обязанности туристов, экскурсантов, которым оказывается туристические услуги

1. Туристы, экскурсанты, которым оказываются туристические услуги, обладают правом на:
 - 1.1. оказание туристических услуг согласно программе туристического путешествия;
 - 1.2. ознакомление с информацией о туристических услугах и иной сопутствующей информацией;
 - 1.3. обеспечение Исполнителем надлежащего качества туристических услуг и их безопасности;
 - 1.4. защиту своих прав, свобод и законных интересов;
 - 1.5. возмещение причиненного вреда в случаях и порядке, установленных гражданским и гражданско-процессуальным законодательством, а также настоящим договором.
2. Туристы, экскурсанты, которым оказываются туристические услуги, обязаны:
 - 2.1. своевременно представить Заказчику для последующего представления Исполнителю полную, достоверную информацию и документы, а также сведения о себе в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему договору;
 - 2.2. своевременно прибывать к месту начала туристического путешествия, а также к местам сбора и отправки во время совершения туристического путешествия;
 - 2.3. соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее политическое и социальное устройство, обычаи, традиции, религии населения;
 - 2.4. бережно относиться к окружающей среде, культурным ценностям;
 - 2.5. соблюдать правила въезда и выезда страны (места) временного пребывания (транзитного проезда);
 - 2.6. соблюдать правила личной безопасности туриста, экскурсанта.

Исполнитель: ООО "Белтуризм Европа" УНП: 193386685 Юридический и почтовый адрес: Республика Беларусь, 220012, г. Минск, ул. Сурганова 28а офис 309 Банковские реквизиты: р./сч. BY 36 PJCB 3012 0683831000000 933 в ОАО "Приорбанк" SWIFT PJCBVY2X, тел.: +375 29 8436436; +375 44 7861861; +375 29 6811389 Сайт: https://belturizm.by E-mail: sales@belturizm.by	Заказчик: ФИО Паспортные данные Адрес тел.: E-mail: Viber Telegram Skype Instagram
Исполнитель:  Дедков Н.А.	Заказчик: / /

