

ДОГОВОР-ОФЕРТА

на оказание услуг по бронированию и оплате тура в интересах Заказчика

Данный документ адресован физическим лицам и является официальным и публичным предложением ООО «СРК» (далее по тексту – «Агентство») за вознаграждение и по поручению Заказчика (откликнувшееся на оферту лицо) принять на себя обязательства по бронированию, оплате тура, получению и передаче выездных документов (ваучера, авиабилета, страховки) (далее по тексту — «Турпродукт»), заключить договор на указанных ниже условиях. Договор и приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, размещены в сети Интернет на сайте: мпзефир.рф и в обязательном порядке предоставляются для ознакомления при бронировании и/или направляются посредством электронной и иных форм связи.

В соответствии со статьей 435 ГК РФ данный документ является офертой. Договор заключается путем акцепта оферты, в форме оплаты и/или частичной оплаты откликнувшимся на оферту лицом (далее по тексту – «Заказчик») стоимости выбранного Заказчиком для бронирования тура. Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ. Оферта может быть отозвана Агентством в любой момент до ее принятия.

В соответствии с п. 2 ст. 437 ГК РФ публичной офертой признается содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

1.1. Агентство обязуется за вознаграждение, от своего имени, но по поручению, согласно Заявке на бронирование, и за счет Заказчика совершить юридические и иные действия, направленные на оказание Заказчику услуг по бронированию и оплате туристского продукта, потребительские свойства которого указаны Заказчиком в предоставленной им Агентству Заявке на бронирование. Везде, где по тексту Договора указана «Заявка на бронирование», имеется в виду также «Заказ тура» / «Бланк заказа». Везде, где по тексту Договора указан Заказчик, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние.

1.2. Туристский продукт (именуемый далее: Тур), соответствующий характеристикам, указанным Заказчиком в Заявке на бронирование, формируется Туроператором, сведения о котором указаны в Приложении №1 к данному Договору. Туроператор является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание Заказчику услуг, входящих в туристский продукт/Тур, и несет перед Заказчиком ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику услуг, входящих в туристский продукт/Тур, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

1.4. В комплекс туристских услуг, составляющих туристский продукт, могут входить:

- услуги по размещению;
- услуги по перевозке, трансфер;
- экскурсионные услуги;
- медицинское страхование, страхование расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей;
- содействие в оформлении въездной визы;
- иные услуги указанные Заказчиком в предоставленной Агентству Заявке на бронирование.

Заказанные услуги, входящие в состав Тура, указываются Туроператором в выдаваемых им Заказчику документах на Тур.

По дополнительному письменному запросу Заказчика, в т.ч. направленному через сообщения Листа «Состояния заказа» или на электронную почту Агентства, Агентством могут быть предоставлены Заказчику, посредством прикрепления к Листу «Состояния заказа» или направления на электронную почту Заказчика, следующие электронные документы, а именно: Подтверждение заявки на бронирование или иной аналогичный документ, оформляемый Туроператором и подтверждающий обязательства Туроператора предоставить Заказчику услуги указанные Заказчиком в Заявке на бронирование.

1.5. Агентство предоставляет Заказчику достоверные сведения о наличии/отсутствии свободных мест на рейсе; о наличии/отсутствии свободных мест в отеле и (или) ином средстве/месте размещения; о правильности и актуальности стоимости Тура на дату внесения Заказчиком денежных средств для его оплаты (приобретения у Туроператора для Заказчика); о расчёте стоимости Тура.

1.6. Любой Туристский продукт/Тур требует предварительного бронирования и подтверждения наличия такого продукта у Туроператора на дату предоставления Заказчиком Агентству Заявки на бронирование.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

2.1. Агентство обязуется:

2.1.1. Оказать Заказчику услуги по бронированию и оплате, за счёт денежных средств предоставленных Агентству Заказчиком, Туристского продукта/Тура, соответствующего характеристикам, указанным Заказчиком в предоставленной Агентству Заявке на бронирование.

2.1.2. Предоставить Заказчику информацию:

- о наличии/отсутствии свободных мест на рейсе;
- о наличии/отсутствии свободных мест в отеле и (или) ином средстве/месте размещения;
- о правильности и актуальности стоимости Тура на дату внесения Заказчиком денежных средств для его оплаты (приобретения у Туроператора для Заказчика);
- о расчёте стоимости Тура.

Указанная информация предоставляется Заказчику путём демонстрации в наглядной форме при подборе и бронировании Заказчиком туристского продукта в сети Интернет на сайте Агентства: мпзефир.рф, по запросу туриста путём электронного письма/сообщения, а также в устной форме по телефону. Заказчик обязан ознакомиться с представленной информацией до бронирования и оплаты по договору. Выражая согласие с условиями данного Договора-Оферты, а также совершая бронирование и (или) оплату по договору, Заказчик подтверждает получение от Агентства необходимой и достоверной информации.

2.2. Агентство вправе:

2.2.1. В одностороннем безакцептном внесудебном порядке отказаться от исполнения данного Договора в случае нарушения Заказчиком порядка и сроков полного или частичного предоставления денежных средств Агентству для оплаты Агентством стоимости Тура Туроператору, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей установленных настоящим договором. В указанных случаях, т.к. невозможность исполнения возникла по вине (в результате действия и/или бездействия) Заказчика, возникают последствия, предусмотренные ч.2 ст.781 ГК РФ.

2.2.2. При необходимости (в случае получения соответствующего уведомления от Туроператора), предварительно уведомив Заказчика, изменить условия Договора, в частности:

- перенести сроки совершения Тура;

- заменить отель на отель аналогичной или выше категории с аналогичным уровнем сервиса и/или аналогичной стоимостью размещения;
- изменить расписание и маршрут экскурсионной программы;
- внести иные оправданные изменения в программу Тура.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. До бронирования и оплаты по договору получить информацию в объеме, предусмотренном п. 2.1.2. договора, в том числе самостоятельно ознакомиться с информацией о туристском продукте, о требованиях к документам и сроках их представления, о порядке оформления документов и иной информацией, размещенной на официальном сайте Агентства и/или Туроператора, при необходимости – самостоятельно получить интересующую Заказчика информацию у сотрудников Агентства в устной и (или) письменной форме.

2.3.2. В установленный Агентством срок предоставить денежные средства для оплаты стоимости Тура.

2.3.3. Предоставить Агентству точную информацию о своем адресе, телефоне и адресе электронной почты необходимую Агентству для оперативной связи с Заказчиком.

2.3.4. Незамедлительно письменно довести до сведения Агентства информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности осуществить поездку/Тур, к которым, в том числе, но не ограничиваясь, относятся:

- различного рода заболевания Заказчика и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, 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 РФ, наложенные по инициативе Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, суда или иными компетентными органами;
- иностранное гражданство Заказчика и (или) участника Тура, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Заказчик и (или) участник Тура, в случае если он не российский гражданин;
- необходимость получения Заказчиком и (или) участником Тура специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: получения въездной/выездной визы, согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований.

Указанная в настоящем пункте информация представляется Заказчиком путём заполнения формы ввода данных при бронировании тура и (или) с использованием электронной почты. Обязанность по проверке выездных документов Заказчика (туристов), в том числе на предмет наличия необходимых разрешительных отметок, а также обязанность по проверке наличия или отсутствия у участников поездки неисполненных обязательств на территории РФ (в том числе обязательств по исполнению решений суда, оплате штрафов и алиментов) возложена на Заказчика. В случае невозможности исполнения договора, связанной с указанными обстоятельствами, договор признается неисполненным по вине Заказчика, в связи с чем, для Заказчика возникают последствия, предусмотренные ч.2 ст.781 ГК РФ.

2.3.5. Своевременно (не менее чем за один рабочий день до даты вылета) уточнить у Агентства время и место получения документов для совершения путешествия/поездки/Тура, время и место вылета, сроки проведения поездки/Тура, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, прочие существенные даты и сроки.

2.3.6. До начала поездки/Тура получить документы, необходимые для осуществления поездки/Тура. Документы передаются по усмотрению Агентства с использованием страницы Листа «состояние заказа», по электронной почте, в офисе Агентства или в аэропорту/на вокзале, ином месте начала поездки у представителя Туроператора. Агентство сообщает Заказчику о месте получения документов по контактам указанным в форме ввода данных при бронировании тура, в том числе, с помощью СМС или ММС сообщения, или с использованием электронной связи, т.е. по электронной почте. Документы считаются переданными Заказчику с момента извещения Заказчика о готовности документов к передаче (в том числе – путём размещения соответствующей информации и (или) документов на странице Листа «состояния заказа» или направления информации и/или документов по электронной почте на адрес электронной почты Заказчика, предоставленный им при бронировании). Заказчик обязан осмотреть/прочитать указанные/полученные документы и известить Агентство без промедления/немедленно об обнаруженных в документах недостатках/неточностях/ошибках. В случае получения документов на Тур по электронной почте/на электронную почту Заказчик обязан без промедления/немедленно их прочитать и сообщить Агентству (письменно через сообщения Листа «состояния заказа» или на электронную почту) об обнаруженных в документах недостатках/неточностях/ошибках, при отсутствии такого сообщения Заказчика, документы считаются подготовленными без недостатков, неточностей и/или ошибок, что в дальнейшем лишает Заказчика права заявлять Агентству какие-либо претензии и/или требования связанные и/или основанные на недостатках/неточностях/ошибках в документах на Тур.

Заказчик согласен на получение документов, необходимых для совершения путешествия/поездки/Тура, в срок позднее, чем за 24 часа до начала путешествия/поездки/Тура. Агентство не несет ответственности за работу каналов связи, в связи с этим обязанность по уточнению сроков получения документов и иных существенных обстоятельств Тура возложена на Заказчика.

2.3.7. Своевременно прибыть в аэропорт (на вокзал) к установленному Агентством или Туроператором месту встречи. Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам приравнивается к отказу Заказчика от совершения поездки/Тура. Изменение сроков поездки/Тура по инициативе Заказчика возможно только по предварительному письменному согласованию с Агентством, при отсутствии которого Заказчику не будет предоставлено размещение в отеле и (или) ином средстве/месте размещения при самостоятельном прибытии Заказчика в отель и (или) иное средство/место размещения раньше или позже установленного срока.

2.3.8. Соблюдать правила проезда/перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные перевозчиками в проездных документах, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.

2.3.9. Соблюдать правила выезда из России и въезда в Россию, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и правила пребывания там, а также 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. Относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц.

2.3.13. Незамедлительно информировать Агентство, а также представителей Туроператора и принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.

2.3.14. Самостоятельно ознакомить указанных в договоре и/или Заявке на бронирование участников путешествия/поездки/Тура с содержанием договора и со всей информацией,

предоставленной Агентством Заказчику в том случае, если Заказчик, заключил настоящий договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в договоре лиц, Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. Заказчик и туристы/участники путешествия/поездки/Тура обязаны исполнять условия, предусмотренные условиями договора. Заказчик обязывается перед Агентством отвечать за соблюдение туристами/ участниками путешествия/поездки/Тура обязательств, предусмотренных условиями настоящего Договора.

2.3.15. Обеспечивать надлежащую защиту конфиденциальных данных, имеющих значение для исполнения настоящего договора, не сообщать третьим лицам кодовое слово и/или логин, и/или пароль, и/или иной код/идентификатор, не разглашать использованные при бронировании логины, пароли, адреса электронной почты и иную информацию, принимать меры к защите используемых при бронировании каналов связи от несанкционированного доступа третьих лиц.

2.3.16. В случае досрочного расторжения Заказчиком Договора, или одностороннего отказа от части заказанных туристских услуг или изменения заказанных услуг, компенсировать Агентству все фактические расходы, понесенные Агентством в связи с исполнением обязанностей по настоящему Договору, в том числе, штрафные санкции, уплаченные Агентством третьим лицам (туроператору, перевозчику, отелю и пр.).

2.4. Заказчик вправе:

2.4.1. Получить при заключении Договора информацию, в соответствии с п.2.1.2. данного Договора.

2.4.2. Отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Агентству фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему Договору.

2.4.3. Потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда, в порядке установленном законодательством Российской Федерации, в случае неисполнения условий данного Договора.

2.4.4. В случае неисполнения Туроператором обязательств по оказанию Заказчику услуг, входящих в состав Туристского продукта/Тура, либо в случае наличия в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности, Заказчик вправе обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение или банковскую гарантию, сведения о которых указаны в Приложении №2 к данному Договору.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ.

3.1. Заказчик до начала бронирования подбирает туристский продукт на сайте Агентства: мпзефир.рф и получает необходимую и достоверную информацию о туристских продуктах/Турах. Информация представляется Заказчику в наглядной форме на сайте Агентства в соответствующих разделах, а при необходимости Заказчику может быть им уточнена у сотрудников Агентства в устной форме и/или с использованием электронной почты, по средствам направления соответствующего письменного запроса в Агентство.

3.2. После получения Заказчиком необходимой, достоверной и достаточной информации и выборе туристского продукта/Тура, Заказчик заполняет специальную форму/анкету (заявку на бронирование) на сайте Агентства: мпзефир.рф в сети Интернет. Получив Заявку на бронирование, Агентство высылает Заказчику ссылку на Лист «Состояния заказа» Заказчика с использованием электронной формы связи.

3.3. Заявка Заказчика на бронирование должен содержать следующую достоверную информацию:

- фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата рождения, гражданство, номер загранпаспорта;
- сроки совершения и маршрут путешествия/Тура;
- название и категория средства размещения (отель, кемпинг и т.д.), количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров, типов размещения и сроков проживания;
- тип питания;
- необходимость включения/бронирования в туристский продукт/Тур услуг по перевозке Заказчика/туристов с указанием класса обслуживания на борту транспортного средства;
- ссылка на номер ценового предложения;
- необходимость включения/бронирования в туристский продукт/Тур дополнительных услуг (экскурсионная программа, индивидуальные трансферы, VIP залы ожидания по прилёту/по вылету, «мерхаба» сервис п прилёту/по отбытию и т.д.), в том числе услуг по страхованию туристов;
- иные условия и сведения, имеющие отношение к подлежащему бронированию туристскому продукту/Туру.

Заказчик обязан представить Агентству указанную информацию для надлежащего бронирования туристского продукта/Тура.

3.4. На странице Листа «состояния заказа» размещается Заявка Заказчика на бронирование и информация о её статусе. Заявка на бронирование турпродукта является приложениями к настоящему Договору и его неотъемлемой частью.

3.5. После создания и оплаты Заявка на бронирование получает статус «в обработке». Стоимость туристского продукта/Тура, указанная в Заявке на бронирование со статусом «в обработке» или «бронирование» подлежит уточнению у Туроператора и (или) поставщиков услуг и может быть изменена в порядке ч.2 ст.424 ГК РФ.

3.6. На банковской карте Заказчика блокируется указанная в заявке сумма. После заказа тура, в течение нескольких дней, Туроператор подтверждает Агентству возможность оказания туристических услуг, соответствующего характеристикам Заявки на бронирование Заказчика. Агентство, или его платежный агент инициирует списание денежных средств, ранее заблокированных на банковской карте. Фактом оплаты/частичной оплаты Заказчик подтверждает, что получил соответствующую информацию и согласен с итоговой стоимостью Тура.

3.7. В случае отсутствия туристского продукта/Тура, соответствующего указанным в Заявке на бронирование Заказчика параметрам, Агентство вправе предложить Заказчику альтернативный туристский продукт/Тур или отказаться от исполнения Договора и разблокировать средства на банковской карте Заказчика.

3.8. После полной оплаты Заказчиком стоимости Тура и подтверждения Агентством возможности предоставления туристского продукта/Тура, Заявка Заказчика получает статусы «подтверждено» и «оплачено».

3.9. Обязанность Туроператора по представлению Заказчику туристского продукта/Тура, забронированного по настоящему Договору, не возникает до момента полной оплаты Заказчиком стоимости Тура. До момента полной оплаты Заказчиком стоимости Тура, Агентство вправе в любое время отказаться от исполнения данного Договора. Оплатой по договору (полной или частичной) Заказчик подтверждает факт получения необходимой и достоверной информации, факт ознакомления с текстом Заявки на бронирование, факт получения информации о месте и времени получения документов, необходимых для потребления услуг, входящих в туристский продукт/Тур.

3.10. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях.

3.11. Расчеты между Агентством и Заказчиком производятся с использованием платежных карт. Агентство вправе потребовать от Заказчика произвести оплату указанным Агентством способом. Агентство не несет ответственность за ошибки допущенные Заказчиком при оплате, за действия банков и иных организаций. Датой оплаты считается дата поступления платежа на расчетный счет Агентства.

Обязанность по оплате по Договору может быть исполнена Заказчиком лично, либо путём возложения обязанности по оплате на третье лицо (в том числе – в порядке ст.313 Гражданского кодекса РФ). Оплата по Договору третьим лицом подтверждает возложение Заказчиком на третье лицо соответствующей обязанности по оплате и согласие Заказчика и третьего лица с такой оплатой. Заказчик и третье лицо не вправе ссылаться на отсутствие у третьего лица намерения и (или) полномочий осуществить оплату по Договору.