



ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА • ЮРИДИЧЕСКИЙ ДОКУМЕНТ

ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

г. [Город] | "___" _____ 20__ г.

Индивидуальный предприниматель / ООО "_____", именуем__ в дальнейшем "Исполнитель", в лице _____, действующ__ на основании _____, публикует настоящий Договор, являющийся публичной офертой (в соответствии со ст. 437 ГК РФ), адресованной неопределенному кругу лиц, о нижеследующем:

✦ Важно: Настоящий Договор является публичной офертой. Акцептом (принятием) условий Договора считается факт оплаты Заказчиком заказа (тура, путевки, билетов) в кассе Исполнителя, через сайт или по безналичному расчету.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1.

Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги по бронированию, оформлению и продаже туристского продукта (далее - "Тур") в соответствии с заявкой Заказчика, а также сопутствующих услуг (страхование, трансфер, экскурсии, визовая поддержка и пр.), а Заказчик обязуется принять и оплатить их на условиях настоящего Договора.

1.2.

Исполнитель действует на основании агентских договоров с туроператорами, авиакомпаниями, отелями и иными поставщиками услуг. Исполнитель не является туроператором и не формирует туры самостоятельно, если иное не оговорено отдельно.

1.3.

Конкретные условия Тура (направление, даты, состав услуг, стоимость, отель, питание, перелет, трансфер и пр.) определяются в заявке Заказчика и подтверждаются Исполнителем в виде подтверждения бронирования (ваучер, электронный билет, счет).

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель обязуется:

- 2.1.1. Предоставить Заказчику полную и достоверную информацию о предлагаемых Турах (программа, условия проживания, питания, перелета, стоимость).
- 2.1.2. Забронировать и оформить Тур в соответствии с заявкой Заказчика и подтвердить бронирование в установленный срок.
- 2.1.3. Передать Заказчику все необходимые документы: ваучер, электронные билеты, страховой полис, информацию о трансфере, контакты принимающей стороны (при наличии).
- 2.1.4. Обеспечить консультационную поддержку Заказчика до и во время поездки (в части, касающейся оформления и бронирования).
- 2.1.5. В случае возникновения проблем при бронировании (отказ отеля, отсутствие мест на рейсе) - предложить альтернативные варианты или произвести возврат денежных средств.

2.2. Заказчик обязуется:

- 2.2.1. Предоставить Исполнителю достоверные данные о себе и всех участниках поездки (ФИО, даты рождения, серия и номер паспорта, срок действия, контактная информация) для оформления бронирования и билетов.
- 2.2.2. Своевременно оплатить стоимость Тура и дополнительных услуг в размере и сроки, указанные в заявке.
- 2.2.3. Ознакомиться и согласиться с условиями бронирования, включая штрафные санкции за отказ от Тура (согласно условиям туроператора).
- 2.2.4. Своевременно проверить правильность оформленных документов (ваучер, билеты, страховка) и сообщить об ошибках до начала поездки.
- 2.2.5. Иметь при себе необходимые документы для поездки (паспорт, виза, страховка) и соблюдать законы страны пребывания.

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ОПЛАТЫ

3.1.

Заказчик направляет Исполнителю заявку на подбор Тура (по телефону, электронной почте, через сайт или в офисе). Заявка должна содержать: направление, даты, количество участников, предпочтения по отелю, питанию, бюджету.

3.2.

Исполнитель на основе заявки подбирает варианты Туров, согласует их с Заказчиком и направляет подтверждение бронирования (с указанием окончательной стоимости, условий оплаты и сроков).

3.3.

Оплата производится в соответствии с выставленным счетом. Способы оплаты: наличные в кассе, банковской картой, безналичный перевод на расчетный счет.

3.4.

После поступления оплаты Исполнитель подтверждает бронирование окончательно и предоставляет Заказчику подтверждающие документы (ваучер, билеты, страховку).

3.5.

Изменение или отмена бронирования производится в соответствии с условиями туроператора и установленными штрафными санкциями. Исполнитель уведомляет Заказчика о штрафных санкциях на момент бронирования.

4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1.

Стоимость услуг определяется на основе данных туроператоров и поставщиков услуг и указывается в подтверждении бронирования. Цены могут быть изменены при изменении курсов валют, тарифов авиакомпаний, стоимости отелей и пр. - Исполнитель уведомляет Заказчика о таких изменениях до оплаты.

4.2.

В стоимость Тура входит агентское вознаграждение Исполнителя (в размере, установленном агентским договором с туроператором). Дополнительные услуги (страховка, трансфер, визовая поддержка) оплачиваются отдельно.

4.3.

Оплата производится в рублях РФ. Если стоимость Тура указана в иностранной валюте, пересчет производится по курсу туроператора на день оплаты.

4.4.

При аннуляции Тура по инициативе Заказчика возврат средств производится за вычетом фактически понесенных расходов и штрафов туроператора, о которых Заказчик был уведомлен. Срок возврата - до 30 рабочих дней с момента получения средств от туроператора.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.2.

Исполнитель не несет ответственности за неоказание или ненадлежащее оказание услуг туроператором, отелем, авиакомпанией и иными поставщиками услуг, а также за изменения в программе Тура, возникшие по вине третьих лиц.

5.3.

Исполнитель не несет ответственности за несоответствие ожиданий Заказчика (субъективная оценка качества отеля, питания, экскурсий), если эти ожидания не были зафиксированы в договоре.

5.4.

Заказчик несет полную ответственность за правильность предоставленных данных для бронирования. В случае ошибок в данных, повлекших убытки (например, неправильное имя в билете), ответственность лежит на Заказчике.

5.5.

Споры и претензии разрешаются в досудебном порядке. При невозможности достижения соглашения - в судебном порядке по месту нахождения Исполнителя (или в соответствии с законом о защите прав потребителей).

6. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

6.1.

Заказчик вправе предъявить претензии к качеству услуг в течение 20 дней с момента окончания Тура.

6.2.

Претензия должна содержать: описание нарушения, ссылку на договор, копии документов, подтверждающих оказание услуги (ваучер, билеты), и требование Заказчика.

6.3.

Срок рассмотрения претензии - 10 рабочих дней. По результатам рассмотрения Исполнитель принимает решение о компенсации, возврате средств или отказе.

6.4.

Претензии по качеству услуг, которые могли быть выявлены при приеме Тура (несоответствие отеля, питания и пр.), должны быть заявлены в течение 24 часов с момента обнаружения (для оперативного решения).

7. ФОРС-МАЖОР

Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств, если это явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (стихийные бедствия, военные действия, забастовки, запреты на выезд, изменения в законодательстве, эпидемии, карантин). Сторона, подвергшаяся такому обстоятельству, обязана уведомить другую Сторону в течение 5 рабочих дней. В случае невозможности исполнения обязательств, Стороны имеют право расторгнуть Договор с возмещением фактически понесенных расходов.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 8.1. Настоящий Договор является публичной офертой (ст. 437 ГК РФ). Акцептом считается оплата Тура Заказчиком.
- 8.2. Договор вступает в силу с момента оплаты и действует до полного исполнения обязательств Сторонами.
- 8.3. Все изменения и дополнения к Договору оформляются письменно в виде дополнительных соглашений.
- 8.4. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность в отношении

персональных данных, полученных в рамках договора.

- 8.5. Во всем, что не урегулировано настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ, включая ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" и Закон о защите прав потребителей.

⚠ Внимание: Заказчик подтверждает, что ознакомлен с условиями настоящего Договора, включая порядок бронирования, оплаты, отмены и возврата, и полностью согласен с ними. Оплата Тура является подтверждением согласия со всеми условиями.

💡 Совет для владельца: Разместите текст публичной оферты на сайте и в офисе на видном месте. Перед оплатой обязательно информируйте клиента о штрафах за отказ и условиях возврата, чтобы избежать конфликтов.

9. АДРЕСА, БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Исполнитель:

ИП / ООО " _____ "

ИНН/КПП: _____

Адрес: _____

Телефон / e-mail: _____

Банковские реквизиты: _____

_____ / _____

(подпись, ФИО)

М.П.

" ____ " _____ 20__ г.

Заказчик:

(физическое лицо)

Оплатой Тура подтверждает принятие условий Договора.

_____ / _____

(подпись, ФИО - при оформлении заказа/чека)

"__" _____ 20__ г.

© Бизнес-пакет: Туристическое агентство - Договор на оказание туристических услуг
(публичная оферта), версия 1.0.

Документ обязателен к размещению на сайте и в офисе.