

Договор публичной оферты на реализацию туристских услуг № _____

г. Сочи “___” _____ 20__ г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ,

Настоящая Оферта представляет собой официальное, публичное и безотзывное предложение Общества с ограниченной ответственностью «ОТЕЛЛИКА» (далее - Исполнитель), в лице директора Сартакова С. Н., действующего на основании Устава, (реестровый номер ВНТ 016703) и договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта ПАО Росгосстрах, номер 32306220-5.0-2-000019-16 дата 16.03.2016 г о реализации Заказчику туристских услуг в сроки и на условиях, предусмотренных настоящей Офертой (далее - Договор) и приложениями к нему, являющимися неотъемлемой частью настоящего договора.

1.2. Договор публичной оферты заключается в особом порядке: путем акцепта настоящего Договора, т.е. полным и безоговорочным ответом лица о его принятии (ст.438 ГК РФ). В соответствии с п.3 ст.438 Гражданского кодекса Российской Федерации принятие содержащихся в настоящем Договоре публичной оферты существенных условий равносильно заключению договора на оказание услуг по бронированию. Настоящий Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 и является равносильным договору, подписанному сторонами.

1.3. Фактом, подтверждающим полное и безоговорочное принятие (акцепта) изложенных ниже условий настоящей публичной оферты является бронирование Заказчиком услуг и их последующая оплата (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносильно заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

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

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Предметом настоящего договора является предоставление Заказчику туристских услуг по бронированию гостиничных номеров и иных мест размещения, приобретение и передача Заказчику туристских услуг, а также дополнительных услуг (визовые услуги, услуги по питанию, организация экскурсионного обслуживания, информационно-консультационные, авиа- и железнодорожные билеты, трансферные услуги и т.п.) в соответствии с заявкой Заказчика, в сроки и на условиях, предусмотренных настоящим Договором и приложениями к нему, являющимися неотъемлемой частью настоящего договора.

2.2. Стороны устанавливают конкретные типы туристских услуг, предоставляемых Исполнителем в Приложениях к Договору. Заказчик оформляет заявку на туристские услуги в режиме “он-лайн” и режиме “по запросу”, используя телефон, электронную почту и факсимильную связь. Заказчик может оформлять заявки как на индивидуальные заезды (на один-пять номеров), так и на групповые заезды.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1 Исполнитель обязуется:

3.1.1.В полном объеме и в предусмотренные сроки исполнять обязанности, возложенные на него условиями настоящего Договора.

3.1.2.Предоставить Заказчику информацию о туристских услугах:

- о средствах размещения, условиях проживания, питания, дополнительных услугах;

- об общей цене туристских услуг;

- об основных документах, необходимых для въезда/выезда в место временного пребывания;

- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в месте временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- об иных особенностях путешествия;

- документы, необходимые Заказчику для получения туристских услуг.

3.1.3. В случае невозможности предоставления туристских услуг по заявке Заказчика по каким-либо объективным причинам, предложить ему альтернативные туристические услуги с необходимой информацией об условиях их предоставления и стоимости.

3.1.4. Незамедлительно проинформировать Заказчика по электронной почте, телефону или другим доступным способом обо всех изменениях условий оказания туристских услуг и ситуациях, требующих дополнительного согласования (дат заезда/выезда, стоимость и прочих).

3.1.5.В течение суток с момента подтверждения полной оплаты Заказчиком забронированных туристских услуг, передать Заказчику документы, необходимые для совершения путешествия.

3.2. Исполнитель вправе:

3.2.1. Привлекать третьи лица для исполнения туристских услуг в целях настоящего Договора.

3.2.2. При не подтверждении заказанной туристской услуги согласовать с Заказчиком иные варианты.

3.2.3. При несоблюдении или нарушении Заказчиком любого из пунктов настоящего договора отказать ему в дальнейшем предоставлении туристских услуг.

3.2.4. При не получении от Заказчика оплаты за заказанные туристские услуги в срок, установленный данным договором и приложениями к нему, аннулировать заказ.

3.2.5. Производить доставку информации Заказчику с помощью электронной почты, факсимильной связи.

3.3. Заказчик обязуется:

3.3.1. В полном объеме и в предусмотренные сроки исполнять обязанности, возложенные на него условиями настоящего Договора.

3.3.2. Обеспечить Исполнителя полной и достоверной информацией: ФИО Заказчика и прибывающих лиц, даты рождения и их паспортные данные, точную информацию о своем почтовом адресе, телефоне, e-mail, необходимую Исполнителю для оперативной связи с Заказчиком, категории и количество бронируемых номеров, даты заезда/выезда. Случай не предоставления или предоставления неполного комплекта документов считается отказом от услуг.

3.3.3. Производить оплату заказанных туристских услуг Исполнителю в соответствии с требованиями настоящего Договора и Приложением 2 (счет). После оплаты направить Исполнителю документы, подтверждающие оплату.

3.3.4. Предоставить Исполнителю информацию в письменном виде об обстоятельствах, препятствующих возможности использовать туристские услуги, к таковым, в частности, относятся: различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания (применительно к смене климатических условий, разным видам передвижения, особенностям кухни, к применению лекарственных средств и т.п.).

3.4. Заказчик вправе:

3.4.1. Получить от Исполнителя полную и достоверную информацию, связанную со сроками и условиями предоставления туристских услуг.

- 3.4.2. Получить от Исполнителя оплаченные им услуги в соответствии с условиями настоящего Договора и приложениями к нему.
- 3.4.3. Отказаться от забронированных туристских услуг, сообщив Исполнителю в письменной форме о своем намерении и соблюдая условия аннуляции, предусмотренные пунктом 6.3., 6.4. настоящего Договора.
- 3.4.4. Если ответственность за оказание услуг по Договору лежит на туроператоре, в соответствии со ст. 17.4 № 132 ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» Заказчик может 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, в случае существенных нарушений условий Договора.
- 3.4.5. Имеет иные права, предусмотренные законодательством РФ и настоящим Договором.

4. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 4.1. Туристические услуги и цены на них определяются Исполнителем. Предоставление туристских услуг Исполнителем осуществляется по запросу, то есть посредством их предварительного заказа (бронирования). Для этих целей Заказчик направляет Исполнителю запрос в виде заявки на определенные туристские услуги. Для оформления индивидуальной или групповой заявки на туристские услуги Заказчик может по своему выбору использовать телефон, электронную почту otl-sochi@ya.ru, через систему онлайн бронирования на веб-сайте компании www.otellica.com.
- 4.2. В заявке Заказчик указывает: фамилии и имена прибывающих лиц, даты рождения, категории и количество бронируемых номеров, даты заезда/выезда, иные условия и сведения.
- 4.3. Заявка считается принятой только после письменного подтверждения Исполнителем. Подтверждением является счет на оплату забронированных туристских услуг.**
- 4.4. В отдельных случаях и по объективным обстоятельствам, а так же в высокий сезон и период проведения крупных международных выставок и форумов, Стороны допускают замену объекта размещения в уже подтвержденной заявке Исполнителем на объект аналогичной или более высокой категории.
- 4.5. Если Заказчик не оплачивает услуги в установленные сроки, то Исполнитель оставляет за собой право аннулировать Заказ.
- 4.6. После оповещения Заказчиком об оплате забронированных туристских услуг, Исполнитель отправляет посредством электронной почты, либо факсом Подтверждение бронирования (Приложение № 3 к Договору), в котором указаны следующие сведения: ФИО туристов, сроки пребывания, средства размещения, условия проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания и иных оплаченных туристских услугах.

5. ФИНАНСОВЫЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СТОРОН

- 5.1. Предварительная стоимость услуг указывается Исполнителем в каталогах, прайс-листах и специальных Приложениях, а также на сайте Исполнителя www.otellica.com. Цены, указанные в каталогах, прайс-листах и специальных приложениях, являются информационными и могут изменяться Исполнителем, в зависимости от комплекса заказанных услуг. Окончательная стоимость услуг указывается Заказчику по его запросу.
- 5.2. Общая стоимость туристских услуг указывается в Приложении 2 (Счете) к настоящему Договору. Оплата забронированных туристских услуг производится Заказчиком в следующие сроки:
- в случае индивидуального/группового заезда – в течение 3-х банковских дней со дня выставления счета;
- в случае срочного бронирования - в течение 1-х суток со дня выставления счета.
- 5.3. Моментом оплаты забронированных туристских услуг считается дата поступления денежных средств, указанных в выставленном Заказчику счете, на расчетный счет Исполнителя. Заказчик оплачивает забронированные услуги любым способом, который не запрещен законодательством РФ и согласован с Исполнителем. Услуги предоставляются Заказчику на условиях предоплаты суммы, не меньшей, чем 100% стоимости выбранной услуги.
- 5.4. Если Заказчик не оплатил забронированные им туристские услуги в сроки, установленные пунктом 5.2. настоящего Договора, Исполнитель имеет право аннулировать бронь.
- 5.5. После произведения оплаты услуги в день оплаты или на следующий день Заказчик в обязательном порядке высылает Исполнителю по электронной почте или факсу информацию о произведенной оплате с указанием реквизитов платежа, оформленную согласно требованиям Исполнителя. Факт оплаты Услуги считается подтвержденным после поступления сведений из банка Исполнителя о зачислении денежных средств на его счет.
- 5.6. При досрочном отъезде Заказчик должен написать заявление в регистратуре объекта размещения с указанием причин отъезда, заверить его подписью и печатью объекта и отправить Исполнителю факсом, по E-mail или привезти лично вместе с заявлением об аннуляции невостребованных дней по путевке от заказчика, оплатившего тур. В случае положительного решения о возврате денежных средств объектом, Исполнитель возвращает пересчитанную объектом возвратную сумму Заказчику. В случае отказа в возврате денежных средств объектом за досрочный необоснованный отъезд, Исполнитель также не производит перерасчета и не возвращает денежные средства за неиспользованный период действия путевки. Возврат средств осуществляется в соответствии с установленными в стране правилами.
- В случае невозможности заехать по оплаченной путевке, Заказчик обязан уведомить Исполнителя минимум за 2 недели до заезда во избежание штрафных санкций со стороны объекта, а при заезде в летний период или праздничные даты - за 3 недели в зависимости от требования объекта. При отказе от поездки за меньший срок возможны штрафные санкции. В первую очередь это касается необоснованных отказов. Возврат средств осуществляется в соответствии с установленными в Российской Федерации правилами. В случае отказа от предоплаченной путевки возврат средств осуществляется аналогичным образом, если предоплата уже была перечислена объекту или оператору. В случае, если предоплата все еще находится у Исполнителя, средства возвращаются в офисе или на банковский счет заказчика (в зависимости от того как производилась предоплата) сразу после получения подтверждения об отсутствии штрафных санкций со стороны объекта или оператора.
- Исполнитель не применяет дополнительных штрафных санкций, помимо тех, которые предъявляет объект или оператор. Отказные путевки предлагаются другим заказчикам Исполнителя, туроператора или объекта во избежание возможных штрафных санкций в день подачи заявления об отказе от заказчика тура. Каждое заявление рассматривается индивидуально. Если заезд приходится на востребованные даты (лето, праздники), а объект размещения является популярным, как правило, продажа путевок осуществляется в короткие сроки.
- Процесс аннуляции тура начинается сразу после получения заявления от заказчика в любой форме, включая факс, e-mail. Сроки рассмотрения заявления и возврата средств соблюдаются в соответствии с законодательством Российской Федерации. Безналичный возврат средств осуществляется на указанный счет заказчика, осуществившего безналичную оплату тура, после предоставления всех реквизитов банка.
- При возврате средств, все расходы по перечислению, включая оплату тура в объект или оператору, вычитаются из суммы возврата, поскольку являются убытками компании.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 6.1. За несоблюдение условий Договора Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

- 6.2. Все изменения, вносимые после окончательного подтверждения туристских услуг подлежат двухстороннему обсуждению и только с согласия Сторон.
- 6.3. Все изменения и аннулиации туристских услуг принимаются только в письменной форме. Датой отказа от туристских услуг считается день получения Исполнителем письменного уведомления Заказчика об отказе и подтверждение Исполнителем о его получении.
- 6.4. В случае отказа Заказчика от туристских услуг, Заказчик возмещает Исполнителю стоимость услуг бронирования и фактически понесенные расходы (затраты). Под фактически понесенными расходами понимаются денежные средства, которые Исполнитель должен передать и/или передал третьим лицам (принимающей стороне, средства размещения, перевозчику и иным лицам), неустойки (штрафы) и удержания во исполнение настоящего Договора.
- 6.5. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в случае, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств вызвано обстоятельствами непреодолимой силы (стихийных бедствий, военных действий, забастовок, решений правительства, изменений графика движения транспорта, наводнение, землетрясение и т.п.). В этом случае установленные сроки по выполнению обязательств, указанных в настоящем Договоре, переносятся на срок, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы. При разрешении ситуаций, вызванных выше указанными обстоятельствами, стороны руководствуются действующим Законодательством Российской Федерации.
- 6.6. Споры, которые могут возникнуть между Сторонами при исполнении условий настоящего Договора, по возможности, решаются путем проведения переговоров. В соответствии с № 132 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» письменная претензия к качеству услуг по бронированию предъявляется Заказчиком Исполнителю не позднее 20-ти дней с момента окончания срока действия договора и рассматриваются в течение 10 дней после получения. В течение этого времени стороны информируют друг друга о принятом решении. Рассмотрение претензий к Исполнителю, связанных с предоставлением услуг, осуществляется только при предъявлении Заказчиком соответствующих финансовых документов, подтверждающих оплату услуг, высланных заявок, переписки и всей необходимой документации, в том числе и запрашиваемой Исполнителем.
- 6.7. При не достижении согласия или взаимоприемлемого решения Стороны вправе передать рассмотрение спора в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации

7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

7.1. Моментом заключения данного Договора считается момент зачисления оплаты на расчетный счет Исполнителя.

7.2. Любые изменения и дополнения условий настоящего Договора должны устанавливаться в согласованном порядке в письменной форме.

7.3. Вопросы, которые могут возникнуть у сторон при исполнении настоящего Договора, но, не предусмотренные и не урегулированные при заключении договора, разрешаются сторонами на условиях положений нормативно-правовых актов действующего законодательства Российской Федерации.

8. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

<p>Исполнитель :</p> <p>ООО "ОТЕЛЛИКА" Юр.Адрес: 354054, г.Сочи, Быхта 41/25 ИНН/КПП 2319056932/231901001 ОГРН 1142367010620 Р.сч 40702810826170000353 Филиал «РОСТОВСКИЙ» ОАО «АЛЬФА-БАНК» БИК 04615207 К.сч 30101810500000000207 В ГРКЦ ГУ Банка России по Ростовской области. 8(862) 233-25-67, +7 (988)15-33-777</p>  <p style="text-align: right;">С.Н. Сартаков</p>	<p>Заказчик:</p> <p>Лицо, указанное в платежном документе, от имени которого произведена оплата по настоящему договору (плательщик), а если платеж произведен за третье лицо (и это следует из платежного или иного официального документа), то Заказчиком по данному договору является лицо, за которое произведена оплата.</p> <p>Ф.И.О _____</p> <p>Адрес места регистрации: _____ _____ _____ _____ _____</p> <p>Документ, удостоверяющий личность : _____ _____ _____ _____ _____</p> <p>Подпись:</p>
--	---

Приложение №1 к Договору публичной оферты на реализацию туристских услуг № _____ от __.__.20__ г.

ПИСЬМЕННОЕ СОГЛАСИЕ ТУРИСТА

Я, именуемый в Договоре публичной оферты на реализацию туристских услуг № _____ от _____ от __.__.20__ г.
как Заказчик:

ФИО	
д/м/г рождения	
серия, № паспорта	
место и дата выдачи паспорта	
зарегистрированный по адресу	

в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»

даю своей волей письменное согласие считать на срок действия Договора публичной оферты на оказание услуг бронирования № ____ от _____ и в целях исполнения Договора мои персональные данные - общедоступными персональными данными, на обработку которых, могут иметь доступ неограниченный круг лиц (гостиницы, отели, санатории, пансионаты, туроператоры, трансферная компания, экскурсионная компания). В интересах исполнения Договора к моим общедоступным персональным данным относятся только следующие:

- фамилия, имя, отчество; адрес регистрации; номер паспорта, удостоверяющего мою личность, сведения о дате выдачи и выдавшем паспорт органе; фамилия и имя, как они указаны в загранпаспорте; год, месяц, день рождения; пол; номер заграничного паспорта и срок его действия; номер телефона, электронная почта.

Я осведомлен и согласен, что мои общедоступные данные могут Исполнителем (ООО «ОТЕЛЛИКА », ИНН: 2319056932) обрабатываться в моих интересах методом смешанной (в том числе автоматизированной) обработки, систематизироваться, храниться, распространяться и передаваться с использованием сети общего пользования Интернет третьим лицам. Настоящее согласие считается отозванным в случае досрочного расторжения Договора по любой причине. Я согласен, чтобы дополнительного уведомления об уничтожении персональных данных мне не направлялось.

« ____ » _____ 20__ год
(собственноручная подпись Туриста) (Ф.И.О. Туриста)

Согласие третьих лиц (туристов) на обработку персональных данных для исполнения Договора публичной оферты на реализацию туристских услуг. С вышеперечисленным ознакомлен(а):

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Права и обязанности в области защиты персональных данных Клиентов мне разъяснены. Даю свое согласие на обработку и передачу третьим лицам моих персональных данных (Дата и подпись туриста)
1		
2		
3		
4		
5		