Публичный договор-оферта на оказание туристических услуг

Данный документ является официальным предложением Марина Тревел (далее - Исполнитель), в лице Генерального директора Носовой Марины Валерьевны, действующей на основании Устава, для физических и юридических лиц заключить договор на оказание туристических услуг на указанных ниже условиях и публикуется на веб-сайте https://dety.travel/.

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой.

1. Определения

1.1. В настоящей публичной оферте нижеприведенные термины используются в следующем значении:

1.1.1. **Исполнитель** — Марина Тревел, разместившее оферту на веб-сайте https://dety.travel/.

1.1.2. **Оферта** — настоящий документ «Публичный договор-оферта на оказание туристических услуг», опубликованный в сети Интернет по адресу: https://dety.travel/.

1.1.3. **Договор оферты** — договор между Исполнителем и Заказчиком на оказание туристических услуг, который заключается посредством акцепта оферты.

1.1.4. **Акцепт оферты** — полное и безоговорочное принятие условий оферты путем осуществления действий Заказчиком, выражающих намерение воспользоваться веб-сайтом Исполнителя для оформления услуг.

1.1.5. **Веб-сайт** — открытый для свободного визуального ознакомления, публично доступный по адресу https://dety.travel/, посредством которого обеспечивается отображение информации о видах услуг, предоставляемых Исполнителем.

1.1.6. **Заказчик** — Пользователь, юридическое или физическое лицо, осуществивший акцепт оферты, и являющейся таким образом Заказчиком услуг Исполнителя по заключенному договору оферты.

1.1.7. **Заказ/заявка** — должным образом, оформленный запрос Заказчика на получение услуг, выбранных на веб-сайте.

1.1.8. **Пользователь** — дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем.

1.1.9. **Платежная система —** компания, предоставляющая сервис приема электронных платежей на веб-сайте в пользу Исполнителя.

2. Предмет договора

2.1. Предметом настоящего договора является предоставление Исполнителем Заказчику туристских и иных услуг в соответствии с условиями настоящего Договора. Под туристскими услугами в настоящем договоре понимается сформированный пакет туристических услуг для однодневной или многодневной экскурсии на территории РФ.

2.2. Информация о перечне и содержании туристических услуг указана на веб-сайте Исполнителя https://dety.travel/.

2.3. Условия настоящего Договора принимаются Заказчиком полностью. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий данного Договора является осуществление Заказчиком регистрационных действий на веб-сайте Исполнителя и процедуры оплаты туристических услуг.

2.4. Если иное не предусмотрено настоящим Договором и не следует из существа обязательства или требований закона, договорные права и обязанности Заказчика распространяются также на туристов, в интересах которых заключен настоящий Договор.

3. Права и обязанности сторон.

3.1. Исполнитель обязан:

3.1.1. Предоставить туристские услуги в полном объеме согласно программе тура, выбранного Заказчиком. Стоимость Тура определяется Исполнителем и размещена на веб-сайте.

3.1.2. Обеспечивать качество предоставляемых туристских услуг в соответствии со стандартами, утвержденными законодательством Российской Федерации.

3.1.3. Информировать Заказчика об условиях приобретения и содержании туристских услуг Исполнителя.

3.1.4. Информировать Заказчика о правах и обязанностях третьих лиц (организаций), непосредственно связанных с выполнением услуг.

3.1.5. В случае изменения цен на оказанные услуги или изменении сроков оказания услуг по причинам, не зависящим от Исполнителя, своевременно информировать Заказчика.

3.1.6. Своевременно сообщать Заказчику обо всех изменениях условий тура, произошедших вследствие существенного изменения обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении настоящего Договора или вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы.

3.1.7. Исполнитель не несет ответственность за неисполнение договора:

- при возникновении форс-мажорных обстоятельств (стихийные бедствия, войны, эпидемии, аварии и т.д.);
- в случае, если услуги (тур) не были оплачены в согласованные сроки;
- за дополнительные услуги, не предусмотренные заявкой или туристской путевкой, а также при самостоятельном изменении Заказчиком отдельных элементов программы (экскурсионной программы, трансфера, места и уровня проживания, несвоевременной явки к месту сбора группы и др.), вызвавших дополнительные затраты со стороны Заказчика;
- за сохранность багажа и личных вещей.

3.2. Исполнитель вправе:

3.2.1. Аннулировать заявку на тур при неполучении от Заказчика оплаты.

3.2.2. Расторгнуть настоящий Договор с Заказчиком в одностороннем порядке. Моментом расторжения договора считается дата направления соответствующего сообщения Заказчику по электронной почте.

3.2.3. Заключать и исполнять договоры с третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, входящие в тур.

3.2.4. Предоставлять на транспортное обслуживание, при количестве туристов в группе менее 20 человек, микроавтобус туристического класса.

3.2.5. Пересаживать Заказчика в зависимости от конкретного расположения в салоне автобуса дверей, а также количества и расположения посадочных мест. Номера мест в автобусе не являются обязательной частью договора.

3.2.6. Аннулировать забронированный туристский продукт по причине недобора группы не позже, чем за 5 дней до начала предоставления первой услуги по туру, а для маршрутов выходного дня (пятница – воскресенье) не позже, чем за 2 дня до начала тура. При этом Исполнитель возвращает Заказчику полную стоимость оплаченной путевки без выплаты каких-либо компенсаций или по согласованию сторон может зачесть произведенный им платеж в счет другой поездки.

3.2.7. Отказать в оказании услуг по причине:

- нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим;

-состояния алкогольного или наркотического опьянения, или нарушения других правил общественного поведения;

- хранения, провоза или распространения наркотиков, незаконного хранения оружия и т.п.;

- неправильного оформления личных документов (отсутствие записи о членах семьи в паспорте Заказчика, отсутствием или неправильным оформлением доверенностей на несовершеннолетних детей и т.п.).

3.3. Заказчик обязан:

3.3.1. Своевременно оплатить забронированный Тур в соответствии с ценами и на условиях, установленных Исполнителем.

3.3.2. Самостоятельно ознакомиться на веб-сайте Исполнителя https://dety.travel/ с информацией о выбранном туре (программой тура, датой проведения, стоимостью).

3.3.3. Предоставить Исполнителю подлинные, достоверные и достаточные персональные данные, необходимые для оформления тура. В том числе точную информацию о номере своего мобильного контактного телефона, адресе электронной почты, необходимую Исполнителю для оперативной связи с Заказчиком.

3.3.4. Вовремя прибыть к месту начала тура и отправления транспорта. Все расходы, связанные с опозданием к месту отправления, связанные с нарушением графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, Заказчик несет самостоятельно. Неявка или опоздание к отправлению приравнивается к отказу от исполнения договора.

3.3.5. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.

3.3.6. Во время путешествия: уважать и соблюдать законодательство, социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования места временного пребывания; соблюдать установленные правила охраны природы, памятников истории и культуры; соблюдать правила личной безопасности; выполнять меры личной профилактики по инфекционным и паразитарным заболеваниям при въезде в эпидемичные районы; относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц; незамедлительно информировать Исполнителя, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании услуг, входящих в тур со стороны третьих лиц; ознакомить указанных в договоре и туристской путевке участников путешествия с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Исполнителем Заказчику в том случае, если Заказчик, заключил настоящий Договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах третьих лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на заключение Договора в интересах этих лиц.

3.3.7. Своевременно (за день до отъезда) уточнить у Исполнителя время и место отправления, дату совершения поездки, прочие существенные данные.

3.4. Заказчик вправе:

3.4.1. Получить от Исполнителя оплаченные им услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.4.2. Получать от Исполнителя информацию, связанную со сроками и условиями предоставления услуг.

3.4.3. По согласованию с Исполнителем изменить количественный и качественный состав третьих лиц, в интересах которых заключен настоящий Договор. Изменения или аннуляция будут считаться действительными при письменном обращении Заказчика к Исполнителю и последующем письменном подтверждении изменения Исполнителем.

3.4.4. В любой момент расторгнуть настоящий Договор с соблюдением правил возврата денег, установленных в п. 5. настоящего Договора.

4. Порядок расчетов.

4.1. Цена Тура определяется Исполнителем и размещается на веб-сайте Исполнителя https://dety.travel/. Исполнитель вправе в одностороннем порядке пересматривать цены на туры.
4.2. Взаиморасчеты между Исполнителем и Заказчиком производятся в российских рублях. Стоимость туристических услуг Исполнителя не облагается НДС в связи с применением упрощенной системы налогообложения.
4.3. Заказчик вправе оплатить стоимость услуг по Договору любым из перечисленных способов:

- перечисление Заказчиком денежных средств на расчётный счет Исполнителя по реквизитам через расчетный счёт, отделение банка или посредством онлайн-банка;

- перечисление Заказчиком денежных средств с помощью электронных платежных систем на сайте Исполнителя;

- передача Заказчиком наличных денежных средств в офисе Исполнителя.

Фактом оплаты тура считается поступление денежных средств Заказчика на расчетный счет Исполнителя.

4.4. Исполнитель производит перерасчет стоимости тура, предварительно уведомив об этом Заказчика, а Заказчик производит необходимую доплату в случае изменения стоимости по следующим причинам: увеличение транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей; иным, не зависящим от Исполнителя, обстоятельствам.

5. Условия расторжения и изменений оплаченных услуг.

5.1. Заказчик имеет право изменить ранее направленную Исполнителю заявку на тур или аннулировать ее (расторгнуть договор), направив Исполнителю соответствующее уведомление об изменении или аннулировании не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дня до наступления штрафных санкций по аннуляции (изменению) забронированных услуг, указанных в п. 5.3., если стороны не оговорили иное.
5.2. Заявление об аннулировании должно быть представлено в письменной форме и подписано лично Заказчиком. Датой аннуляции заказа будет считаться день (исключая выходные и праздничные дни) получения Исполнителем письма от Заказчика. Аннуляция забронированных услуг по телефону в устной форме не принимается.
5.3. В случае отказа Заказчика от туристических услуг, подтвержденных Исполнителем, все расходы Исполнителя, связанные с организацией тура, возврату не подлежат. Заказчик может отказаться от услуг (тура) в любое время, возместив все фактические затраты Исполнителя: все издержки (накладные расходы), связанные с расходами по исполнению настоящего Договора, вознаграждение Исполнителя, а также убытки, вызванные отменой тура (гостиница, транспорт, бронирование экскурсий и дополнительных услуг; питание и др.), которые составляют:
- При аннуляции туристских услуг в срок от 9 до 5 банковских дней до даты начала тура – удержание 50 % полной стоимости тура.
- При аннуляции туристских услуг в срок за 3 и менее банковских дней до даты начала тура – удержание 100% стоимости тура.
5.4. В случае отмены и переноса Тура по инициативе Исполнителя, Исполнитель либо предоставляет Заказчику тур, аналогичный Заказу в иные согласованные Сторонами сроки, либо возвращает Заказчику полную стоимость оплаченных услуг;

6. Порядок возврата денежных средств.

6.1. При расторжении договора и (или) отказе Заказчика от тура Заказчик направляет Исполнителю письменное уведомление согласно п. 1.1., Исполнитель рассматривает ее в течение 2-х рабочих дней и определяет сумму к возврату, согласно п. 5.3..

6.2. Заказчик заполняет заявление на возврат денежных средств и высылает ее Исполнителю по электронной почте info@dety.travel или на бумажном носителе по адресу: г. Москва, ул. Воронцовская, д. 35Б, корп. 2, этаж 4, пом. II, офис 54.

6.3. Заявление на возврат должно содержать следующую информацию:

- данные Заказчика
- название тура или ссылку на тур указанием даты тура
- способ оплаты тура
- причина возврата

6.4. После получения письма на возврат денежных средств Исполнитель перечисляет деньги:

- при оплате банковскими картами или посредством онлайн-банка - на платежную карту Заказчика, с которой была произведена оплата, в сроки, определяемые правилами осуществления банковских операций;
- при оплате наличными платежами или в отделении банка – наличным расчетом по адресу: г. Москва, ул. Воронцовская, д. 35Б, корп. 2, этаж 4, пом. II, офис 54.
- при оплате с расчетного счета – на расчётный счет Заказчика, с которого был произведен перевод.

6.5. Неявка или опоздание Заказчика ко времени начала тура приравнивается к отказу Заказчика от исполнения договора и не влечёт за собой возврат денежный средств, перечисленных Исполнителю.

7. Порядок рассмотрения споров.

7.1. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» письменная претензия к качеству туристических услуг предъявляется Заказчиком Исполнителю не позднее 20 (двадцати) дней с момента окончания поездки и рассматриваются в течение 10 (десяти) дней после получения. В течение этого времени стороны информируют друг друга о приятном решении. Если рекламации признаются обоснованными, то производится компенсация.

7.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ. В случае возникновения разногласий все вопросы решаются путем двусторонних переговоров, а при невозможности прийти к согласию - в Арбитражном суде г. Москвы.

7.3. По всем вопросам, что не урегулированы условиями настоящего договора стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

8. Дополнительные условия.

8.1. Приложения к Договору, являющиеся его неотъемлемой частью: заявка на бронирование, копии оплаченных Заказчиком счетов, туристская путевка, памятки туриста, инструкция по безопасности на маршруте, акт выполненных работ (для юридических лиц).

8.2. Форс-мажорные обстоятельства (пожар, военные действия, решения высших государственных органов, забастовки и т.п.), в результате которых не могут быть выполнены обязательства, вытекающие из настоящего Договора, освобождают стороны от ответственности по обязательствам.

8.3. Принимая настоящий договор-оферту, на основании ст. 9 закона № 152-ФЗ от 27.07.2006 г., Заказчик даёт своё согласие на использование любым способом своих персональных данных в части имени, фамилии, отчества, контактного телефона, адреса электронной почты, почтового адреса, а также персональных данных третьих лиц, указанных в передаваемых Исполнителю документах, исключительно в рамках исполнения Исполнителем настоящего Договора.