

УТВЕРЖДЕН
директором ООО «Тревел РУМ»
приказ от «01» октября 2021 №1

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР на оказание туристических услуг

Настоящий Публичный договор (публичная оферта) на оказание туристических услуг (далее – Договор) разработан в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь от 25.11.1999 №326-З «О туризме», Правилами оказания туристических услуг и на основании Типовой формы договора оказания туристических услуг, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12.11.2014 №1064, и определяет порядок предоставления туристических услуг.

ООО «Тревел РУМ», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Радкевич Марины Ивановны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и физическое лицо, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Для целей настоящего Договора применяются термины и их определения в значениях, установленных Законом Республики Беларусь «О туризме», Правилами оказания туристических услуг, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12.11.2014 №1064, а также следующие термины и их определения:

Турист – физическое лицо, в интересах которого заключен Договор с целью оказания ему туристических услуг. Сведения о лицах, которым оказываются туристические услуги, указываются в Приложении №2 к Договору.

Заказчик – Турист или иное физическое лицо, заказывающее туристические услуги в интересах себя либо третьих лиц (Туристов), в том числе законный представитель несовершеннолетних Туристов.

Исполнитель – ООО «Тревел РУМ», оказывающее Туристам туристические услуги, а также взаимодействующее с Заказчиком по вопросам заключения настоящего Договора, оплаты стоимости туристических услуг и по иным вопросам, связанным с настоящим Договором.

Стороны – совместно упоминаемые в настоящем договоре и приложениях к нему Заказчик и Исполнитель.

Договор – публичный договор оказания туристических услуг (договор публичной оферты), основной документ, заключаемый Сторонами. Договор определяет порядок приобретения, оплаты, оказания туристических услуг, а

также взаимные права, обязанности и порядок взаимоотношений между Сторонами.

Акцепт – ответ Заказчика о принятии условий Договора полностью, без каких-либо условий, изъятий и оговорок, в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

Сайт travelroom.by – сайт Исполнителя (логически связанные между собой веб-страницы) с доменным именем travelroom.by, в том числе веб-страницы, расположенные на поддоменах доменного имени travelroom.by.

Заявка – задание Заказчика, оформленное посредством Сайта travelroom.by, либо посредством отправки сообщения на адреса электронной почты Исполнителя, мессенджеры, привязанные к номерам телефонов Исполнителя, в онлайн-чатах, функционирующих на сайте Исполнителя, либо переданное в письменной или устной форме в месте нахождения Исполнителя. Заявка содержит выбранный Заказчиком комплекс туристических услуг, а также сведения о Заказчике и Туристах, необходимые для исполнения обязательств по Договору. Заявка является основанием для формирования программы туристического путешествия.

Программа – программа туристического путешествия, в которой отражены все параметры выбранного тура, при их наличии: перечисление всех оказываемых туристических услуг, маршрут туристического путешествия, дата, время начала и окончания туристического путешествия, порядок встречи, проводов и сопровождения, содержание услуг по перевозке, характеристика транспортных средств, сроки стыковок (совмещений) рейсов, сведения о трансферах, содержание услуг по размещению, характеристики Средств размещения (место нахождения, классификация по законодательству страны (места) временного пребывания, иная информация), содержание услуги по питанию, порядок обеспечения питания, перечень и характеристики других туристических услуг, включая услуги, связанные с организацией туристического путешествия (консультирование Заказчика и Туристов по вопросам приобретения туров и отдельных туристических услуг, подбор туров, бронирование, заполнение и оформление документов, необходимых для совершения туристического путешествия, их подача в соответствующие органы, иные услуги). Программа является неотъемлемой частью Договора и его приложением.

Партнер – третье лицо (туроператор, принимающая компания, перевозчик, экскурсовод, отель, санаторий, база отдыха, круизная компания, иное лицо), которое на основании заключенных с Исполнителем договоров непосредственно оказывает Туристам отдельные туристические услуги либо комплекс услуг.

Средство размещения – место временного проживания Туристов в странах (месте) временного пребывания, такие как отели, гостиницы, апартаменты, апартаменты, квартиры, базы отдыха, санатории, круизные лайнеры и иные плавательные суда, кемпинги, иные оборудованные для временного проживания места.

Подтверждение программы – подтверждение возможности оказания

туристических услуг в соответствии с Программой. Наличие либо отсутствие возможности предоставления туристических услуг согласно Программе обуславливаются наличием, либо отсутствием билетов, мест на соответствующих рейсах, номеров (комнат, кают) в Средствах размещения и других возможностей принимающих либо отправляющих Партнеров.

В случае если Договор заключен в интересах третьих лиц (Туристов), Заказчик обязуется обеспечить выполнение этими третьими лицами (Туристами) условий настоящего Договора и выражает тем самым их согласие с условиями настоящего Договора.

Третьи лица (Туристы), в интересах которых заключен настоящий договор, имеют право требовать от Исполнителя оказания им туристических услуг в соответствии с настоящим Договором.

Количество Туристов, которым оказываются туристические услуги в соответствии с настоящим Договором, определяется Приложением №2.

Минимальное количество человек, определенное туроператором при формировании тура, которое необходимо для осуществления туристического путешествия, составляет 200 человек.

Качество туристических услуг должно соответствовать условиям настоящего Договора, а также обязательным для соблюдения требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации, а при их отсутствии или неполноте – требованиям, обычно предъявляемым к услугам соответствующего типа.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать туристические услуги - услуги по поиску и подбору тура в соответствии с требованиями Заказчика, а также услуги по организации туристического путешествия (заказу и оплате тура) в соответствии с Программой туристического путешествия (далее – «Программа») согласно Приложению № 1 и лицам согласно Приложению № 2, являющимся туристами (далее – «Туристы»), а Заказчик обязуется их оплатить.

1.2. Услуги по перевозке (трансферу), проживанию, размещению, питанию, авиаперелёту, страхованию непосредственно оказываются третьими лицами – перевозчиком, средством размещения, отелем, гостиницей, страховой организацией и иными лицами. Визы оформляются непосредственно посольством (консульством) иностранного государства. Исполнитель не является исполнителем указанных в данном подпункте услуг.

1.3. Исполнитель от имени и по поручению Заказчика осуществляет заказ (бронирование) авиаперевозки и организует получение Заказчиком (туристами) авиабилетов на заказанный (забронированный) рейс. Стороны согласились, что указанное поручение по заказу (бронированию) и предоставлению авиабилета считается исполненным надлежащим образом в момент получения авиабилета (электронного) Заказчиком. С момента получения авиабилета все правоотношения, связанные с авиаперевозкой, возникают непосредственно между Заказчиком (туристом) и

авиаперевозчиком и регулируются соответствующим договором между ними – авиабилетом.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

2.1. Настоящий договор является публичным договором (ст.396 Гражданского кодекса Республики Беларусь), в соответствии с которым Исполнитель принимает на себя обязательство по оказанию туристических услуг неопределенному кругу лиц (Заказчиков), обратившихся за указанными услугами и принявших условия настоящего договора.

2.2. Размещение текста настоящего Договора на Сайте travelroom.by является публичным предложением (офертой) Исполнителя, адресованным неопределенному кругу лиц заключить настоящий Договор.

2.3. Настоящий Договор является договором присоединения. Заключение настоящего Договора производится путем присоединения Заказчика к настоящему Договору посредством Акцепта.

2.4. Настоящий Договор считается заключенным в простой письменной форме с момента выполнения Заказчиком действий по Акцепту.

2.5. Акцептом является выполнение Заказчиком одного из следующих действий, которое следует после обязательного ознакомления с условиями настоящего Договора на Сайте travelroom.by:

- оформление Заявки на Сайте travelroom.by или посредством мессенджеров, привязанных к номерам телефонов Исполнителя (Viber, Telegram, WhatsApp), включающее предоставление Заказчиком на установленного перечня персональных данных о себе и Туристах, в интересах которых заключается Договор с целью оказания туристических услуг;

- подписание Заказчиком Приложений №1 и №2, направленных Исполнителем Заказчику с адресов электронной почты Исполнителя, мессенджеров, привязанных к номерам телефонов Исполнителя, в онлайн-чатах, функционирующих на Сайте travelroom.by;

- подписание Заказчиком Приложений №1 и №2 в месте нахождения Исполнителя.

2.6. До момента подписания настоящего договора Заказчиком получена и ему понятна необходимая информация о туристических услугах, позволяющая Заказчику сделать свободный выбор туристических услуг и получить определенные в настоящем договоре туристические услуги полностью, надлежащего качества и в установленный срок.

2.7. Заказчик подтверждает, что состояние его здоровья и здоровья третьих лиц (туристов) по настоящему договору позволяет получить весь комплекс услуг по настоящему договору, и он (они) не имеют каких-либо противопоказаний либо ограничений для совершения поездки согласно программе тура.

Заказчик подтверждает, что, лица, указанные в Приложении № 2 к настоящему Договору, обязаны самостоятельно ознакомиться с правилами, позволяющими осуществить тур, в том числе с правилами, указанными в п. 7.27. настоящего Договора.

Заказчик подтверждает, лица, указанные в Приложении № 2 к настоящему Договору обязаны самостоятельно ознакомиться на сайте Исполнителя travelroom.by с информацией о дополнительных услугах, не входящих в турпакет, и которые являются обязательными при бронировании туристического пакета.

2.8. Заказчик подтверждает, что уведомлен о возможных фактически понесенных затратах Исполнителя в случае одностороннего отказа от подтвержденной Партнером Заявки и обязуется их возместить.

3. СТОИМОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ

3.1. Общая стоимость туристических услуг по настоящему договору указана в Приложении №1 к настоящему договору и выражается в белорусских рублях в сумме, эквивалентной определенной сумме в иностранной валюте. Оплата общей стоимости туристических услуг осуществляется Заказчиком на расчетный счет Исполнителя согласно его банковским реквизитам, указанным в настоящем договоре, либо путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя в белорусских рублях по согласованному Сторонами курсу соответствующей иностранной валюты.

При оплате банковским переводом обязанность оплаты комиссии банка возлагается на Заказчика.

3.2. Стороны согласовывают следующие курсы иностранной валюты:

3.2.1. в случае оплаты стоимости туристических услуг до 14 часов 00 минут текущей календарной даты фактического осуществления платежа, приходящейся на рабочий день – по увеличенному на 3 % (три процента) официальному курсу Национального Банка Республики Беларусь (далее – «Национальный банк») на день платежа;

3.2.2. в случае оплаты стоимости туристических услуг после 14 часов 00 минут текущей календарной даты фактического осуществления платежа, приходящейся на рабочий день – по увеличенному на 3 % (три процента) официальному курсу, объявленному Национальным банком на следующую календарную дату после дня фактического платежа;

3.2.3. в случае оплаты стоимости туристических услуг в день, объявленный либо являющийся в Республике Беларусь нерабочим, оплата производится по увеличенному на 3 % (три процента) официальному курсу, объявленному Национальным банком на ближайший рабочий день.

3.3. Источником информации об официальном курсе белорусского рубля является официальный сайт Национального банка Республики Беларусь (www.nbrb.by).

3.4. Оплата стоимости туристических услуг производится после полного акцепта (одобрения) Заказчиком всех условий настоящего договора, заполнения всех необходимых персональных данных Заказчика и третьих лиц (в случае их наличия) на сайте Исполнителя и оформления Заявки.

3.5. Оплата стоимости услуг по настоящему договору производится Заказчиком в соответствии с установленным в Приложении №1 к настоящему

договору графиком платежей либо досрочно.

Датой оплаты считается дата осуществления успешной транзакции.

В случае не подтверждения Исполнителем возможности оказания услуг/услуги, входящих в Заявку, Исполнитель обязуется возвратить Заказчику оплаченные им денежные средства в полном объеме, за вычетом фактических расходов Исполнителя (в частности, в случае регулярных авиарейсов), - в течение семи дней со дня предъявления соответствующего требования. Срок возврата денежных средств Заказчику может быть изменен, исходя из правил, установленных банком-получателем средств на момент возврата. Возвращаемые Заказчику денежные средства перечисляются на банковскую карту, с которой производилась оплата указанного турпродукта. В случае, если технически возврат средств на вышеуказанную карту невозможен (в частности карта заблокирована банком-эмитентом или держателем карты, срок оплаты больше возможного для возврата и прочее), возврат денежных средств осуществляется на реквизиты, указанные в заявлении на возврат денежных средств.

3.6. В случае несвоевременной оплаты Заказчиком стоимости услуг (любой ее части) по настоящему Договору либо изменения Заявки в сторону увеличения стоимости турпродукта до начала тура, в период начала оказания услуг или в течение оказания туристических услуг Исполнитель имеет право в одностороннем порядке осуществить пересчет общей стоимости услуг по Заявке по контрактным ценам, действующим на момент пересчета либо аннулировать ранее произведенное в пользу Заказчика бронирование тура. Уведомление об этом направляется Заказчику на его электронный адрес, указанный при регистрации на сайте, либо посредством СМС-сообщения.

3.7. Настоящим Заказчик уведомлен, что при приобретении турпродуктов с вылетом туристов из других государств, цены указаны для граждан той страны, с территории которой планируется вылет. Стоимость турпродукта для граждан Республики Беларусь может отличаться, и Заказчику необходимо до момента бронирования уточнить у Исполнителя актуальную цену для граждан Республики Беларусь с вылетом с территории иностранного государства.

При бронировании туров с перелетом регулярными авиарейсами 100% оплата стоимости билетов осуществляется Заказчиком без подтверждения Заявки в момент бронирования.

3.8. Настоящим Заказчик выражает свое согласие на удорожание стоимости тура (туристических услуг) в одностороннем порядке по причинам, независящим от Исполнителя (увеличение продолжительности полета и др.). Заказчик обязуется произвести доплату в течение 3 (трех) банковских дней с момента получения уведомления от Исполнителя посредством электронной почты либо СМС-сообщения.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Исполнитель имеет право:

4.1.1. на своевременное получение от Заказчика полной, достоверной информации, документов, а также сведений о себе и туристах в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему договору;

4.1.2. на возмещение Заказчиком причиненных убытков (нанесенного вреда) в случаях и порядке, установленных законодательством и настоящим Договором;

4.1.3. в случае нарушения Заказчиком сроков и порядка оплаты стоимости туристических услуг аннулировать Заявку и расторгнуть в одностороннем порядке настоящий договор;

4.1.4. на возмещение Заказчиком фактически понесенных расходов в случае отказа Заказчика от Договора (в частности расходов по подбору тура, бронированию отеля / гостиницы и иного средства размещения, аренды (фрахтования) транспортного средства или заключения договора на использование свободного места в арендованном (зафрахтованном средстве) и оплаты фактически оказанных туристических услуг, включая услугу по поиску и подбору тура, услуг по организации туристического путешествия (заказу и оплате тура), независимо от количества Туристов;

4.1.5. изменить Программу при условии получения предварительного согласия Заказчика, направленного не менее чем за 1 день до момента планируемого изменения Программы. Уведомление об изменении Программы и соответствующее согласие Заказчика направляется либо по электронной почте, либо посредством СМС-сообщения. В случае согласия Заказчика он незамедлительно уведомляет Туристов об изменении Программы и направляет им уведомление, содержащее информацию об изменениях в Программе по электронной почте, либо посредством СМС-сообщения;

4.1.6. без получения предварительного согласия Заказчика внести изменения в Программу в части услуг по организации перевозки при обязательном предоставлении аналогичного транспортного средства и/или в части размещения в отеле – аналогичного отеля или отеля более высокого класса без изменения стоимости туристических услуг, если услуги по организации перевозки и размещения были заказаны Заказчиком.

4.2. Исполнитель обязан:

4.2.1. предоставлять Заказчику необходимую и достоверную информацию посредством размещения информации на сайте travelroom.by, иных электронных либо печатных рекламных материалах о программе туристического путешествия, туроператоре, сформировавшем тур, принимающей стороне, правилах въезда и выезда в страну (место) временного пребывания (страны транзитного проезда) и о необходимости предоставления гарантий оплаты оказания медицинской помощи для въезда в страну (место) временного пребывания для выезжающих за пределы Республики Беларусь, а также информацию, предусмотренную законодательством о туризме, защите прав потребителей. При этом, в случае расхождения информации, изложенной в рекламном каталоге (иных электронных либо печатных рекламных материалах) с информацией, указанной на сайте travelroom.by, Заказчик обязан руководствоваться актуальной информацией, указанной на сайте travelroom.by с момента ее размещения.

Любые действия по Заявке Заказчика (подтверждение либо не подтверждение Заявки, отказ от услуг (части услуг) и т.д.) направляются

Заказчику на электронный адрес, указанный при бронировании Заявки.

4.2.2. в случае переноса даты, времени, задержки, отмены вылета, изменения стоимости турпродукта, а также в случае изменения иных существенных условий тура (турпродукта), в том числе не по вине Исполнителя либо в силу обстоятельств непреодолимой силы, возникших на территории Республики Беларусь и/или на территории страны отдыха и/или транзита, Исполнитель, в случае заблаговременного получения сведений от поставщиков соответствующих услуг, обязан незамедлительно проинформировать об этом Заказчика путем размещения оперативной информации Исполнителя на сайте travelroom.by или направления электронного письма на электронный адрес Заказчика, указанный при регистрации на сайте.

В связи с тем, что перевозочные документы, в частности электронный билет, является договором между пассажиром (Заказчиком) и авиаперевозчиком, авиаперевозчик вправе самостоятельно осуществлять дополнительное информирование пассажиров;

4.2.3. провести в порядке, установленном законодательством, с учетом особенностей, предусмотренных настоящим договором, инструктаж Заказчика о соблюдении правил личной безопасности;

4.2.4. своевременно представить Заказчику документы, необходимые для совершения туристического путешествия, путем загрузки данных документов в личный кабинет Заказчика;

4.2.5. принимать меры по соблюдению прав и законных интересов Заказчика и туристов;

4.2.6. обеспечить качество, в том числе безопасность, оказываемых в соответствии с настоящим договором туристических услуг;

4.2.7. в случае отсутствия минимального количества человек, определенного настоящим Договором, информировать Заказчика не позднее чем за десять календарных дней до начала туристического путешествия;

4.2.8. возместить в случаях и порядке, установленных законодательством, понесенные убытки (причиненный вред) Заказчику и (или) туристам;

4.2.9. при одностороннем отказе от исполнения обязательств по настоящему договору во время совершения туристического путешествия по желанию туриста организовать его возвращение в место начала (окончания) туристического путешествия на условиях, определенных в настоящем договоре, или на условиях более высокого уровня;

4.2.10. в случае если во время осуществления туристического путешествия окажется, что объем и качество оказываемых туристических услуг не соответствуют условиям настоящего договора и требованиям законодательства, заменить туристические услуги, оказываемые во время осуществления туристического путешествия, туристическими услугами аналогичного или более высокого качества без дополнительных расходов Заказчика, а с согласия Заказчика либо туриста – туристическими услугами более низкого качества с возмещением Заказчику разницы между стоимостью

туристических услуг, указанных в настоящем договоре, и стоимостью фактически оказанных туристических услуг;

4.2.11. выполнять условия настоящего договора.

4.3. Заказчик имеет право:

4.3.1. требовать оказания Заказчику и/или третьим лицами (туристам) по настоящему договору туристических услуг в соответствии с настоящим договором и законодательством;

4.3.2. на возмещение Исполнителем понесенных убытков (причиненного вреда) в случаях и порядке, установленных законодательством и настоящим договором;

4.3.3. на обеспечение Исполнителем качества оказываемых туристических услуг, в том числе их безопасности;

4.3.4. отказаться от исполнения обязательств по Договору только при условии возмещения Исполнителю фактически понесенных расходов, которые Исполнитель вправе удержать из стоимости туристических услуг, оплаченной Заказчиком. Заказчик обязан направить Исполнителю уведомление об отказе по электронной почте или посредством СМС-сообщения, не менее чем за 1 день до такого отказа. При этом стоимость услуг Исполнителя по поиску и подбору тура, указанная в п. 3.1. Договора, не возвращается/подлежит оплате Заказчиком немедленно.

4.4. Заказчик обязан:

4.4.1. ознакомиться сам, а также ознакомить третьих лиц (туристов) с условиями настоящего договора, правилами личной безопасности и информацией, полученной в соответствии с настоящим договором и/или приложениями к нему. Условия настоящего договора распространяются на всех туристов, от имени которых действует Заказчик;

4.4.2. своевременно предоставить Исполнителю полную, достоверную информацию и документы, а также сведения о себе и туристах в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему договору. Заказчик несет ответственность за достоверность сведений о себе и третьих лицах, в пользу которых заключается настоящий договор, в том числе за надлежащее оформление документов, представляемых Исполнителю для оказания туристических услуг Заказчику (туристу);

4.4.3. возместить фактически понесенные расходы Исполнителя в случае одностороннего отказа от исполнения настоящего договора и иных случаях, предусмотренных настоящим договором;

4.4.4. выполнять условия настоящего договора;

4.4.5. обеспечить исполнение третьими лицами (туристами) следующих обязанностей:

– своевременно прибывать к месту начала туристического путешествия, а также к местам сбора и отправки во время совершения туристического путешествия;

– соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее политическое и социальное устройство, обычаи, традиции, религии населения;

– бережно относиться к окружающей среде, материальным историко-культурным ценностям;

– соблюдать правила въезда и выезда страны (места) временного пребывания (стран транзитного проезда);

– соблюдать правила личной безопасности;

– соблюдать разумные меры предосторожности и осмотрительности, принимать необходимые меры и совершать необходимые действия, направленные на надлежащее и своевременное исполнение настоящего договора;

4.4.6. производить оплату стоимости туристических услуг в установленные настоящим договором сроки и порядке;

4.4.7. самостоятельно обеспечить для себя и туристов наличие всех документов, необходимых для совершения поездки, в том числе самостоятельно обеспечить своевременное открытие визы в страну назначения (транзита) и получить визу до момента начала тура.

Граждане Республики Беларусь, имеющие специальные или служебные паспорта, а также иностранные граждане и лица без гражданства обязаны самостоятельно проконсультироваться по правилам выезда/транзита/въезда в страны по маршруту тура согласно настоящему договору в компетентных органах своего государства. Граждане других стран обязаны самостоятельно проверить свои документы и получить все необходимые справки, разрешительные штампы и/или документы в компетентных органах своих стран, чтобы беспрепятственно совершить пересечение границ по запланированному маршруту тура;

4.4.8. самостоятельно уточнить за 24 часа до вылета у Исполнителя либо в справочной службе аэропорта вылета время и место вылета своего рейса. Прибыть в аэропорт на регистрацию не позднее чем за 3 часа до вылета самолета для самостоятельного прохождения пограничного и таможенного контроля;

4.4.9. обеспечить своевременное получение документов, необходимых для совершения тура. Если иное не будет установлено Исполнителем, то предусмотренные настоящим подпунктом документы должны быть получены с соблюдением следующих условий:

а) в случае оплаты Заказчиком стоимости соответствующего турпродукта, все причитающиеся в отношении турпродукта документы на осуществление туристического путешествия должны быть оформлены Заказчиком самостоятельно путем печати соответствующих документов до начала соответствующего тура;

б) в случае неоплаты (неполной оплаты) Заказчиком стоимости соответствующего турпродукта либо при наличии задолженности Заказчика перед Исполнителем, все причитающиеся в отношении турпродукта документы аннулируются и недоступны для печати Заказчиком. При этом ответственность за невозможность получения документов возлагается на Заказчика.

Заказчик обязан в момент получения, в том числе при самостоятельной

печати документов, проверить полноту, достоверность и правильность оформления всех документов. О возможных неточностях в оформляемых документах Заказчик обязан сообщить в момент получения (самостоятельной печати) таких документов. Заказчик несет ответственность за последствия, вызванные неправильным оформлением, несвоевременной передачей либо неполной передачей причитающихся третьим лицам документов.

Заказчик несет ответственность за надлежащее хранение оформленных документов, а также обязуется исключить возможность их хищения и/или несанкционированного использования.

В случае не вылета Заказчика и/или участников тура в тур по любым причинам, Заказчик уведомлен, что обратный перелет (авиабилет из страны отдыха) автоматически аннулируется. В случае если Заказчику и его туристам требуется восстановление возможности обратного перелета (авиабилета) из страны отдыха, Заказчик обязуется сообщить об этом Исполнителю по факту не вылета в страну отдыха;

4.4.10. Перед началом туристического путешествия Заказчик и его туристы самостоятельно обязаны ознакомиться:

- о наличии заболеваний (в том числе хронических) или медицинских противопоказаний лечащего врача, не позволяющих совершить тур (о возможном ухудшении здоровья);

- о наличии каких-либо ограничений на въезд/выезд на территорию страны временного пребывания или территорию страны транзита, в том числе ограничений, наложенных государственными органами;

4.4.11. оплатить до выезда из отеля счета за пользование мини-баром в номере, телефонные переговоры и другие дополнительные услуги отеля;

4.4.12. предоставить Исполнителю полную и достоверную информацию об адресе места жительства, контактные телефоны и электронный адрес для оперативной связи;

4.4.13. самостоятельно ознакомиться с визовыми правилами стран по планируемому маршруту тура, самостоятельно обращаться в консульства/посольства/визовые центры и иные уполномоченные органы за оформлением визы.

В случае бронирования какой-либо отдельной услуги, не относящейся к туру (к примеру «Проживание»), Заказчик самостоятельно организывает свой маршрут по перевозке и несет ответственность за опоздание на своевременный заезд в номер (место) проживания;

4.4.14. самостоятельно ознакомиться и ознакомить третьих лиц, указанных в Приложении № 2 к настоящему Договору, с мерами личной безопасности в период распространения коронавирусной инфекции (пандемии COVID-19) и других инфекционных заболеваний и с порядком прохождения ПЦР-теста на отсутствие коронавирусной инфекции COVID-19;

4.4.15. оплатить фактически оказанные услуги Исполнителю.

4.5. Время и дата вылета, тип воздушного судна, номер авиарейса, маршрут перевозки, правила провоза багажа могут быть изменены авиаперевозчиком или Исполнителем, если этого требуют обстоятельства, или

условия безопасности полётов и (или) авиационной безопасности, а также по требованию компетентных государственных органов согласно авиационным правилам воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, а также в иных случаях. Перевозчик может без предупреждения передать пассажира другому перевозчику, изменить, либо отменить посадку в пунктах, указанных в билете. Расписание может быть изменено без предупреждения пассажира.

5. ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА

5.1. Изменение и прекращение, в том числе расторжение, настоящего договора осуществляются по основаниям, предусмотренным настоящим договором и законодательством.

5.2. Изменение и расторжение настоящего договора по соглашению сторон совершаются в письменной форме путем заключения дополнительного соглашения к нему.

5.3. Настоящий договор может быть расторгнут в одностороннем порядке:

5.3.1. Исполнителем при условии полного возмещения Заказчику убытков;

5.3.2. Заказчиком при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов;

5.3.3. Исполнителем в случае отсутствия минимального количества человек, определенного настоящим Договором, без необходимости возмещения убытков Заказчику, при условии возврата Исполнителем Заказчику стоимости оплаченных туристических услуг и информирования Заказчика в срок, определенный настоящим договором;

5.3.4. Исполнителем в случае неполной либо несвоевременной оплаты Заказчиком стоимости услуг по настоящему договору, без необходимости возмещения убытков Заказчику.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

6.2. Стороны не несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в случае, если это оказалось невозможным вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы, указанных в пункте 6.3 настоящего договора.

В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы и невозможности исполнения Сторонами обязательств по настоящему договору каждая из Сторон вправе требовать от другой стороны возврата всего, что она исполнила, не получив встречного удовлетворения, с учетом фактически понесенных Исполнителем расходов.

6.3. Сторона не несет ответственности за неисполнение любого из своих

обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение обусловлено обстоятельством непреодолимой силы (форс-мажор), включая, но не ограничиваясь стихийными бедствиями, военными конфликтами, внутривластическими волнениями, забастовками, стачками, событиями чрезвычайного характера, техногенными либо иными авариями, решениями государственных органов, препятствующими исполнению настоящего договора, эмбарго, международными санкциями, пандемией, эпидемией, чрезвычайными ситуациями в области здравоохранения, закрытием границ, запретами, ограничениями на совершение туристических путешествий и иными мерами, принятыми государственными органами Республики Беларусь и/или страны отдыха (транзита), приостановлением выдачи виз (в том числе закрытием посольств и консульств иностранных государств), приостановлением пропуска иностранных граждан в странах отдыха (транзита) через пункты пограничного контроля, переносом дат начала курортного сезона страны отдыха.

Стороны относят к обстоятельствам непреодолимой силы (форс-мажору) также любые действия или бездействие государственных органов, в результате чего наступает невозможность исполнения обязательств по настоящему договору либо если такое исполнение повлечет значительные убытки для Стороны.

Если любое из обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора) будет действовать более 20-ти календарных дней, любая Сторона вправе расторгнуть настоящий договор в одностороннем порядке без возмещения убытков и морального вреда другой Стороне, за исключением возмещения фактически понесенных Исполнителем расходов.

Аннулирование подтвержденной Заявки, а также перебронирование турпродуктов (изменение сроков оказания туристических услуг) в результате наступления и/или действия обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора) и/или обстоятельств, которые, по мнению Исполнителя, могут стать причиной возникновения обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора), осуществляется в порядке, установленном настоящим договором, с учетом информации, размещенной на сайте travelroom.by или направленной на электронный адрес Заказчика, указанный при регистрации на сайте.

6.4. Сторона, которая вследствие возникновения обстоятельств, указанных в п. 6.3. настоящего договора, не может исполнять свои обязательства по настоящему договору, должна письменно известить об этом другую Сторону в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента возникновения таких обстоятельств. При этом, Стороны признают, что надлежащим извещением Исполнителем Заказчика о наступлении обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора) в том числе является размещение соответствующей информации на сайте travelroom.by или направление такой информации на электронный адрес Заказчика, указанный при регистрации на сайте.

6.5. Исполнитель не несет ответственность за ущерб, который может быть нанесен туристам по их собственной вине или по вине третьих лиц,

предоставляющих во время осуществления туристического путешествия услуги, не входящие в его программу тура и вызванные инициативой самих туристов.

6.6. Стороны договорились о том, что болезнь Заказчика или Туриста не является форс-мажором, а также не является существенным изменением обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении Договора.

6.7. В случае нарушения сроков оплаты туристических услуг Заказчик уплачивает Исполнителю пеню в размере 2 % (два процента) от стоимости туристических услуг, указанной в Приложении №1, за каждый день просрочки. Пеня подлежит перечислению Заказчиком в белорусских рублях на счет Исполнителя либо внесению наличными средствами в кассу Исполнителя.

6.8. Если Заказчик (туристы) по любым независящим от Исполнителя причинам отказывается от туристических услуг по Договору (части услуг), или аннулирует данный договор иным своим действием (бездействием), то Заказчик (туристы) возмещают Исполнителю все фактически понесенные расходы (стоимость авиабилетов, стоимости визы, если она подана на оформление, проживание в отеле и т.д.) и стоимость услуги по поиску и подбору тура в размере 50 USD, услуг по организации туристического путешествия (заказу и оплате тура), а также Исполнитель вправе потребовать оплату Заказчиком (туристами) штрафной неустойки, рассчитываемой следующим образом:

- при отказе от туристической услуги (аннулировании заявки) более чем за 30 суток до даты начала тура – в размере 15 % от стоимости туристических услуг;

- при отказе от туристической услуги (аннулировании заявки) за 29-20 суток до даты начала тура – в размере 50 % от стоимости туристических услуг;

- при отказе от туристической услуги (аннулировании заявки) за 19-15 суток до даты начала тура – в размере 80 % от стоимости туристических услуг;

- при отказе от туристической услуги (аннулировании заявки) за 14 суток до даты начала тура – в размере 100 % стоимости туристических услуг.

6.9. В случае изменения фамилии или переписку (переоформление) авиабилетов (на чартерных рейсах) по любой причине, не зависящей от Исполнителя, Заказчик компенсирует Исполнителю понесенные последним расходы в размере 25 EUR. Изменение фамилий в авиабилетах, переписка (переоформление) авиабилетов производится только в том случае, если это предусмотрено условиями авиакомпаний, осуществляющих рейс. Если условиями авиакомпании, осуществляющей рейс, изменение фамилий пассажиров и переписка авиабилетов не предусмотрена, данные изменения расцениваются как отказ Заказчика от авиаперевозки, в связи с чем Заказчик компенсирует исполнителю расходы в размере стоимости авиабилета.

6.10. В случае отказа Заказчика от туристических услуг, приобретенных по специальной цене либо по акции «раннее бронирование», стоимость оплаченных туристических услуг не возвращается.

7. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

7.1. Исполнитель несет ответственность за достоверность только той информации, которая изложена в его собственных рекламных материалах, каталогах, туристическом ваучере и приложениях к нему. Заказчик (туристы) несут ответственность за надлежащее состояние и действительность паспорта, разрешения, доверенности и других документов, необходимых для оказания туристических услуг по настоящему договору (осуществления тура), в том числе за срок действия указанных документов согласно законодательству Республики Беларусь и требованиям страны тура (страны временного пребывания), а также за достоверность сообщенной Исполнителю информации. Заказчик (третьи лица) уведомлены о том, что Закон Республики Беларусь «О порядке выезда из Республики Беларусь и въезда в Республику Беларусь граждан Республики Беларусь» предусматривает право временного ограничения граждан Республики Беларусь на выезд из Республики Беларусь в случае уклонения от исполнения обязательств, наложенных на них судом.

7.2. Встречи, сопровождения и проводы туристов в стране пребывания осуществляются, если указанная услуга включена в состав тура и выделена в нем в качестве отдельной услуги.

7.3. Исполнитель не несет обязанностей по оплате медицинских расходов Заказчика (третьих лиц), возникших во время осуществления тура, в том числе и не покрываемых страховкой, оформленной при содействии Исполнителя.

7.4. Исполнитель не несет ответственности за замену туроператором лица, осуществляющую перевозку, пункт отправления или прибытия, маршрут перевозки в страну (место) временного пребывания и обратно при условии сохранения остальных существенных условий настоящего договора.

7.5. Исполнитель вправе заменить отель (либо иное средство размещения). В случае замены отеля, Исполнитель обязан разместить Заказчика (третьих лиц) в отеле той же или выше категории (вида, типа) или равнозначного по уровню сервиса. При замене отеля существенным условием считается только заявленная отелем либо туроператором категория отеля.

7.6. Исполнитель вправе без согласования с Заказчиком (третьими лицами) уменьшить или прекратить оказание услуг, входящих в тур, если поведение Заказчика (третьих лиц) препятствует нормальному исполнению программы тура, в том числе в случае, если такое поведение препятствует нормальному исполнению программы тура для иных лиц, входящих в группу, в которой следует Заказчик (третьи лица).

7.7. Заказчик (третьи лица) обязаны вовремя прибыть к месту отправления (начала тура) с учетом необходимого времени на посадку, оформление багажа, регистрацию и т.д.

7.8. Заказчик (третьи лица) обязаны вернуться из страны временного пребывания в страну согласно программе тура (Приложение №1 к настоящему договору) по окончании путешествия и уведомлены о недопустимости самовольного изменения программы путешествия.

Исполнитель не несет ответственность за корректность оформленной

визы, нарушения Заказчиком (туристом) правил использования визы, сроков действия, не соответствующих сроку забронированного тура и/или страны назначения, за количество дней пребывания Заказчика (туристов) по визе и проч.

Заказчик уведомлен о том, что наличие визы не является гарантией въезда в страну назначения и решение о возможности посещения соответствующей страны в отношении любого туриста остается на усмотрение компетентных органов соответствующей страны въезда.

7.9. Заказчик (третьи лица) обязаны соблюдать правила временного пребывания в стране (месте) тура, странах транзитного проезда, соблюдать правила проживания в отелях (и иных местах размещения) и общепринятые нормы поведения, правила личной безопасности и сохранности личного имущества во время тура.

7.10. Заказчик (третьи лица) обязаны выполнять указания сопровождающего на маршруте, производить оплату услуг, заказанных им дополнительно.

7.11. Если Заказчик (третьи лица) отказываются от какой-либо из услуг, входящих в тур, или самостоятельно принимают решение о замене такой услуги (например, в отношении отеля, вида транспорта, маршрута и сроков перевозки и т.д.), Заказчик (третьи лица) самостоятельно оплачивает услугу, не входившую в тур. При этом Заказчик (третьи лица) не вправе требовать от Исполнителя возмещения стоимости услуги, замененной Заказчиком (третьими лицами) самостоятельно, или возмещения разницы в стоимости услуг.

7.12. Исполнитель несет ответственность за обеспечение качества услуг, составляющих тур, исключительно в соответствии с информацией об их потребительских свойствах, указанных на сайте travelroom.by. Не является нарушением Исполнителем настоящего договора размещение Заказчика (третьих лиц) в комнате (номере), количество спальных мест в которой превышает число мест, указанных в туристическом ваучере, если количество лиц, проживающих в комнате (номере) отеля соответствует количеству, указанному в туристическом ваучере (например, размещение двоих человек в комнате (номере) отеля с тремя спальными местами). Не является нарушением Исполнителем настоящего договора размещение Заказчика (третьих лиц) в комнате (номере) отеля, которая хотя и предназначена для размещения меньшего количества лиц, но для размещения Заказчика (третьих лиц) в комнату (номер) отеля добавлены дополнительные спальные места.

7.13. За исключением случаев, предусмотренных настоящим договором, в случае причинения одной из Сторон убытков другой Стороне, убытки возмещаются в порядке и размере, согласованными Сторонами, а в случае недостижения согласия – в судебном порядке.

7.14. Исполнитель не несет ответственности за:

- правильность оформления паспорта Заказчика (третьих лиц);
- отмену, изменение времени отправления и прибытия железнодорожных, автобусных, авиа-рейсов, включая регулярные и

чартерные рейсы;

- действия/бездействие пограничной, таможенной, регистрационной служб аэропортов и железнодорожных вокзалов, автопереходов;

- утрату багажа, вещей, документов, денежных средств и иного имущества Заказчика (третьих лиц) (во время проезда, в месте размещения, при трансферах в стране пребывания или отправления, и др.);

- опоздание Заказчика (третьих лиц) к прохождению таможенного контроля, регистрации и посадке на транспорт, опоздание к размещению в отель, на экскурсионные и другие мероприятия; опоздание или неявку Заказчика (третьих лиц) к месту сбора при трансферах;

- качество услуг, не входящих в состав тура и (или) приобретенных Заказчиком (третьими лицами) самостоятельно;

- неблагоприятные погодные условия;

- изменения программы тура либо отмены тура, по причинам, не зависящим от Исполнителя (природные катастрофы, несчастные случаи, акты и действия органов власти и управления Республики Беларусь либо страны пребывания либо транзитной страны, угроза военных действий, беспорядков, техногенных катастроф, технические поломки и повреждения транспортных средств, задержка и перенос рейсов, закрытие аэропортов, вокзалов, отмена транспортного сообщения, задержки из-за трафиков на дорогах и т.д.);

- решения властей или ответственных лиц в отказе Заказчику (третьим лицам) в возможности совершения тура по причинам: отсутствия надлежащих и правильно оформленных документов, нарушения Заказчиком (третьими лицами) правил проезда, регистрации или провоза багажа и иных правил, обязательства по соблюдению которых возложены на Заказчика (третьих лиц), причинения ущерба имуществу перевозчика, нарушения правил проживания в отеле, несоблюдения законодательства страны пребывания либо транзитной страны, состояния алкогольного или наркотического опьянения или нарушения других правил общественного поведения; за действие (бездействие) перевозчика, страховщика или лиц, с которыми Заказчик (третьи лица) вступают в отношения во время тура, – компенсация за неиспользованную часть путешествия, предусмотренного настоящим Договором, не производится;

- неправильность оформления документов посольствами (консульствами) как иностранных государств, так и Республики Беларусь;

- разнообразие блюд и их вкусовых характеристик, особенностей и качества их приготовления;

- наличие насекомых, птиц, животных, цветущих растений, а также иных представителей животного и растительного мира в местах временного пребывания заказчика (туристов) во время путешествия;

- степень оборудованности пляжа, качество прибрежного дна, несоответствие туристического обслуживания необоснованным ожиданиям Заказчика (третьих лиц) и его (их) субъективной оценке;

- возможные изменения в концепции отеля с момента бронирования тура до момента начала тура или в ходе тура, за действия администрации

принимающей стороны за состояние объекта размещения, выполнение на территории отеля ремонтных работ;

– выход из строя оборудования отеля (поломка фенов, телевизоров, кондиционеров, сантехнического оборудования, электрооборудования и т.д.), а также за возникновение аварийных ситуаций, повлекших за собой отключение водоснабжения, электроснабжения и т. д.;

– расположение номера, который предоставляется администрацией отеля при расселении (этаж, удаленность от стойки администрации и т.п.) в случае, если этот спецзаказ не был дополнительно оплачен и оговорен;

– за неблагоприятные климатические условия в период отдыха Заказчика в стране (месте) временного пребывания

7.15. Исполнитель не несёт ответственность в случае отказа Заказчику или другим лицам по настоящему Договору в выезде (въезде) пограничными, таможенными или другими уполномоченными государственными органами по основаниям, не относящимся к компетенции Исполнителя, за отказ от выдачи или несвоевременную выдачу визы уполномоченным органом либо аннулирование визы, несвоевременную регистрацию билета и (или) багажа, действия миграционных служб. Если заказчик не смог совершить путешествие по указанным причинам, Договор считается расторгнутым по инициативе Заказчика и последний обязан оплатить Исполнителю все фактически понесенные расходы, связанные с организацией тура (в том числе расходы по приобретению тура (если стоимость тура не оплачена). Если стоимость тура оплачена Исполнителю, то все денежные средства, составляющие стоимость тура остаются у Исполнителя в возмещение расходов на организацию тура.

7.16. Заказчик проинформирован, что в непосредственной близости от отеля (места проживания) могут вестись строительные, инженерные работы, возводиться/находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д. Поскольку данные явления находятся вне сферы влияния или компетенции Исполнителя, последний не несет за них ответственность.

7.17. В случае возникновения спорных вопросов во время выполнения тура, Заказчик (третьи лица) должны стремиться решить их совместно с представителями Исполнителя (представителем администрации отеля, принимающей компании) непосредственно в стране пребывания либо связавшись с Исполнителем по электронной почте.

7.18. При наличии претензий Заказчику (третьим лицам) необходимо на месте составить Протокол, который подписывается Заказчиком (третьими лицами) и представителем Исполнителя (в его отсутствие – уполномоченным надлежащим образом представителем администрации отеля или принимающей компании). Все претензии (с протоколами к ним и другими подтверждающими документами) могут быть предъявлены Заказчиком (третьими лицами) Исполнителю не позднее 20-ти календарных дней после

завершения тура путем направления по e-mail по адресу: travel-room@mail.ru.

7.19. Претензия о не предоставлении (ненадлежащем предоставлении) услуги считается необоснованной, если Заказчик (турист) воспользовался альтернативной услугой, предложенной ему взамен той, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена. Услуга в данном случае считается оказанной надлежащим образом.

7.20. В случае утери (хищения) паспорта или иных документов, необходимых для продолжения путешествия, Заказчик обязан немедленно обратиться в правоохранительные органы для дачи объяснений и получения соответствующего документа, с которым он обязан обратиться в консульское учреждение Республики Беларусь или Российской Федерации. При этом Исполнитель вправе продолжить выполнение программы путешествия без Заказчика с другими Туристами. Все расходы по оформлению утраченных документов, оплате проезда для возврата домой, и т.д. несет Заказчик

7.21. Заказчик и туристы, в отношении которых Заказчиком заключается настоящий договор, настоящим уведомлены о нижеследующем:

7.21.1. при приобретении турпродукта, в котором в качестве номера проживания, согласно информации туроператора, используются обозначения Standard, St., ROH (который может располагаться на всей территории отеля) или не указан тип номера вне зависимости от количества проживающих в номере человек (туристов) предоставляется для проживания однокомнатный стандартный номер (Standard). Площадь номера, включая санузел и балкон, указывается в каталоге принимающего туроператора или Исполнителя (на момент издания такого каталога), а также на сайте Исполнителя. При реализации турпродукта с размещением во всех иных нестандартных номерах необходимо руководствоваться описанием номера для каждого конкретного отеля согласно информации, предоставленной на сайте Исполнителя и в каталоге принимающего туроператора или Исполнителя. Любая информация о номере отеля, полученная из других источников, включая совпадение в названии нестандартного номера, не является объективной информацией о предоставляемом турпродукте и не является составной частью настоящего договора;

7.21.2. согласно общепринятой международной практике, в преимущественном большинстве отелей расчетный час установлен 12 ч. 00 мин. по местному времени (если иное не установлено концепцией отеля). Расчетный час 12 ч. 00 мин. устанавливает, что 12 ч. 00 мин. – время выселения из номера; в 14ч. 00 мин. – время заселения вновь прибывших гостей по местному времени. В некоторых странах расчетный час (время заселения/время выселения) туристов в номера отеля может отличаться и варьироваться в период с 10 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. (время выселения) и с 12 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин. (время заселения) по местному времени.

Заселение в номера отеля (или иного средства размещения) при прибытии происходит согласно расчетному часу. Немедленное заселение в номера по прибытию гостей в отель, а также их выселение из номеров отеля непосредственно перед убытием из отеля не является составной частью

настоящего договора и не гарантируется. Заселение в номера отеля раньше расчетного часа и выселение позже расчетного часа допускается исключительно по инициативе и при наличии возможности у администрации отеля (или иного средства размещения). Расчетный час (время заселения/выселения в/из номера отеля), устанавливается отелем самостоятельно.

Исполнитель вправе предложить Заказчику воспользоваться услугой «раннего заселения» и (или) «позднего выселения», в случае если отель предоставляет такую услугу, за дополнительную плату.

Исполнитель уведомляет Заказчика, что в случаях, если Заказчик производят какие-либо оплаты в адрес администрации отеля на месте, например, за услугу «раннее заселение» / «позднее выселение», то Заказчик вступает в прямые правоотношения с отелем;

7.21.3. в составе турпродукта (комплекса туруслуг) Исполнителя указывается количество ночей проживания, приобретаемых в составе общего пакета услуг, с 14 ч. 00 мин. дня начала тура до в 12 ч. 00 мин. дня окончания тура, данное время пребывания оплачивается Заказчиком полностью вне зависимости от времени фактического нахождения в отеле. Заселение в номер отеля раньше расчетного часа, равно как и выселение из его номера позже расчетного часа, влекут обязательства по оплате стоимости полных суток проживания в отеле, независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа;

7.21.4. классификация отеля, указанная в настоящем договоре (программе туристического путешествия), является субъективной оценкой туроператора, которая формируется исходя из уровня сервиса, региональной специфики, места расположения отеля и прочей информации на момент изготовления рекламных материалов и/или размещения информации на сайте Исполнителя и может отличаться от классификации, установленной законодательством страны (места) временного пребывания и (или) классификации иных туроператоров;

7.21.5. при реализации турпродукта Исполнителем используются международные термины и буквенные сокращения, обозначающие следующие понятия:

RO – размещение без питания;

BB – только завтрак;

НВ – полупансион – завтрак и ужин, бесплатные: чай, кофе, вода на завтрак;

НВ+ – полупансион – завтрак и ужин, плюс алкогольные и безалкогольные напитки местного производства во время приёма пищи;

FB – полный пансион – завтрак, обед и ужин;

FB+ (EFB) – полный пансион – завтрак, обед и ужин (шведский стол), плюс напитки (в ряде отелей пиво и вино) во время приема пищи;

AI – All inclusive – все включено: полный пансион, алкогольные и безалкогольные напитки местного производства;

UAI (Ultra All inclusive) = SAI (Superior All inclusive) = SAIVIPS (Superior

All Inclusive VIP Service) = NWI (New Wave Inclusive) = MAI (Mega All Inclusive) = AEAI (All exclusive All inclusive) = DLAI (Deluxe All Inclusive) = MSAI (Maximum System All Inclusive) = VIPAI (VIP CLASS All inclusive) – это All inclusive, плюс импортные спиртные напитки и дополнительные услуги по усмотрению администрации;

HCAI – High class all Inclusive: все бесплатно кроме: магазинов, телефона, врача, парикмахерской, некоторых водных видов спорта и подводного плавания;

DBL (2 ВЗР) – стоимость стандартного двухместного номера для размещения 2 взрослых;

SGL (1 ВЗР) – стоимость стандартного одноместного номера при размещении 1 взрослого;

DBL+EX.BED (3 ВЗР) – стоимость стандартного двухместного номера для размещения 3 взрослых (один взрослый размещается на доп. кровати);

SGL+CHD (1 ВЗР + 1 РЕБ) – стандартный двухместный номер для размещения 1 взрослого и 1 ребенка;

SGL+2CHD (1 ВЗР + 2 РЕБ) – стандартный двухместный номер для размещения 1 взрослого и 2 детей (один из детей размещается на доп. кровати);

DBL+CHD (2 ВЗР + 1 РЕБ) – стандартный двухместный номер для размещения 2 взрослых и 1 ребенка (ребенок размещается на доп. кровати);

DBL+2CHD (2 ВЗР + 2 РЕБ) – стандартный двухместный номер для размещения 2 взрослых и 2 детей (дети размещаются на дополнительной кровати);

Доп. кровать – дополнительное спальное место, вид которого определяется администрацией отеля и может быть представлено в виде раскладного кресла или раскладной кровати. В стандартном номере предоставляется только ОДНА дополнительная кровать;

7.21.6. при реализации турпродукта используются термины и буквенные сокращения, обозначающие категорию номера, в т.ч. классификацию по виду из окна, тип размещения, питания и т.д. Характеристики таких параметров устанавливаются непосредственно средством размещения (гостиницей, отелем и т.п.), исходя из концепции конкретного средства размещения. При реализации турпродукта Заказчику необходимо руководствоваться рекламными материалами средства размещения, рекомендованными Исполнителем, информацией, размещенной на сайте Исполнителя и иными рекламными материалами Исполнителя.

Настоящим Заказчик уведомлен, что под дополнительной Кроватью (EXB) понимается любое дополнительное спальное место (в том числе раскладное кресло, тахта, диван и др. варианты). В стандартном номере предоставляется только ОДНО дополнительное спальное место.

7.21. Заказчик уведомлен, в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь именно авиабилет (электронный билет (маршрут/квитанция для пассажира)) является договором воздушной перевозки пассажира и его багажа (в случае наличия багажа по тарифу (в

пределах установленной авиаперевозчиком нормы). Договор воздушной перевозки является договором присоединения, поэтому Заказчик обязан соблюдать и подчиняться всем требованиям, предъявляемым авиаперевозчиком, экипажем воздушного судна, службами безопасности авиакомпании и аэропорта при совершении международной воздушной перевозки.

Перевозчик, выдающий билет для перевозки по воздушным линиям другого перевозчика, действует в качестве агента последнего. Любое исключение или ограничение ответственности перевозчика распространяется на агентов, служащих или представителей перевозчика и любое лицо, воздушное судно которого используется для перевозки перевозчиком и агентами, служащими или представителями этого лица. Выдача багажа (в случае наличия багажа по тарифу) и принятие любых претензий по перевозке багажа осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных правилами соответствующего перевозчика. Перевозчик обязуется принять все зависящие от него меры, чтобы перевезти пассажира и багаж в разумные сроки. Время, указанное в расписании и других документах, не гарантируется и не является составной частью договора воздушной перевозки. Перевозчик вправе отменить, задержать рейс, указанный в билете, грузовой накладной, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если этого требуют обстоятельства, условия безопасности полетов и (или) авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией. Расписание может быть изменено без предупреждения пассажира. Перевозчик не несет ответственности за обеспечение стыковок рейсов. Пассажир должен соблюдать требования государственных органов, касающиеся передвижений, предъявлять въездные, выездные и другие необходимые документы и прибыть в аэропорт ко времени, назначенному перевозчиком, а если это время не установлено, то к сроку, достаточному для завершения предполетных формальностей. Никто из агентов, служащих или представителей перевозчика не вправе изменять или отменять положения договора воздушной перевозки пассажира и багажа.

Авиабилеты, приобретаемые на чартерный рейс, являются невозвратными вне зависимости от времени отказа от авиаперевозки, и, согласно международным правилам воздушной перевозки, данное условие может быть указано в бланке авиабилета надписью NON REF или NON REFUNDABLE в графе ограничения, что означает «не возвращаемый, не возмещаемый». Заказчик, оплачивая стоимость организации авиаперелета в составе тура, уведомлен и принимает все условия авиаперевозки, в том числе выдержки из условий договора воздушной перевозки, изложенные в данном подпункте. Заказчик принимает условия, указанные в настоящей части и осведомлен, что оплата перевозки и правила возврата денежных средств за авиабилеты согласно настоящей части, определяются исходя из условий договора заказчика борта с авиаперевозчиком.

Заказчик уведомлен, что в случае заключения договора фрахтования воздушного судна (договора воздушного чартера) между фрахтовщиком и

фрагтователем, стоимость авиаперевозки, порядок реализации мест на воздушном судне, возможность и порядок возврата денежных средств, в случае неиспользования авиаперелета туристами, и иные т.п. условия устанавливаются фрагтователем и не зависят от авиаперевозчика.

Авиабилеты, приобретаемые на регулярные рейсы, возвращаются по правилам, утвержденным соответствующим авиаперевозчиком, в случае если возврат предусмотрен авиаперевозчиком.

Заказчик обязан за сутки до вылета уточнить время и аэропорт вылета рейса у Исполнителя или справочной аэропорта вылета. Время и аэропорт вылета самолета, указанные в подтверждении Заявки, согласно заявленному авиаперевозчиком расписанию на момент подтверждения (акцепта Заявки), не являются составной частью заключаемого договора и не могут быть существенными его условиями при реализации турпродукта.

В случае неявки пассажира на регулярный или чартерный рейс (NO SHOW) в пункте первоначального вылета, все последующие полетные сегменты по авиабилету подлежат автоматической аннуляции.

В соответствии с международными правилами воздушных перевозок пассажиров, багажа и их грузов, а также действующим законодательством Республики Беларусь, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора воздушной перевозки пассажира и багажа несет авиационный перевозчик. Надлежащим доказательством факта заключения договора между туристом и авиакомпанией является авиабилет. В связи с этим все заявления, претензии, иски Заказчика, связанные с авиаперевозкой и (или) ее недостатками, предъявляются Заказчиком непосредственно в авиакомпанию, предоставившую услуги по авиаперевозке. Маршрут/квитанция электронного авиабилета является подтверждением заключения договора воздушной перевозки между пассажиром и авиаперевозчиком.

7.23. Заказчик уведомлен, что в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь страховой полис является договором между страховой компанией и Заказчиком, выезжающим за границу. Все условия страхования указаны в получаемой Заказчиком памятке застрахованного лица, которая является подтверждением заключения договора страхования от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу. Страховой полис Заказчику не предоставляется, ввиду оформления группового страхового полиса. Заказчик обязан до подписания договора проконсультироваться у своего лечащего (районного) врача об отсутствии противопоказаний для совершения тура и о возможности посещения им выбранной для путешествия страны временного пребывания, с учетом особенностей климата и авиаперелета, а также о необходимости принятия профилактических мер по существующим хроническим заболеваниям.

В случае если Заказчиком являются лица с ограниченными возможностями, Заказчик самостоятельно предусматривает условия для преодоления, замещения ограниченных возможностей при совершении туристического путешествия; при необходимости ставит в известность

Исполнителя при бронировании турпродукта.

В случае если туристами Заказчика являются несовершеннолетие лица, над которыми установлена опека или попечительство, Заказчик обязан самостоятельно либо проинформировать третьих лиц турпродукта о дополнительных документах, необходимых для пересечения границы.

Убытки и любой другой ущерб, нанесенный здоровью и/или имуществу Заказчика, понесенные последним в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением страховой компанией обязательств по заключенному с туристом договору страхования, в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь ответственность в этом случае несет страховая компания. В связи с этим все заявления, претензии, иски туриста, связанные с наступлением страхового случая, неисполнением или ненадлежащим исполнением страховой компанией принятых на себя обязательств по договору страхования, предъявляются застрахованным лицом (Заказчиком) непосредственно в страховую компанию, памятка застрахованного лица которой была выдана туристу. Страховой полис и любые иные документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных туристом расходов, в случае наступления страхового случая, необходимо сохранить до предъявления требований в страховую компанию. Одно из основных обязательств Застрахованного лица при наступлении страхового случая – незамедлительное уведомление об этом страховой (ассистирующей) компании на территории места пребывания и неуклонное следование ее указаниям (средства связи со страховой (ассистирующей) компанией указаны в памятке застрахованного лица). Следует иметь в виду, что такое уведомление, как правило, происходит по телефону, поэтому если застрахованное лицо (Заказчик) находится в отеле и звонит из номера, то отель выставит счет за услуги международной телефонной связи, оплата которого относится на усмотрение страховой компании.

При вылетах из других стран Исполнитель рекомендует Заказчику заключить договор страхования со страховой компании Республики Беларусь.

7.24. Заказчик (третьи лица) уведомлены, что ущерб, нанесенный Заказчиком (третьими лицами) средству размещения, ресторану, перевозчику или другому предприятию, оказывающему услуги в составе тура, должен быть возмещен туристом (Заказчиком и (или) третьими лицами) за его счет.

7.25. Заказчик проинформирован, что информация о перечне и объеме услуг, предоставляемых в выбранном туристами отеле, а также информация об оснащении номерного фонда отеля, представленная на сайте travelroom.by, является актуальной на момент бронирования конкретного турпродукта. В случае изменения по инициативе администрации отеля каких-либо сведений по отелю, производится корректировка соответствующих данных на сайте travelroom.by, при этом Исполнитель не несет ответственность за изменение информации в период с момента бронирования турпродукта до момента окончания туристического путешествия.

7.26. В некоторых странах применяется местный налог, известный как

«налог на пребывание» или «туристический налог» (экологический налог), который уплачивается непосредственно в гостинице (в месте размещения) самим туристом (туристами).

7.27. Настоящим Заказчик подтверждает, что:

1) Заказчик ознакомлен с правилами пересечения границы, правилами прохождения пограничного, таможенного и иных видов контроля;

2) Заказчик ознакомлен с основными требованиями к документам и паспорту гражданина Республики Беларусь, предъявляемыми при пересечении границы. Граждане Республики Беларусь, имеющие специальные или служебные паспорта, а также иностранные граждане и лица без гражданства обязаны самостоятельно проконсультироваться по правилам выезда/транзита/въезда в страны по маршруту тура согласно настоящему договору в компетентных органах своего государства. Граждане других стран обязаны самостоятельно проверить свои документы и получить все необходимые справки, разрешительные штампы и/или документы в компетентных органах своих стран, чтобы беспрепятственно совершить пересечение границ по запланированному маршруту тура;

3) Заказчик ознакомлен с необходимостью получения визы при совершении туристической поездки в страны, с которыми визовый режим не отменен. С актуальной информацией о перечне стран, при посещении которых для граждан Республики Беларусь установлен безвизовый режим и условиях использования такого режима, Заказчик может ознакомиться на сайте Министерства иностранных дел Республики Беларусь <http://mfa.gov.by/visa/>. Граждане иных государств самостоятельно осуществляют поиск и получение информации о необходимости оформления виз в соответствующих учреждениях страны своего гражданства для совершения туристической поездки согласно условий настоящего договора;

4) Заказчик ознакомлен с основными требованиями, сроками и условиями выдачи виз гражданами Республики Беларусь, а также об основных причинах, которые могут повлечь отказ в предоставлении визы (виз) либо несвоевременное ее предоставление;

5) Заказчик настоящим уведомлен о том, что Исполнитель по настоящему договору не контролирует, не обеспечивает и не оказывает в рамках настоящего договора услуги по оформлению визы. В этой связи Заказчик несет самостоятельную ответственность за наличие у Заказчика и/или третьих лиц визы, необходимой для совершения путешествия в страну с визовым режимом, корректность ее оформления, срок ее действия, соблюдение визовых и миграционных правил Заказчиком и/или туристом, и проч.;

6) Заказчику предоставлена возможность ознакомления с информацией согласно п. 17 Правил оказания туристических услуг, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12.11.2014 №1064, на сайте Исполнителя travelroom.by либо по месту нахождения Исполнителя, а также Заказчику предоставлена необходимая информация о туроператоре, сформировавшем турпродукт, информация о правилах и

условиях проживания в месте размещения, об услугах и правилах хранения личного имущества в средствах размещения (отелях);

7) Заказчик ознакомлен с информацией согласно ст. 14 Закона Республики Беларусь «О туризме», а также с инструктажем о соблюдении правил личной безопасности туриста, экскурсанта согласно постановлению Министерства спорта и туризма Республики Беларусь от 10.07.2007 №17. С более подробной и актуальной информацией Заказчик может ознакомиться на сайте <http://mfa.gov.by> и на сайте Исполнителя travelroom.by;

8) Заказчик уведомлен о том, что для своевременного и качественного предоставления услуг по настоящему договору ему необходимо самостоятельно распечатать и предъявлять по мере необходимости следующие документы:

1.1. ваучеры (в трех экземплярах): 1-ый экз. для передачи gidу (трансфермену) для трансфера из аэропорта прилета к месту отдыха (отеля), 2-ой экз. – для передачи на рецепцию места отдыха (отеля); 3-ий экз. – предоставляется отельному gidу и после совершения им регистрации/отметок остается у туриста);

1.2. маршрут/квитанция электронного авиабилета – по количеству лиц, которым оказываются туристические услуги согласно Приложению №2 к настоящему договору (служит исключительно для информации о дате и времени вылета (если оно не менялось с момента оформления маршрут/квитанции электронного билета), т.к. регистрация на рейс как правило проходит на основе паспорта каждого туриста);

1.3. памятка застрахованного лица (включает в себя правила страхования, контактные телефоны и проч.), подтверждающая заключение договора страхования от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу и содержащая все условия страхования;

1.4. памятка туриста (распечатывается по желанию самого туриста).

Возможность распечатать указанные документы становится доступной только при условии 100% оплаты Заказчиком услуг по договору.

Исполнитель рекомендует Заказчику застраховать расходы, связанные с непредвиденной отменой Заказчиком туристической поездки по договору или изменением сроков пребывания за границей;

9) Заказчик выражает согласие на обработку, передачу (в том числе трансграничную) своих персональных данных, а также персональных данных лиц, в пользу которых заключается настоящий договор, лицам, прямо или косвенно оказывающим услуги по настоящему Договору: туроператору, перевозчикам, средствам размещения (отелям, гостиницам и др.), страховщикам и иным лицам в объёме, необходимом для оказания услуг в рамках настоящего договора. Заказчик также выражает согласие на хранение своих персональных данных и персональных данных лиц, в пользу которых заключается настоящий договор, без ограничений в способах, системах и территории хранения персональных данных. Заказчик подтверждает, что любые письма (заявления и т.п.), направленные с электронного адреса Заказчика, указанного при регистрации, считаются направленными

Заказчиком.

Заказчик также выражает свое согласие на получение рассылок информационного рекламного характера от Исполнителя на электронный адрес, указанный при регистрации и/или СМС-сообщений либо иными способами коммуникации.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до полного исполнения обязательств по нему.

8.2. Документы и их копии, подтверждающие факт оплаты стоимости туристических услуг, все данные, вносимые Заказчиком при заполнении Заявки либо аннулировании Заявки на сайте Исполнителя и проч., являются неотъемлемой частью настоящего договора.

8.3. Все споры по настоящему договору разрешаются в порядке, предусмотренном законодательством Республики Беларусь. Если разногласия между Исполнителем и Заказчиком или туристом не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в судебном порядке, установленном законодательством Республики Беларусь. Соблюдение досудебного порядка урегулирования (направление претензии) является обязательным.

8.4. Стороны соглашаются об обоюдном признании юридической силы уведомлений, сообщений и требований, переданных по факсу и (или) электронной почте и посредством СМС– сообщения, ВАЙБЕР-сообщения, указанных в реквизитах Сторон в настоящем Договоре. Сторона настоящего Договора, направившая уведомление, сообщение, требование другой Стороне Договора, в том числе по электронной почте либо посредством СМС– сообщения, ВАЙБЕР-сообщения согласно данным (адресу электронной почты, номеру телефона) Стороны, указанным в реквизитах настоящего Договора, считается надлежащим образом уведомившей другую Сторону и (или) надлежащим образом предъявившей ей требование с момента отправления соответствующего уведомления (сообщения, требования).

8.5. Неотъемлемой частью настоящего договора являются следующие приложения:

8.5.1. Приложение №1 – Программа туристического путешествия;

8.5.2. Приложение №2 – Сведения о лицах, которым оказываются туристические услуги;

8.6. Принимая условия настоящего договора, Заказчик подтверждает, что инструктаж о соблюдении правил личной безопасности туриста (экскурсанта), правил страхования, основных правил въезда и выезда в страну (место) временного пребывания (страну транзитного проезда) пройден.

9. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

9.1. Стороны соглашаются считать реквизитами Заказчика информацию, указанную им при заполнении Заявки на сайте Исполнителя при регистрации/оформлении Заявки и отраженную в Приложении №1 и

Приложении №2 к настоящему договору.

9.2. Реквизиты Исполнителя:

ООО «Тревел РУМ»

Юридический адрес:

220030 г. Минск, пр-т. Независимости, 3-1, пав. 120

+375259365312, +375447574343

E-mail: info@mail.ru, www.travelroom.by

УНП 193259178

р/с BY70ALFA30122488220010270000

в ЗАО «АЛЬФА-БАНК» г. Минск ул. Сурганова 43-47

БИК ALFABY2X

Директор: Радкевич М. И.