

ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ НА ОКАЗАНИЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Данный документ является официальным предложением туристического агентства ООО «Большое путешествие» для физических лиц - заключить договор на оказание туристских услуг на указанных ниже условиях и публикуется на сайте www.big-travels.ru. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой.

1.2. Под физическими лицами понимаются дееспособные граждане РФ. Для иностранных граждан (нерезидентов РФ) и юридических лиц данный договор действует при дополнительных согласованиях.

1.3. Настоящая публичная оферта на оказание туристских услуг (далее Договор) заключается в особом порядке: путем акцепта настоящего Договора, содержащего все существенные условия Договора, без подписания сторонами. Настоящий Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации и является равносильным договору, подписанному сторонами.

1.4. Настоящий договор является договором присоединения. Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцептом настоящей публичной оферты является заказ туруслуг и их последующая оплата (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносильно заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

1.5. Настоящий договор считается заключенным с момента его акцептации и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору.

1.6. Туристическое агентство ООО «Большое путешествие», именуемое в дальнейшем "Турфирма" с одной стороны, и посетитель сайта www.big-travels.ru - физическое лицо, - именуемый в дальнейшем "Турист", с другой стороны заключили настоящий Договор о нижеследующем:

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Турфирма обязуется на основании поданной Туристом Заявки на бронирование туристского продукта осуществить определенные действия, направленные на поиск и бронирование, а также оплату туристского продукта (далее по тексту - тур) для него лично и/или для сопровождающих его лиц, в составе и в сроки, указанные в п.8 настоящего договора. Необходимые Туристу дополнительные услуги заказываются и оплачиваются им самостоятельно. *Далее везде, где по тексту настоящего Договора указан Турист, имеются ввиду также и третьи лица, в интересах которых он действует или сопровождающие его лица, в том числе несовершеннолетние

2.2. Условия настоящего Договора принимаются Заказчиком полностью. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий данного Договора является осуществление Заказчиком процедуры оплаты тура

2.3. 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

2.1. Обязанности Турфирмы:

2.1.1. Подобрать Туристу тур, соответствующий его заказу и осуществить действия, направленные на его приобретение.

2.1.2. Производить консультации Туриста по возникающим у него вопросам, касающимся потребительских свойств тура и предоставлять необходимую информацию.

2.1.3. Турфирма обязана предоставить следующую необходимую и достоверную информацию:

а) о правилах въезда в место (страну) временного пребывания и выезда из места (страны) временного пребывания, пребывания там;

б) об основных документах, необходимых для въезда в место (страну) временного пребывания и выезда из места (страны) временного пребывания;

в) об обычаях местного населения, в том числе связанных с религиозными обрядами, о священных местных местах и святынях, о художественных, археологических, культурных ценностях, природных и других объектах; о порядке доступа к туристским ресурсам;

г) о национальных и религиозных особенностях места (страны) временного пребывания;

д) об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия;

е) о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

ж) о правах и обязанностях третьих лиц.

2.1.4. Своевременно бронировать и оплачивать гостиницу, трансфер и прочие услуги в заказанной конфигурации.

2.1.5. При подписании настоящего договора передать Туристу Памятку, а также предоставить информацию о туристском продукте и правилах страхования на время путешествия в устной форме.

2.1.6. Нести ответственность за сохранность документов, переданных ему Туристом во исполнение настоящего Договора.

2.1.7. После полной оплаты Туристом стоимости туристского продукта, выдать на руки Туристу туристскую путевку или другой документ, подтверждающий оплату, и туристский ваучер, который сдается при размещении.

2.1.8. Оформлять и передавать Туристу проездные и иные документы, подтверждающие возможность фактического получения им забронированного туристского продукта (например, посадочные талоны, страховые полисы и т.д.). Установленные настоящим пунктом договора документы передаются в месте начала поездки.

2.2. Турфирма имеет право:

2.2.1. Турфирма имеет право отказаться от выполнения обязательств по настоящему договору в случае нарушения Туристом порядка оплаты, установленного настоящим Договором, не предоставления Туристом существенных сведений, необходимых для подбора и бронирования тура или нарушения иных обязанностей, установленных

настоящим Договором. В таком случае Турист обязуется оплатить Турфирме понесенные ею издержки, в целях исполнения настоящего договора.

2.3. Обязанности Туриста:

2.3.1. Своевременно, в соответствии с п.3 настоящего договора, произвести оплату туристского продукта.

2.3.2. Своевременно предоставить необходимые документы, содержащие достоверные сведения (данные паспорта).

2.3.3. Предоставить Турфирме точную информацию о своем адресе и контактном телефоне, необходимую Турфирме для оперативной связи с Туристом.

2.3.4. В случае, если у Туриста есть существенные требования к качеству и/или составу тура, он обязан уведомить об этом Турфирму в письменной форме и отразить их в Заявке на бронирование. В противном случае возможна замена какой-либо услуги, входящей в состав тура на аналогичную или услугу более высокого качества.

2.3.5. Довести до сведения Турфирмы информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности использовать Туристом тур, к таковым, в частности,

- различно рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания (применительно к смене климатических условий, разным видам передвижения, особенностям национальной кухни, к применению лекарственных средств и т.п.);
- имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, например, запрет на въезд в определенное место размещения;

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

2.3.7. В случае повреждения, уничтожения имущества находящегося в Гостинице Турист обязуется возместить нанесенный гостинице ущерб в размере стоимости такого имущества согласно прайса. Соблюдать правила перевозок пассажиров, ручной клади и багажа, имея в виду, что взаимоотношения по перевозке регулируются соответствующими отраслевыми кодексами и правилами перевозок.

2.3.8. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

2.3.9. Получить документы, необходимые для совершения путешествия.

2.3.10. Ознакомиться с «Памяткой», изучить «Правила страхования». При отказе от страхования Турист принимает на себя все риски, связанные с возможными заболеваниями и травмами и несет все расходы по медицинскому обслуживанию. Предоставленный Туристу полис медицинского страхования является отдельным договором страхования, сторонами которого является страховая компания и Турист. Страховыми рисками по такому договору являются несчастный случай и внезапное заболевание Туриста во время путешествия.

2.3.11. Ознакомить всех лиц, совершающих поездку, с условиями настоящего договора и всеми Приложениями к нему.

2.4. Турист имеет право:

2.4.1. На необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в место (страну) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, о состоянии окружающей природной среды.

2.4.2. На свободу передвижения, свободный доступ к туристическим ресурсам с учетом принятых в месте (стране) временного пребывания ограничительных мер.

2.4.3. На содействие органов власти (органов местного самоуправления) места

(страны) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи.

2.4.4. На возмещение убытков в случае неоказания услуг, входящих в состав тура.

2.4.5. В случае невозможности совершить поездку оформить письменный отказ в соответствии с условиями пункта 5.2. настоящего договора.

4. ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ ТУРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

4.1. Турист обращается в турфирму по средством on-line заявки на сайте или по телефону с целью подбора гостиницы или иных услуг. В случае, если подобранный тур и его стоимость устраивает Туриста, то на электронный адрес туриста отправляется счет на оплату тура. В это время держится временная бронь на гостиницу или иные услуги. После подтверждения оплаты путем предоставления чека или квитанции об оплате бронирование подтверждается в гостинице.

После подтверждения туристу на электронный адрес отправляется ваучер на заселение или предварительный ваучер в случае не полной оплаты тура. Срок, при котором возможна не полная оплата тура обговаривается дополнительно. Но полная оплата тура должна быть произведена туристом в любом случае за 2 недели до начала тура в обычные дни и за месяц до начала тура в праздничные дни.

4.2. Расчет производится Туристом в кассу или на р/счет Турфирмы любым удобным способом.

4.3. Заявка туриста на бронирование тура содержит следующую обязательную информацию: дату заезда и выезда из места посещения, количество человек, персональные данные Туриста: фамилию, имя, отчество, номер контактного мобильного телефона и адрес электронной почты.

4.4. Исполнитель отправляет все необходимые для совершения путешествия документы (памятку туристу, туристскую путевку(ваучер)) по электронной почте на указанный в заявке адрес Туриста, после оплаты Туристом счета.

4.5. Турфирма оставляет за собой право отклонить заявку Туриста при невозможности турфирмы выполнения услуг по данному договору, с уведомлением Туриста по электронной почте и (или) по телефону.

4.6. В случае непредвиденного роста цен на гостиничные услуги, транспортные тарифы и (или) при введении новых или повышении действующих налогов и сборов на момент заключения Договора, в том числе при наступлении указанных обстоятельств после внесения Туристом денежных средств в соответствии с п.4.2 производится перерасчет с доплатой Туристом разницы в цене. Турист, не согласившийся на превышение указанной в счете цены туристского продукта вправе расторгнуть Договор при условии оплаты Турфирме издержек.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

5.1. Турфирма несет ответственность перед Туристом за непредставление информации о туристском продукте, за неисполнение обязательств по настоящему договору.

5.2. Турфирма не несет ответственности за:

5.2.1. Неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в турпродукт. В этом случае ответственность несет гостиница, перевозчик.

5.2.2. Возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу их компетенции, а именно:

- действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, поездов, автобусов и т.д.), за сохранность, потерю, повреждение или кражу багажа, груза, ценностей и документов Туриста в течение всего срока поездки. В этих случаях ответственность несут транспортные организации - перевозчики в соответствии международными правилами и действующим законодательством РФ;

- действия страховых организаций;*

- отсутствие у Туриста проездных документов;

- неявку или опоздание Туриста на регистрацию в место отправления;

- несоблюдение Туристом установленных перевозчиком правил поведения в салоне автобуса;

- подлинность и правильность оформления документов (достоверность содержащихся в них сведений), которые предоставил Турист Турфирме для оформления договора;

- недостоверность, недостаточность и (или) несвоевременность предоставления Туристом сведений и документов, необходимых для исполнения Договора.

5.2.3. Убытки, причиненные Туристу, в связи с его действиями/бездействием, к которым, в частности, относятся:

а) неявка или опоздание к месту оказания туристической услуги;

б) несвоевременное или недостаточное предоставление Турфирме информации и документов, необходимой для оформления разрешения на въезд/выезд;

в) нарушение действующего законодательства Российской Федерации и страны (места) пребывания в том числе, таможенных, пограничных, санитарных и карантинных правил;

г) нахождение в состоянии алкогольного, наркотического опьянения и вследствие этого невозможность воспользоваться туром;

д) отказ от медицинского страхования и страхования от невыезда.

5.2.4. Убытки, причиненные Туристу, в связи с непредставлением и/или недостоверным предоставлением Туристом сведений, определенных в п.п. 2.3.2. и 2.3.3. настоящего Договора.

5.2.5. Убытки и любой другой ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Туриста, понесенные последним в связи с приобретением им самостоятельно услуг в период использования турпродукта.

5.2.6. Ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Туриста, вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения страховой компанией обязательств по заключенному с Туристом договору страхования.

* В соответствии с действующим законодательством РФ ответственность в этом случае несет страховая компания; надлежащим доказательством факта заключения договора между Туристом и страховой компанией является страховой полис, переданный представителем Туроператора Туристу во исполнение условий настоящего Договора. В связи с этим, все заявления, претензии, иски Туриста, связанные с наступлением страхового случая и неисполнением или ненадлежащим

исполнением страховой компанией принятых на себя обязательств по договору страхования, предъявляются Туристом непосредственно в страховую компанию, оформившую страховой полис.

Внимание! Страховой полис, а так же любые документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных Туристом расходов в связи с наступлением страхового случая, необходимо сохранить до предъявления требований в страховую компанию.

5.2.7. Любые самостоятельные изменения Туристом услуг, входящих в туристский продукт, условий путешествия, повлекшие дополнительные затраты (изменение условий размещения, питания, экскурсионной программы, трансферов и т.д.), а также оплату счетов за дополнительные расходы сверх оговоренных услуг, входящих в туристский продукт, по договору.

5.2.8. Несоответствие туристического обслуживания необоснованным ожиданиям Туриста и их субъективной оценке.

5.2.9. Возможные неточности, допущенные в рекламных проспектах, буклетах и прочей литературе, если они изготовлены без их участия и используются как вспомогательные информационные материалы.

5.2.10. Качество услуг, не указанных в туристской путевке, которые оказаны Туристу на месте за дополнительную плату.

5.2.11. Если, на условиях предоплаты, Турист не сделал доплату своевременно, то сделка считается аннулированной и Турфирма возвращает Туристу внесенную сумму предоплаты, сохраняя за собой право на возмещение фактических затрат, понесенных Турфирмой.

5.2.12. В случае, когда невозможность исполнения Договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, а также в случаях, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, погодных условий, влияющих на осуществление путешествия, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, ограничений или запрета перевозок в данном направлении, запрета торговых операций с определенными странами, постановлений органов государственной власти, влияющих на исполнение данного Договора, террористических актов или угрозы террористических актов, резкого изменения курса национальных валют и других обстоятельств, не зависящих от Турфирмы и Туриста, стороны не несут ответственности за взятые на себя, согласно настоящего договора, обязательства.

6. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА ОТ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

6.1. Акцептированный настоящий Договор может быть изменен или расторгнут:

- В случае, если произошло существенное изменение обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора, а именно:
 - изменение сроков совершения путешествия;
 - непредвиденный рост цен на гостиничные услуги, транспортные тарифы и (или) при введении новых или повышении действующих налогов и сборов;
 - невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста и другие обстоятельства) по соглашению сторон;

при существенном нарушении Сторонами обязательств по Договору;
по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством и настоящим Договором.

6.2. В случае изменения, расторжения, прекращения Договора по инициативе Туриста, Турфирма возмещает Туристу все денежные средства за исключением фактически понесенных затрат.

6.3. Договор считается расторгнутым автоматически в случае неявки Туриста к месту начала тура, независимо от причин, включая болезнь. В подобном случае Турфирма ничего не компенсирует Туристу.

6.4. Любые изменения и дополнения к акцептированному настоящему Договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями сторон.

7. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. Претензии по неоказанию тура, предъявляются Туристом Турфирме в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания поездки и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии. В претензии Туриста указываются:

- фамилия, имя и отчество Туриста;
- номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;
- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении Турфирмой обязательств перед Туристом входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению.

К претензии прилагаются: копия договора о реализации туристского продукта и копии документов, подтверждающих реальный ущерб, понесенный Туристом в результате неисполнения Турфирмой обязательств перед Туристом, входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению.

При наличии каких-либо замечаний у Туристов относительно туристского обслуживания, Турист обязан незамедлительно (в течение 24 часов) обратиться в офис Турфирмы.

7.2. Все споры и разногласия, которые возникают из акцептированного настоящего Договора или в связи с ним, стороны договорились решать путем проведения переговоров. В случае не достижения согласия стороны вправе обратиться с иском в суд.

8. СРОКИ И УСЛОВИЯ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

8.1. Моментом вступления в силу акцептированного настоящего Договора считается момент зачисления оплаты на расчетный счет Турфирмы

8.2. В случае бронирования турпродукта по акцептированному настоящему Договору для нескольких лиц одновременно, Турист, несет ответственность за полноту доведения до сведения участников тура всей информации, касающейся порядка исполнения Турфирмой акцептированного настоящего Договора, а также обо всех положениях акцептированного настоящего Договора.

8.3. Турист предупрежден:

- о составе услуг средства размещения, включенного в состав туристского продукта, в том числе об условиях питания в средстве размещения;

- о расчетном часе заселения в средстве размещения и выселения из средства размещения;
- о необходимости соблюдения правил личной безопасности, о необходимости хранения денежных средств и иного имущества в камере хранения средства размещения;
- об условиях проживания и питания в средстве размещения, порядке предоставления экскурсий и дополнительных услуг;
- о требованиях, предъявляемых компетентными органами к въездным/выездным документам;
- о необходимости приобретения медицинской страховки и страховки от невыезда и об условиях страхования;
- о правилах поведения во время путешествия, в том числе о необходимости уважения местных традиций и обычаев, бережном отношении к культурному наследию и окружающей среде;
- о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий в период потребления туристского продукта;
- о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте потребления туристского продукта;
- об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия;
- о расписании рейсов перевозчиков, времени и месте сбора группы, что подтверждает своей подписью;

8.4. Все изменения, приложения и дополнения к акцептированному настоящему договору, совершенные в письменной форме и подписанные сторонами, являются неотъемлемой частью настоящего договора.

9. БАНКОСКИЕ РЕКВИЗИТЫ ТУРФИРМЫ

ООО «Большое путешествие»

Фактический адрес: 654006, г. Новокузнецк,

проезд Колхозный, 11а, офис 205

ИНН 4217124785 / КПП 421701001

Тел.: 8913-305-0000

Тел./ (3843) 33-93-33

Р/с 40702810323070000254

Филиал «Новосибирский» АО «Альфа-Банк»

БИК 045004774

к/с 30101810600000000774

ОКАТО 32431000000

www.big-travels.ru

www.ded-altai.ru

www.altay-travel.ru

www.sheregesh.su