

Договор оферты

о подборе и бронировании туристского продукта

г. Москва

Дата

Индивидуальный предприниматель Хмелев Павел Витальевич (коммерческое наименование — Бюро путешествий «Аркона»), действующий на основании Свидетельства о государственной регистрации 77 № 011974921 от 05 декабря 2011 г., в дальнейшем именуемый «Турагент», с одной стороны, и [Покупатель.ФИО], в дальнейшем именуемый (ая) «Заказчик», с другой стороны, заключили договор о нижеследующем.

1. Предмет договора

1.1. Турагент от своего имени по поручению и за счет Заказчика за вознаграждение подбирает, бронирует и оплачивает туристский продукт.

1.2. Везде, где в договоре указан Заказчик, имеются в виду также туристы, перечисленные в Листе бронирования. Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на заключение договора в интересах этих туристов.

1.3. Туристский продукт представляет собой комплекс услуг. Услуги, входящие в туристский продукт, перечислены в Листе бронирования (Приложение № 1 к настоящему договору). Турагент предоставляет Заказчику достоверные сведения о составе и характеристиках услуг, входящих в туристский продукт.

1.4. Туристский продукт формируется Туроператором. Сведения о Туроператоре содержатся в Приложении № 2 к договору. Услуги, входящие в туристский продукт, Заказчику оказывают третьи лица — перевозчик, отель или иные средства размещения, страховщик, туроператор и другие лица и организации. Туроператор несет перед Заказчиком ответственность за неоказание или ненадлежащее качество всех услуг, входящих в туристский продукт.

1.5. В соответствии со статьями 438-440 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ), безусловным принятием (акцептом) условий настоящего Договора считается осуществление Заказчиком платежа в счет оплаты услуг и получение Турагентом соответствующего финансового документа, подтверждающего факт оплаты.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Турагент обязуется:

2.1.1. Забронировать и своевременно оплатить заказанный Заказчиком турпродукт.

2.1.2. Предоставить Заказчику информацию в объеме, необходимом для совершения путешествия:

— о потребительских свойствах туристского продукта: программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, средствах размещения, условиях проживания

(месте нахождения средства размещения, его категории), условиях питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

Данная информация содержится в печатных материалах Туроператора, и материалах, размещенных на интернет-сайте Туроператора. Сведения в них могут быть устаревшими, поэтому по существенным для себя условиям Заказчик должен запросить дополнительную информацию у Турагента.

— о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда и выезда, в том числе о документах, необходимых для оформления визы, и сроках их предоставления Заказчиком Турагенту.

— о порядке и сроках предъявления Заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий путешествия.

— о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информацию об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии.

Для исполнения перечисленных обязательств Турагент предоставляет Заказчику сведения о туроператоре и финансовом обеспечении туроператора (Приложение № 2 к настоящему договору), памятку по стране (месту) путешествия (Приложение № 3) и памятку туристу (Приложение № 4).

Принятием (акцептированием) договора Заказчик подтверждает получение перечисленной выше информации.

2.1.3. Передать Заказчику документы, необходимые для совершения путешествия в течение рабочего дня накануне начала тура в офисе Турагента или по электронной почте. Также документы могут быть переданы Заказчику перед вылетом/отъездом в аэропорту/на вокзале представителем туроператора. Дата, время и способ выдачи документов Заказчику зависит от даты, времени и способа передачи документов Туроператором Турагенту.

Заказчик согласен на получение документов позднее, чем за 24 часа до начала путешествия.

2.1.4. Представить Заказчику отчет о выполнении поручения в порядке и сроки, установленные договором.

2.2. Турагент вправе:

2.2.1. Отказаться от исполнения договора, если Заказчик нарушил сроки оплаты, не предоставил вовремя сведения или документы, необходимые для исполнения договора, нарушил другие обязанности, установленные договором. В этом случае Заказчик обязан возместить Турагенту расходы, понесенные Турагентом при исполнении договора в соответствии с п. 5.5 Договора.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. Своевременно оплатить Туристский продукт в соответствии с разделом 3 Договора.

2.3.2. Если для тура нужна въездная виза, передать Турагенту в установленный им срок документы, необходимые для оформления виз.

2.3.3. Предоставить Турагенту точную информацию о своем адресе и телефоне для оперативной связи.

2.3.4. Иметь действительный на все время путешествия паспорт: гражданина РФ для путешествия по Российской Федерации и загранпаспорт для выезда из РФ и въезда на территорию страны временного пребывания. Срок действия загранпаспорта должен заканчиваться в соответствии с требованиями консульства и пограничной службы страны временного пребывания. Заказчик сам отвечает за действительность своих документов.

2.3.5. Накануне начала путешествия уточнить у Турагента место начала тура: аэропорт вылета, ж/д вокзал, место отправления автобуса, а также расписание рейсов, дату, время начала и окончания регистрации на рейс или посадки в наземный транспорт, место, дату и время сбора группы.

2.3.6. До начала путешествия получить документы, необходимые для совершения путешествия, проверить их и незамедлительно известить Турагента или представителя Туроператора об обнаруженных ошибках или неточностях.

2.3.7. Своевременно прибыть в аэропорт/на вокзал. Неявка или опоздание по любым причинам приравнивается к отказу Заказчика от исполнения договора.

2.3.8. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные перевозчиком.

2.3.9. Соблюдать правила выезда из РФ и въезда в РФ, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из нее, правила пребывания там, соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда.

2.3.10. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.

2.3.11. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

2.3.12. Незамедлительно информировать Туроператора, Турагента, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании туристских услуг, входящих в туристский продукт.

2.4. Заказчик вправе:

2.4.1. Отказаться от исполнения договора с применением последствий, предусмотренных п. 5.5 договора.

3. Порядок заключения договора и оплаты

3.1. Заказчик выбирает туристский продукт и заказывает его бронирование на интернет-сайте arsona.ru. Для бронирования Заказчик заполняет в электронном виде

форму заказа. Заказчик несет ответственность за достоверность внесенных в форму данных. Заказчик может подобрать тур и заказать бронирование с помощью сотрудника Турагента по телефону или в офисе Турагента.

3.2. Для заключения договора Заказчик вносит аванс в размере не менее 30% от стоимости туристского продукта. Если до начала путешествия остается менее 14 дней, Заказчик обязан оплатить сразу полную стоимость тура.

Внесение аванса или полная оплата Заказчиком тура означают безусловное принятие (акцепт) Заказчиком условий договора.

3.3. Турагенту необходимо получить от Туроператора подтверждение заказанного туристского продукта — информацию о гарантированном наличии свободных мест для Заказчика Турагента. Подтверждение тура занимает не более 3 рабочих дней с момента заключения договора. Турагент сообщает Заказчику о подтверждении тура лично в офисе, по телефону или электронной почте.

3.4. Получив от Турагента информацию о подтверждении туристского продукта, Заказчик в течение 2-х рабочих дней оплачивает оставшуюся часть стоимости.

3.5. Если Туроператор не может подтвердить Турагенту заказанный туристский продукт, Турагент предлагает Заказчику альтернативный туристский продукт или отказывается от исполнения договора и полностью возвращает Заказчику внесенную им оплату.

Если Заказчик отказывается от альтернативного туристского продукта, договор считается расторгнутым, и Турагент полностью возвращает Заказчику внесенную им оплату.

Если Заказчик согласен с условиями альтернативного туристского продукта, Турагент оформляет и передает Заказчику по электронной почте или лично в офисе новый Лист бронирования. После того, как Заказчик оплатил разницу между уже внесенной оплатой и новой стоимостью туристского продукта (или получил возврат разницы), новый Лист бронирования считается принятым (акцептированным) Заказчиком. Предыдущий Лист бронирования считается при этом аннулированным.

3.6. В Листе бронирования Турагент указывает стоимость туристского продукта в рублях. Стоимость зарубежных туров привязана к курсу валют. Если при заключении договора Заказчик вносил аванс, Турагент пересчитывает оставшуюся сумму по курсу на день окончательной оплаты.

3.7. Стоимость туристского продукта включает вознаграждение Турагента за исполнение поручения Заказчика. Вознаграждением Турагента по настоящему Договору является разница между стоимостью туристского продукта, оплаченной Заказчиком Турагенту, и стоимостью, оплаченной Турагентом Туроператору. Турагент самостоятельно удерживает вознаграждение из суммы, оплаченной ему Заказчиком.

3.8. Заказчик оплачивает туристский продукт наличными или безналичным платежом. Датой оплаты считается дата поступления платежа в кассу или на расчетный счет Турагента.

4. Срок действия договора. Отчет Турагента

4.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его принятия (акцептирования) Заказчиком и действует до момента исполнения поручения.

4.2. Поручение считается исполненным с момента получения Заказчиком документов, необходимых для совершения путешествия.

4.3. Турагент составляет для Заказчика отчет об исполнении договора в письменной форме. Стороны договорились, что прилагать к отчету доказательства произведенных Турагентом расходов не требуется.

4.4. Турагент и Заказчик подписывают отчет в офисе Турагента, или Турагент отправляет отчет Заказчику по почте.

4.5. Если в течение 15 дней после получения отчета Заказчик не заявит о несогласии с его содержанием, отчет считается принятым Заказчиком.

5. Изменение и расторжение договора

5.1. Настоящий Договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим Договором.

5.2. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К ним относятся:

— ухудшение условий путешествия;

— изменение сроков совершения путешествия более чем на 48 часов;

— непредвиденный рост более чем на 10% транспортных тарифов и стоимости услуг, оказываемых Туроператору третьими лицами;

— резкое изменение более чем на 5% курса рубля;

— невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства);

— введение новых или повышение действующих налогов и сборов.

5.3. Каждая из сторон вправе потребовать изменить или расторгнуть договор, если в стране (месте) временного пребывания Заказчика возникла угроза безопасности его жизни и здоровья, или угроза опасности причинения вреда его имуществу.

Угрозы безопасности жизни и здоровья, а также опасность причинения вреда имуществу подтверждаются законными решениями органов государственной власти или местного самоуправления.

5.4. При расторжении договора по причинам, перечисленным в п. 5.3 договора, Турагент возвращает Заказчику денежные средства в порядке, установленном законодательством РФ.

5.5. В случае изменения или расторжения настоящего договора по инициативе Заказчика, а также при одностороннем отказе Заказчика от исполнения договора,

Турагент возвращает Заказчику денежные средства за вычетом своего вознаграждения и фактических расходов, понесенных Турагентом и Туроператором.

К фактическим расходам Турагента и Туроператора относятся документально подтвержденные расходы по исполнению данного договора.

5.6. Несвоевременная или неполная оплата Заказчиком турпродукта, непредставление Заказчиком документов, необходимых Турагенту для исполнения договора, рассматриваются сторонами как односторонний отказ Заказчика от исполнения Договора.

6. Ответственность Турагента и Туроператора. Порядок предъявления претензий

6.1. При наличии во время путешествия каких-либо замечаний относительно качества услуг, входящих в туристский продукт, Заказчику следует незамедлительно обратиться к Туроператору и представителям принимающей стороны на местах, по телефонам, указанным в ваучере или программе пребывания.

6.2. Претензии к качеству туристского продукта Заказчик предъявляет Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания путешествия. Претензии подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения.

6.3. Туроператор и Турагент не несут ответственности перед Заказчиком за понесенные Заказчиком расходы, возникшие:

— из-за недостоверности, недостаточности или несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора;

— если Заказчик не смог совершить путешествие из-за неисполненных им решений суда;

— вследствие ограничения права Заказчика на выезд из РФ;

— если из-за отсутствия у Заказчика надлежащих документов или нарушения Заказчиком правил поведения в общественных местах, ему было отказано в выезде из страны или въезде в страну, в полете, в проезде, в проживании в забронированной гостинице;

— если Заказчик не смог воспользоваться туристским продуктом из-за действий российских и иностранных пограничных и таможенных служб, отказа посольств зарубежных стран в выдаче въездных виз, иных действий российских и иностранных официальных органов;

— из-за отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов;

— вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки;

— если Заказчик не смог совершить или продолжить путешествие по медицинским показаниям: из-за врачебных рекомендаций, внезапного заболевания, обострения хронического заболевания.

6.4. Авиабилет, железнодорожный билет, иной перевозочный документ, выписанный на имя Заказчика, является самостоятельным договором Заказчика с перевозчиком. Перевозчик отвечает за финансовые потери Заказчика вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств.

В соответствии с договором авиаперевозки время выполнения рейсов не гарантируется и не является составной частью договора. Перевозчик вправе отменить или задержать рейс, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, в том числе изменить или отменить посадку в пунктах, указанных в билете, если этого требуют условия безопасности полетов, а также по требованию государственных органов. Перевозчик не несет ответственности за обеспечение стыковок рейсов. Перевозчик может без предупреждения передать пассажира для перевозки другому перевозчику.

По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, Заказчик вправе предъявить претензии непосредственно к перевозчику.

6.5. Турагент и Туроператор не несут ответственности за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Заказчика.

7. Обстоятельства непреодолимой силы

7.1. Турагент освобождается от ответственности за неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы. К ним относятся: землетрясения, наводнения, цунами, пожары, тайфуны, снежные заносы, военные действия, массовые заболевания, забастовки, ограничения перевозок, запреты торговых операций с определенными странами, террористические акты и другие обстоятельства, не зависящие от Турагента.

В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы каждая из сторон имеет право расторгнуть Договор с применением последствий, предусмотренных п. 5.5 настоящего договора.

8. Финансовое обеспечение. Порядок выплат

8.1. Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение содержатся в Приложении № 2 к настоящему договору.

8.2. Страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора или денежная сумма по банковской гарантии выплачиваются, если установлена обязанность Туроператора возместить Заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

8.3. Ущерб возникает, если существенно нарушаются условия предоставления туристского продукта:

— Туроператор не выполняет обязательств по оказанию Заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке или размещению;

— в туристском продукте есть существенные недостатки, включая нарушения требований к качеству и безопасности.

8.4. Для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии Заказчик вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

Письменное требование о выплате страхового возмещения или денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено Заказчиком страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

8.5. Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование Туриста о выплате страхового возмещения или денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов.

8.6. Если с требованиями о выплате страхового возмещения или денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного туриста и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, выплаты осуществляются пропорционально суммам, указанным в требованиях.

9. Прочие условия договора

9.1. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью.

9.2. Перед принятием (акцептированием) договора Заказчик получил информацию:

— о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов;

— о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам, в том числе о необходимости наличия у ребенка собственного заграничного паспорта;

— о расписании авиарейсов и поездов по маршруту тура, времени и месте сбора группы для групповых туров;

— о том, что Турагент не отвечает за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, которые изготовлены без его участия;

— об условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов;

— о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля;

— об условиях договора страхования, о том, какие события являются и не являются страховыми случаями;

— об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий;

— о правилах поведения во время туристической поездки;

— о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране временного пребывания.

9.3. Заказчик предупрежден и согласен с тем, что в отдельных случаях возможна замена Туроператором услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замена заказанной Заказчиком гостиницы на гостиницу того же или более высокого класса, замена перевозчика, типа воздушного судна), без взимания какой-либо доплаты со стороны Заказчика. Замена услуг на аналогичные не лишает Заказчика права защищать свои интересы способами, предусмотренными действующим законодательством РФ.

9.4. Турагент настоятельно рекомендует Заказчику застраховать расходы, которые могут возникнуть у Заказчика из-за непредвиденной отмены путешествия или изменения его сроков («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит снизить финансовые потери Заказчика, если он не сможет отправиться в путешествие по независящим от него причинам (госпитализация Заказчика, отказ консульства в выдаче визы Заказчику).

9.5. Принятием (акцептированием) настоящего договора Заказчик дает согласие на обработку персональных данных:

- содержащихся в настоящем договоре и приложениях к нему;
- запрашиваемых консульскими службами посольства страны планируемого посещения для рассмотрения вопроса о выдаче визы;
- иных данных, строго в объеме, необходимом для оказания услуг, входящих в состав туристского продукта.

Настоящее согласие может быть отозвано в письменной форме. Для этого Заказчик передает Турагенту сообщение в произвольной форме, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

10. Реквизиты сторон

Турагент:

ИП Хмелев Павел Витальевич

ИНН 773500441852

ОГРНИП 311774633900492

ОКПО 0117586250

Фактический адрес: 124482 г. Москва, г. Зеленоград, корп. 931

Тел./факс: +7 (499) 732-23-77, +7 (499) 731-66-57

Р/с 40802 810 1024 7000 0145 в АЛЬФА-БАНК (ОАО) г. Москва

К/с 30101810200000000593

БИК 044525593