

**Публичный договор  
на оказание туристических услуг**

**Текст настоящего Публичного договора (публичной оферты)**

**Утвержден приказом директора ООО «МАДЕРА ТРЕВЕЛ»**

**(Приказ №3-ОД от 02.03.2020г «Об утверждении текста Публичного договора ООО «МАДЕРА ТРЕВЕЛ»  
размещенного на сайте [www.maderatrevel.by](http://www.maderatrevel.by))**

Настоящий Публичный договор разработан на основании Типовой формы договора оказания туристических услуг (Постановлением Совета Министров Республики Беларусь 12.11.2014 N 1064 "Об утверждении Правил оказания туристических услуг") определяет порядок предоставления туристических услуг, а также взаимные права, обязанности и порядок взаимоотношений между ООО «МАДЕРА ТРЕВЕЛ» и физическим лицом - Заказчиком услуг, принявшим (акцептовавшим) публичное предложение (оферту) о заключении настоящего договора.

Под Заказчиком по настоящему договору понимается турист или иное физическое лицо, заказывающее туристические услуги от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста. Везде, где по тексту договора указан Заказчик и/или Турист, имеются ввиду также и третьи лица, в интересах которых действует Заказчик.

ООО «МАДЕРА ТРЕВЕЛ», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Матюшковой А.И., действующего на основании Устава, с одной стороны, и физическое лицо, в дальнейшем именуемое «Заказчик», с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

### **ТЕРМИНЫ И УСЛОВНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ**

В документах, направляемых Исполнителем Заказчику в ходе исполнения Договора, включая уведомление о бронировании отеля и (или) тура и Программе, Исполнителем могут использоваться следующие международные термины и буквенные сокращения, обозначающие следующие понятия:

А) Буквенные обозначения, используемые для обозначения пола туриста и его возрастной категории: Mr – мужской; Mrs – женский; CHD – ребенок до 12 лет; Infant – ребенок до 2 лет.

Б) Буквенные обозначения, используемые для обозначения условий размещения и питания Туриста: RO – размещение без питания; BB – размещение и только завтрак; NB – полупансион – завтрак и ужин, бесплатные: чай, кофе, вода на завтрак; NB+ – полупансион – завтрак и ужин, плюс алкогольные и безалкогольные напитки местного производства во время приема 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) – все включено плюс импортные спиртные напитки и дополнительные услуги по усмотрению администрации отеля.

В) Обозначения, используемые для определения классификации номеров: Apartment – апартаменты, аналог квартиры, состоящей из нескольких комнат и кухни; Suite – номер повышенной комфортности, как правило, большая комната, имеющая зону для отдыха; Villa – вилла, отдельно стоящий дом, как правило, имеющий преимущество перед другими типами размещения: сад, бассейн, большую площадь, эксклюзивное месторасположение в отеле; Family – семейный номер с возможностью заселения до 4 человек, включая 2 взрослых и 2 детей; Deluxe – номер повышенной комфортности и большей площади, чем superior; Superior – номер большей площади, чем стандартный; Studio – однокомнатный номер больше стандартного, как правило, в апартаментах с небольшой кухней, совмещенной с комнатой. Duplex – двухэтажный номер; Connection – совмещенные номера;

Г) Буквенные обозначения, используемые для указания на количество человек размещаемых в номере: DBL – стандартный двухместный номер для размещения 2 взрослых; SGL (Standard, St., ROH, а также случаи, в которых тип номера не указан) – стандартный одноместный номер для размещения 1 взрослого (В стандартном номере может предоставляться одна дополнительная кровать); DBL+EX.BED – стандартный двухместный номер для размещения 3 взрослых (один взрослый размещается на дополнительной кровати); SGL+CHD – стандартный двухместный номер для размещения 1 взрослого и 1 ребенка; SGL+2CHD – стандартный двухместный номер для размещения 1 взрослого и 2 детей (один из детей размещается на доп. кровати); DBL+CHD – стандартный двухместный номер для размещения 2 взрослых и 1 ребенка (ребенок размещается на дополнительной кровати); DBL+2CHD – стандартный двухместный номер для размещения 2 взрослых и 2 детей (дети размещаются на дополнительной кровати).

Д) Буквенные обозначения, используемые для обозначения условий оплаты и возмещения стоимости авиабилета: NON REF, NON REFUNDABLE – условие перевозки (как правило, используемое в перевозках по чартерному тарифу), согласно которому вне зависимости от времени отказа от авиаперевозки, стоимость авиабилетов не подлежит возврату. TIME-LIMIT – условие, указывающее на необходимость уплатить 100% стои-

мость авиабилета при совершении перелета регулярными авиарейсами в течение суток с момента бронирования тура и не позднее даты подтверждения.

Е) Условные обозначения валют иностранных государств: \$ (USD) – Доллар США; € (EUR) – ЕВРО.

## 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**» (Приложение №1)) и Специальными условиями (Приложение №3) туристам (далее – «**Туристы**») (Приложение №2), 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 организывает 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.

1.4. Исполнитель от имени и по поручению Заказчика осуществляет заказ (бронирование) проживания в средстве размещения и организывает получение Заказчиком/Туристом ваучеров за заказанный (забронированный) период проживания. Стороны согласились, что указанное поручение по заказу (бронированию) и предоставлению ваучера считается исполненным надлежащим образом в момент получения ваучера Заказчиком/Туристом. С момента получения ваучера все правоотношения, связанные с проживанием, возникают непосредственно между Заказчиком/Туристом) и средством размещения. Заказчик уведомлен и согласен, что 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 туроператора и может отличаться от классификации, установленной законодательством страны (места) временного пребывания и (или) классификации иных туроператоров. Заказчик уведомлен и согласен, что описание отеля, указанное на сайте Исполнителя, туроператора является информационным. В описание отеля могут вноситься изменения, которые могут отличаться от информационного описания отеля размещенного на сайте (исполнителя, турагента).

1.5. Исполнитель от имени и по поручению Заказчика осуществляет заказ туристической страховки и организывает получение Заказчиком/Туристом страховых полисов. Стороны согласились, что указанное поручение по заказу и предоставлению туристической страховки считается исполненным надлежащим образом в момент получения страхового полиса Заказчиком/Туристом лично, или по средствам электронной связи. С момента получения страхового полиса все правоотношения, связанные со страхованием, возникают непосредственно между Заказчиком/Туристом и страховой компанией и регулируются соответствующим договором между ними – страховым полисом.

1.6. Исполнитель вправе 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, либо посредством мобильных приложений для обмена сообщениями (Viber, Telegram, Whats App) на реквизиты (номера телефонов, адреса). 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, либо посредством мобильных приложений для обмена сообщениями (Viber, Telegram, Whats App).

Без получения предварительного согласия Заказчика Исполнитель вправе 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.

1.7. Задание Заказчика на подбор и реализацию ему конкретного комплекса туристических услуг оформляется Заказчиком в виде заявки и направляется Исполнителю по электронной почте, либо посредством СМС-сообщения, либо посредством мобильных приложений для обмена сообщениями (Viber, Telegram, Whats App) на реквизиты (номера телефонов, адреса).

1.8. В случае отказа субъектов туристической индустрии в подтверждении брони отеля указанного в Программе (Приложение №1), Исполнитель вправе изменить Программу в части проживания в средстве размещения путем предоставления аналогичного средства размещения или средства размещения более высокого класса с изменением или без изменения стоимости. В случае отсутствия альтернативного варианта аналогичного средства размещения или средства размещения более высокого класса с изменением или без изменения стоимости, Исполнитель вправе с согласия заказчика внести изменения в программу тура (Приложение №1) на тип размещения категории ниже. В случае если заказчик не согласен с изменением программы в части размещения на тип низшей категории, исполнитель вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке. В этом случае, обязанности Исполнителя считаются выполненными, и Заказчик/Турист не имеет права на предъявление каких-либо претензий. В случае не согласия Заказчика/Туриста на изменение Программы в части проживания в средстве размещения из альтернативно предложенных вариантов Исполнитель вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке.

## **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. Публикация (размещение) текста настоящего договора на web-сайте Исполнителя [www.maderatravel.by](http://www.maderatravel.by) является публичным предложением (офертой) Исполнителя, адресованным неопределенному кругу лиц заключить настоящий договор (п.2. ст.407 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

2.3. Заключение настоящего договора производится путем присоединения Заказчика к настоящему договору, т.е. посредством принятия (акцепта) Заказчиком условий настоящего договора в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок (ст.398 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

2.4. Настоящий договор считается заключенным в простой письменной форме (п.2, п.3 ст.404 и п.3 ст.408 Гражданского кодекса Республики Беларусь) с момента выполнения Заказчиком действий по акцепту договора.

2.5. Фактом принятия (акцепта) условий настоящего договора является выполнение Заказчиком действий по ознакомлению с условиями настоящего договора на web-сайте Исполнителя [www.maderatravel.by](http://www.maderatravel.by), а также предоставление Заказчиком посредством электронной почты, либо посредством СМС-сообщения, либо посредством мобильных приложений для обмена сообщениями (Viber, Telegram, Whats App) на реквизиты (номера телефонов, адреса) Исполнителя установленного перечня персональных данных (информации) о себе и/или туристах, планирующих совершить туристическую поездку по настоящему договору, а также программу путешествия (направление, дата начала/окончания путешествия, отель), стоимость туристических услуг.

После направления Заказчиком вышеуказанной информации Исполнитель направляет Заказчику посредством электронной почты, либо посредством СМС-сообщения, либо посредством мобильных приложений для обмена сообщениями (Viber, Telegram, Whats App) на реквизиты (номера телефонов, адреса указанные в заявке). Приложения №1, №2 и №3 к Договору.

Оплата по договору производится в том случае если Заказчик согласен с условиями указанными в Приложениях №1, №2 и №3 к Договору.

Принимая условия настоящего договора, Заказчик тем самым подтверждает, что он является совершеннолетним, дееспособным лицом, обладающим необходимыми полномочиями для создания, изменения и прекращения обязательств по настоящему договору как в отношении себя лично, так и лиц согласно Приложению №2, Заказчик берет на себя всю ответственность, включая финансовую, за любые совершенные им действия или решения, принимаемые при заключении/изменении/прекращении настоящего договора либо в ходе совершения туристической поездки.

2.6. Договор считается заключенным с момента внесения оплаты либо аванса по Договору.

## **3. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ**

3.1. В случае заключения Договора в пользу третьих лиц (Туристов) Заказчик обязуется обеспечить исполнение этими третьими лицами условий Договора и выражает тем самым их согласие на условия Договора. Туристы имеют право требовать от Исполнителя оказания им туристических услуг.

3.2. Количество, в том числе минимальное количество человек, допустимое при заказе определенного вида тура, и перечень туристов указан в Приложении №2 к Договору.

3.3. Качество туристических услуг должно соответствовать условиям 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.

3.4. 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 усло-

вия 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.

3.5. Сроки, стоимость тура, услуги включенные в тур, количество лиц, получающих услуги по настоящему договору и их данные отражены в Приложении №1, №2 и №3 к Договору.

#### **4. СТОИМОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ. ШТРАФЫ.**

4.1. Стоимость туристических услуг по Договору согласовывается Сторонами в Приложении №3 к Договору.

4.2. Туристические услуги по Договору подлежат оплате по следующему курсу:

4.2.1. 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.

4.2.2. 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.

4.2.3. 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.

4.3. Источником информации об официальном курсе белорусского рубля является официальный сайт Национального банка (на дату заключения Договора: [www.nbrb.by](http://www.nbrb.by)).

4.4. Оплата стоимости туристических услуг производится в белорусских рублях путем перечисления Заказчиком на счет Исполнителя либо внесения наличными средствами в кассу Исполнителя.

4.5. Оплата стоимости туристических услуг осуществляется в следующие сроки:

4.5.1. В случае, если Приложение №3 подписано Сторонами в срок более чем за 14 (четырнадцать) дней до даты начала путешествия Заказчика или Туриста, то стоимость туристических услуг подлежит оплате в течение 3 (трех) банковских дней с момента его подписания;

4.5.2. В случае, если Приложение №3 подписано Сторонами в срок менее чем за 14 (четырнадцать) дней до даты начала путешествия Заказчика или Туриста, то стоимость туристических услуг подлежит оплате в течение 2 (двух) банковских дней с момента его подписания;

4.5.3. В случае если Приложение №3 подписано Сторонами в срок менее чем за 5 (пять) дней до даты начала путешествия, то стоимость туристических услуг подлежит оплате не позднее 16 часов 00 минут дня, когда подписано Приложение №3.

4.6. Аванс, уплаченный согласно Договору, не является коммерческим займом и на указанные суммы не начисляются проценты согласно ст.762 Гражданского кодекса Республики Беларусь.

4.7. В случае получения отказа от подтверждения бронирования отеля (билетов, тура) Исполнитель возвращает Заказчику стоимость туристических услуг, оплаченную на момент, когда Исполнитель узнал о таком отказе, в срок 30 дней.

4.8. Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору только при условии возмещения Исполнителю фактически понесенных расходов, которые Исполнитель вправе удержать из стоимости туристических услуг, оплаченной Заказчиком (ст.20 Закона Республики Беларусь от 25.11.1999 N 326-3 "О туризме"). Заказчик обязан направить Исполнителю уведомление об отказе по электронной почте или посредством СМС-сообщения, не менее чем за 1 день до такого отказа.

4.9. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты туристических услуг Исполнитель вправе взыскать пеню за просрочку оплаты в размере 2 % (два процента) за каждый день просрочки. Пеня подлежит перечислению Заказчиком в белорусских рублях на счет Исполнителя либо внесению наличными средствами в кассу Исполнителя.

4.10. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты туристических услуг, Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от Договора в порядке, установленном законодательством, либо потребовать расторжения Договора. Договор считается расторгнутым с момента направления Заказчику соответствующего уведомления об отказе от Договора по электронной почте или посредством СМС-сообщения либо с момента вступления в силу решения суда о расторжении Договора.

4.11. В части возмещения расходов Исполнителя и оплаты пени Договор продолжает действовать до полного исполнения Заказчиком своих обязательств.

4.12. Возврат денежных средств (либо их части) производится Заказчику:

4.12.1. на основании его электронного письма с электронного ящика, который указывался при регистрации на электронный адрес [book@maderatravel.by](mailto:book@maderatravel.by) с пометкой «Отмена тура. Возврат средств». Для возврата необходимо указать следующую информацию:

- Ф.И.О. Заказчика, на которого была оформлена туристическая услуга;
- номер заявки (бронирования);
- иная информация по запросу Исполнителя.

4.12.2. Самостоятельно Исполнителем в случае отсутствия письма на возврат, но при наличии у Исполнителя оснований для возврата стоимости услуг (ее части) по причине не подтверждения Заявки туроператором, аннулирования тура по инициативе Заказчика и не направлении электронного письма в разумные сроки, и проч.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

5.1. Исполнитель имеет право на:

- своевременное получение от Заказчика полной, достоверной информации, документов, а также сведений о себе и туристах в объеме, необходимом для исполнения обязательств по Договору;
- возмещение Заказчиком причиненных убытков (вреда) в случаях и порядке, установленных законодательством;
- 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;

5.2. Исполнитель обязан:

- провести инструктаж Заказчика о соблюдении правил личной безопасности в порядке, установленном законодательством;
- предпринимать меры по соблюдению прав и законных интересов Заказчика и Туристов;
- своевременно предоставить Заказчику документы, необходимые для совершения туристического путешествия (ваучер, маршрутные квитанции);
- предоставить своевременно Заказчику необходимую и достоверную информацию о Программе, 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;
- обеспечить качество, в том числе безопасность, оказываемых в соответствии с Договором туристических услуг;
- возместить в случаях и порядке, установленных законодательством, понесенные убытки (причиненный вред) Заказчику и (или) Туристам;
- при одностороннем отказе от исполнения обязательств по Договору во время совершения туристического путешествия по желанию Заказчика организовать его возвращение в место начала (окончания) туристического путешествия на условиях, определенных в Договоре или на условиях более высокого уровня;
- в случае если во время осуществления туристического путешествия окажется, что объем и качество оказываемых туристических услуг не соответствуют условиям 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 Договоре, и стоимостью фактически оказанных туристических услуг.

5.3. Заказчик имеет право:

- требовать оказания Туристам туристических услуг в соответствии с Договором и законодательством;
- на возмещение Исполнителем понесенных убытков (причиненного вреда) в случаях и порядке, установленных законодательством;
- на обеспечение Исполнителем качества оказываемых туристических услуг, в том числе безопасности.

5.4. Заказчик обязан:

- своевременно предоставить Исполнителю полную, достоверную информацию и документы, а также сведения о себе и Туристах в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему Договору;
- оплатить фактически оказанные услуги Исполнителя;
- ознакомиться сам, а также ознакомить Туристов с условиями Договора, правилами личной безопасности;
- возместить фактически понесенные расходы Исполнителя в случае одностороннего отказа от исполнения Договора;
- обеспечить выполнение 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;
- ознакомиться сам, а также ознакомить третьих лиц (туристов) с условиями настоящего договора, правилами личной безопасности и информацией, правилами въезда и выезда и иной информацией размещенной на веб-сайте [www.maderatravel.by](http://www.maderatravel.by), а также информацией полученной в соответствии с настоящим договором. Условия настоящего договора распространяются на всех туристов, от имени которых действует Заказчик;
- до подписания настоящего договора сообщить Исполнителю в письменном виде о наличии заболеваний (в том числе хронических) или медицинских противопоказаний лечащего врача, не позволяющих совершить тур (о возможном ухудшении здоровья);
- до подписания настоящего договора сообщить Исполнителю в письменном виде о наличии каких-либо ограничений на въезд/выезд на территорию страны временного пребывания или территорию страны транзита, в том числе ограничений, наложенных государственными органами.

## **6. ИЗМЕНЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА**

- 6.1. Изменение и прекращение, в том числе расторжение Договора осуществляются по основаниям, предусмотренным Договором и законодательством.
- 6.2. Изменение и расторжение Договора по соглашению Сторон совершаются в письменной форме путем заключения дополнительного соглашения к нему.
- 6.3. Настоящий Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке:  
Заказчиком – при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов согласно условиям настоящего Договора. Исполнителем – при условии полного возмещения Заказчику убытков.
- 6.4. В случае отсутствия минимального количества человек, определенного в пункте 2.2. Договора, Договор прекращает свое действие при условии возврата Исполнителем стоимости оплаченных туристических услуг и информирования Заказчика в срок, определенный Договором.
- 6.5. Стороны договорились, что под фактическими понесёнными расходами понимаются любые расходы Исполнителя по исполнению Договора, в том числе платежи туроператору, зарубежным партнёрам, административные расходы, услуги связи, заработная плата сотрудников и т.д.
- 6.6. В случае одностороннего отказа от Договора по инициативе одной из Сторон возмещение убытков/возмещение фактически понесенных расходов/оплата фактически оказанных услуг производится Стороной, которая заявила об отказе не позднее 14 календарных дней с момента прекращения действия Договора.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в соответствии с законодательством Республики Беларусь.
- 7.2. Стороны не несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в случае, если это оказалось невозможным вследствие возникновения форс–мажорных обстоятельств, под которыми понимаются обстоятельства чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть и предотвратить, включая землетрясения, наводнения, пожары и другие стихийные бедствия, военные действия, перевороты, забастовки, восстания и массовые беспорядки, террористические акты, а также принятие органами власти общеобязательных нормативных актов и введение в действие санкций иностранными государствами и международными организациями, препятствующих выполнению обязательств по Договору.
- 7.3. В случае наступления форс–мажорных обстоятельств Заказчик обязан сообщить Исполнителю о наступлении таких обстоятельств в письменном виде, по электронной почте, посредством отправки СМС–сообщения, ВАЙБЕР–сообщения или телефонного разговора не позднее трех дней с момента их наступления. Невыполнение или несвоевременное выполнение этого требования лишает Заказчика права ссылаться на такие обстоятельства и не освобождает ее от исполнения Договора.
- 7.4. В случае возникновения форс–мажорных обстоятельств и невозможности исполнения Сторонами обязательств по Договору каждая из Сторон вправе требовать от другой Стороны возврата всего, что она исполнила, не получив встречного удовлетворения.
- 7.5. 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.
- 7.6. 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 и вызванные инициативой самих туристов.

## **8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**

- 8.1 Исполнитель несёт ответственность за достоверность только той информации, которая изложена в его собственных рекламных материалах и приложениях к Договору.

8.2 Стоимость оказанных услуг согласно Договору считается оплаченной при поступлении денежных средств на расчетный счет или в кассу Исполнителя.

8.3 Исполнитель вправе приостановить оказание услуг по Договору в стране пребывания, если поведение Заказчика препятствует нормальному исполнению Программы для Туристов (иных лиц).

8.4 Исполнитель имеет право замены гостиницы на гостиницу той же или более высокой категории, в случае непредвиденных обстоятельств. Никакая компенсация при этом не предусматривается и такие действия Исполнителя не расцениваются как нарушение Договора.

8.5 Заказчик самостоятельно несет ответственность за надлежащее состояние паспорта, доверенностей и других документов Заказчика, необходимых для совершения тура.

8.6 Исполнитель не обязан ожидать опаздывающего к началу тура Заказчика. При этом все возникшие последствия опоздания Заказчика или Туристов несет Заказчик. Кроме того, если условия путешествия не устраивают Заказчика, последний незамедлительно информирует Исполнителя. В противном случае Заказчик несет риск негативных последствий Заказчик таких решений самостоятельно.

8.7 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.

8.8 Заказчик, подписавший Договор от имени и/или в пользу третьих лиц, совершающих тур вместе с ним, непосредственно несет ответственность за правильность сообщаемых сведений о третьих лицах, своевременную оплату тура (для этих лиц), возмещение расходов в случае отказа от Договора и оплату штрафов. Переговоры ведутся только с Заказчиком.

8.9 В случае отказа Заказчика от тура и/или отельных туристических услуг после заключения Договора и/или подтверждения заявки на бронирование (если она направлена до заключения Договора), Заказчик обязан компенсировать Исполнителю все фактически понесенные расходы, под которыми Стороны понимают, в том числе следующие расходы: расходы Исполнителя на приобретение заказанного Заказчиком тура у туроператора (турагента), (т.е. все суммы оплат за тур, совершенные Исполнителем).

8.10 Исполнитель не несет ответственность за задержки, и возникшие в связи с этим изменениями в программе тура, связанные с простым на границах и таможенным контроле, пробками на дорогах и других неподвластных Исполнителю случаях.

8.11 Исполнитель не несет ответственность за случаи, произошедшие в результате утери или хищения вещей, ценностей, багажа Заказчика.

8.12 Исполнитель не несет ответственность за задержку, переносы и отмену автобусных, ж/д, авиарейсов, замену аэропортов прилета (вылета) или типа транспортного средства. При наступлении таких случаев претензии и иски предъявляются Заказчиком непосредственно перевозчику.

8.13 Исполнитель не несет ответственность за несоответствие туристического обслуживания необоснованным ожиданиям Заказчика и его субъективной оценке.

8.14 Исполнитель не несет ответственность за возможные неточности, допущенные в рекламно – информационных проспектах, буклетах и других изданиях, если они изготовлены без его участия и используются как дополнительные источники информации.

8.15 Исполнитель не несет ответственность за любые самостоятельные изменения Заказчиком условий обслуживания, повлекшие дополнительные затраты (изменение условий проживания, питания, трансферов и т.д.), а также оплату счетов Заказчика на дополнительные расходы сверх заранее оговоренного настоящим Договором и приложений к нему.

Исполнитель не несет ответственность за 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.

8.16 Исполнитель не несет 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.

8.17 В случае отказа Заказчиком от всех услуг Исполнителя или их части, а также прерывание Заказчиком путешествия, связанного с нарушением законов страны пребывания, или по иным причинам по вине Заказчика,

компенсация за неиспользованную часть путешествия, предусмотренного настоящим Договором, не производится.

8.18 В случае несоответствия туристического обслуживания условиям Договора, Заказчик обязан незамедлительно сообщить об этом представителям принимающей стороны и Исполнителю. Если указанные выше несоответствия туристического обслуживания не были устранены во время туристической поездки, Заказчик должен составить протокол о факте несоответствий за подписью принимающей стороны.

8.19 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.

8.20 Заказчик предупрежден (о чем свидетельствует подпись Заказчика на Договоре), что время вселения в отель в день прибытия – не ранее 14 00 местного времени. Время выселения из отеля в день отъезда – не позднее 12 00 местного времени.

8.21 Исполнитель не несет ответственности за 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.

8.22 Исполнитель не несет ответственность за неблагоприятные климатические условия в период отдыха Заказчика в стране (месте) временного пребывания.

8.23 Если Заказчик отказывается от туристического продукта с заездом туристов с 20 декабря по 10 января соответствующего года менее чем за 30 дней до начала тура, то Заказчик выплачивает Исполнителю в безусловном порядке всю стоимость тура. Если же Заказчик отказывается от туристического продукта более чем за 30 дней до начала тура, то Заказчик выплачивает Исполнителю все фактически понесенные расходы Исполнителя, в случае если они были понесены.

8.23 Заказчик подтверждает, что 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;

8.24 Заказчик согласен получать в дальнейшем от Исполнителя информацию рекламного характера посредством почтовых сообщений, СМС-сообщений, по электронной почте и иными способами коммуникации.

## **9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

9.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до полного исполнения обязательств по нему. Договор считается заключенным с момента внесения оплаты либо аванса по Договору.

9.2. Документы и их копии, подтверждающие факт оплаты стоимости туристических услуг, все данные, внесенные Заказчиком при заполнении заявки на сайте Исполнителя и проч., являются неотъемлемой частью настоящего договора.

9.3. Неотъемлемой частью настоящего договора являются следующие приложения:

9.3.1. Приложение №1 – Программа туристического путешествия;

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

9.3.3. Приложение №3 – Стоимость туристических услуг и реквизиты сторон.

9.4. Все споры по настоящему Договору разрешаются в порядке, предусмотренном законодательством Республики Беларусь. До направления искового заявления в компетентный суд Сторона обязана направить другой Стороне претензию с изложением своих требований, предоставив такой Стороне не менее 30 дней для предоставления ответа на претензию. Если спор не будет разрешен в течение 30 дней с момента направления претензии, Сторона вправе обратиться за защитой своих прав в компетентный суд.

9.5. Договор составлен на русском языке в 2 экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу.

9.6. Договор, а также все дополнительные соглашения, приложения к нему, акты, в том числе приёмо-передаточные, переписка по настоящему Договору, иные документы, связанные с его заключением, исполнением или прекращением, подписанные Сторонами Договора или любой из Сторон настоящего Договора с использованием факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств механического или иного копирования, электронно-цифровой подписи либо иного аналога собственноручной подписи, в том числе подписанные по факсу, а также путём обмена отсканированными документами с изображениями оригинальных подписей, имеют юридическую силу, являются действительными и считаются совершёнными в письменной форме до момента обмена Сторонами настоящего Договора оригиналами соответствующих документов. Указанные документы будут считаться подписанными надлежащим образом, если они подписаны посредством



обмена документами, в результате чего каждая из Сторон получит экземпляр документа с оригинальными подписями другой Стороны или подписями другой Стороны, полученными с помощью средств механического или иного копирования.

9.7. 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).

## 10. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Стороны соглашаются считать реквизитами Заказчика информацию, указанную им при заполнении заявки на сайте Исполнителя при регистрации/оформлении заявки и отражены в Приложении №1, Приложении №2, Приложении №3 к настоящему договору.

### Исполнитель

ООО "МАДЕРА ТРЕВЕЛ", УНП 193031198

220004 г. Минск ул. Кальварийская 16-257

Тел.: +375298634634, +375291233434

+375293934934, +375333334634

+375293233434

адрес почты: book@maderatravel.by

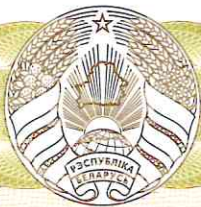
р/с BY74ALFA30132437040010270000

в ЗАО «АЛЬФА-БАНК», БИК ALFABY2X

г. Минск, ул. Сурганова 43-47

Директор  Матюшкова А.И.





# СВИДЕТЕЛЬСТВО

о государственной регистрации юридического лица

Минским горисполкомом  
5 февраля 2018 г. в Единый государственный регистр  
юридических лиц и индивидуальных предпринимателей внесена  
запись о государственной регистрации

Общества с ограниченной ответственностью  
"Мадера Тревел"  
(ООО "Мадера Тревел")

с регистрационным номером 193031198

Заместитель начальника главного  
управления юстиции  
Мингорисполкома



А.С.Моисеенко

0150556