

# Договор публичной оферты оказания туристских услуг Агентством

## 1. Общие положения

1.1. Данный документ является официальным предложением Общества с ограниченной ответственностью Туристическая фирма «Вокруг света», для физических лиц заключить договор возмездного оказания услуг (далее Договор) и публикуется на сайте vs-travel.ru. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой

1.2. Под физическими лицами понимаются дееспособные совершеннолетние граждане РФ. Услуги по Договору несовершеннолетним гражданам (старше 5 лет) оказываются только при сопровождении их законным представителем, либо на основании письменной доверенности. Для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, иностранных граждан и юридических лиц -нерезидентов РФ, лиц с детьми в возрасте до 5 лет, лиц с животными Договор действует только при дополнительных индивидуальных письменных согласованиях.

1.3. Договор заключается в особом порядке: путем акцепта условий публичной оферты, содержащей все существенные условия Договора, без подписания сторонами. Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации и является равносильным документу, подписанному сторонами.

1.4. Договор является договором присоединения. Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцептом настоящей публичной оферты является совершение Заказчиком конклюдентных действий по заказу туристского продукта и его последующей оплате (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

1.5. Договор считается заключенным с момента его акцептации и действует до исполнения сторонами всех принятых обязательств по настоящему Договору.

1.6. Общество с ограниченной ответственностью Туристическая фирма «Вокруг света» в лице Директора Николок Татьяны Павловны, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем "Агентство", с одной стороны, и посетитель сайта vs-travel.ru - физическое лицо, - именуемый в дальнейшем "Заказчик", с другой стороны заключили настоящий Договор о нижеследующем:

## 2. Предмет договора

2.1. Предметом Договора является реализация Агентством, действующего на основании агентского договора с непосредственным Исполнителем (далее – Исполнитель), туристских и иных услуг Заказчику (далее – Услуги) на указанных ниже условиях.

Перечень Услуг, указан в официальном предложении Агентства, предоставленном Заказчику, в том числе, опубликованном на странице сайта Агентства vs-travel.ru. После согласования Сторонами основных потребительских свойств Услуг их перечень и информация об Исполнителе указываются в **Туристической путевке (Приложение № 1)**, являющейся неотъемлемой частью Договора.

2.2. Условия Договора принимаются Заказчиком полностью. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий Договора является подписание Заказчиком Заявления о присоединении к Договору и (или) онлайн заказ туруслуг и их последующая оплата.

2.3. Если иное не предусмотрено Договором и не следует из существа обязательства или требований закона, договорные права и обязанности Заказчика распространяются также на туристов, в интересах которых заключен Договор.

## 3. Права и обязанности сторон

### 3.1. Агентство обязано:

3.1.1. Реализовать Заказчику Услуги.

3.1.2. Предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию:

- о потребительских свойствах Услуг;

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды и т.д. (Если такая информация актуальна для данных Услуг и в объеме, необходимом для их потребления);

- о порядке и сроках предъявления Заказчиком претензий к Агентству и Исполнителю в случае нарушения ими условий договора.

Информация предоставляется Заказчику в наглядной форме посредством демонстрации описаний услуг на бумажных носителях, на экране мониторов, в устной форме, а также иными способами. Акцептируя Договор, Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

3.1.3. После акцепта договора Заказчиком, передать Заказчику документы, удостоверяющие право Заказчика на получение Услуг.

3.1.4. Принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика в процессе оказания Услуг персональных данных, в том числе при их обработке и использовании.

3.1.5. Своевременно сообщать Заказчику обо всех изменениях потребительских свойств Услуг, произошедших вследствие существенного изменения обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении настоящего

договора или вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы. В случае повышения цен на оказанные услуги или изменении сроков оказания услуг по причинам, не зависящим от Агентства и Исполнителя, своевременно информировать Заказчика.

3.1.6. Уведомить о заключении Договора Исполнителя, непосредственно оказывающего Услуги.

3.1.7. Передать денежные средства, полученные от Заказчика Исполнителю в порядке, предусмотренном договором между Исполнителем и Агентством.

### **3.2. Агентство вправе:**

3.2.1. Аннулировать on-line заявку, при неполучении от Заказчика оплаты.

3.2.2. Отказаться от исполнения Договора в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, а также в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей, установленных Договором. Расторгнуть Договор с Заказчиком в одностороннем порядке. Моментом расторжения Договора считается дата направления соответствующего сообщения Заказчику по адресу электронной почты или номеру телефона, представленным Заказчиком в качестве контактного.

3.2.2. Производить доставку информации Заказчику с помощью электронных списков рассылки, состоящих из добровольно предоставленных заказчиками e-mail адресов.

### **3.3. Исполнитель обязан:**

3.3.1. Предоставить Услуги в полном объеме. Стоимость Услуг определяется Исполнителем.

3.1.2. Обеспечивать качество предоставляемых Услуг в соответствии со стандартами, утверждёнными законодательством Российской Федерации.

### **3.4. Исполнитель вправе:**

3.4.1. Оказывать Услуги лично и/или привлекать к оказанию Услуг третьих лиц, неся за них ответственность, предусмотренную Договором.

3.4.2. При оказании услуги перевозки по заказу при посадке проверять наличие у туристов документов, удостоверяющих личность и их соответствие заранее предоставленным данным для формирования списка пассажиров. При несоответствии предоставленных данных или отсутствию документов, не допускать указанных пассажиров до перевозки.

3.4.3. При необходимости изменить порядок и время оказания Услуг, не меняя их количества, или, в случае невозможности оказания Услуг, предоставить равноценную замену, либо произвести возврат стоимости Услуг.

3.4.4. Отказаться от оказания Услуг, при условии компенсации Заказчику возникших в результате такого отказа убытков.

### **3.5. Заказчик обязан:**

3.5.1. Своевременно оплатить забронированные Услуги в соответствии с ценами и на условиях, установленных Договором.

3.5.2. Самостоятельно ознакомиться с предоставленной Агентством информацией, в том числе на сайте Агентства [vs-travel.ru](http://vs-travel.ru) о выбранных Услугах. При возникновении вопросов, обратиться за разъяснениями в офис Агентства по любому официально предоставленному каналу связи.

3.5.3. Предоставить Агентству подлинные, достоверные и достаточные персональные данные, необходимые для оформления Услуг. В том числе точную информацию о номере своего мобильного контактного телефона, адресе электронной почты, необходимые Агентству для оперативной связи с Заказчиком. Предоставить письменное личное согласие и получить согласие от всех третьих лиц, в интересах которых действует Заказчик, указанных в п.2.1. Договора, на обработку и передачу персональных данных Агентству и третьим лицам, в том числе трансграничную передачу, в случае если такая передача необходима для исполнения Договора.

3.5.4. В случае неполучения (по техническим или иным причинам) от Агентства в срок от 1 до 3 рабочих дней после произведенной оплаты необходимых документов, Заказчик обязан связаться с Агентством по телефону (495) 741-49-41 [в рабочее время](http://vs-travel.ru) или выслать запрос с уведомлением о прочтении по адресу [zayavka@vs-travel.ru](mailto:zayavka@vs-travel.ru).

3.5.5. Вовремя прибыть к указанному месту оказания Услуг. Все расходы, связанные с опозданием к месту оказания Услуг, связанные с нарушением графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, Заказчик несет самостоятельно. Неявка или опоздание приравнивается к невозможности исполнения Договора, возникшей по вине Заказчика.

3.5.6. При автобусной перевозке предоставить Исполнителю в полном объеме сведения о пассажирах автобуса, которые подаются Исполнителем в Единую государственную информационную систему обеспечения транспортной безопасности (ЕГИС ОТБ Федеральный закон «О транспортной безопасности» № 16-ФЗ от 9 февраля 2007 г.) Сведения о пассажирах в ЕГИС ОТБ предоставляются не позднее одного дня до начала перевозки (ФИО, дата рождения, номер паспорта, гражданство). Указанная информация также вносится в список пассажиров. При посадке предъявить сопровождающему оригинал документа, удостоверяющего личность, сведения о котором были предоставлены Исполнителю.

3.5.7. Во время оказания Услуг: уважать и соблюдать законодательство, социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования места временного пребывания; соблюдать установленные правила охраны природы, памятников истории и культуры; соблюдать правила личной безопасности; выполнять меры личной профилактики по инфекционным и паразитарным заболеваниям; относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц; незамедлительно информировать Агентство, а также представителей Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании Услуг со стороны третьих лиц.

3.5.8. Довести до сведения Агентства информацию об известных ему обстоятельствах, препятствующих совершению поездки, к которым, в том числе, но не только, относятся различного рода заболевания Заказчика и

связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.).

3.5.9. Ознакомить лиц, в чьих интересах действует Заказчик, с содержанием Договора и со всей информацией, предоставленной Агентством Заказчику в том случае, если Заказчик, заключил Договор не только от своего имени, но также в интересах третьих лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на заключение Договора в интересах этих лиц.

3.5.10. В случае досрочного расторжения Договора компенсировать Исполнителю все фактические расходы, понесённые им в связи с исполнением обязанностей по настоящему Договору.

3.5.11. Внимательно ознакомиться с [Политикой конфиденциальности и защиты информации о персональных данных физических лиц](#) и, выразить согласие на обработку своих персональных данных, а также персональных данных лиц, в чьих интересах он заключил Договор.

3.5.12. Самостоятельно удостовериться в праве на выезд за пределы Российской Федерации и выезда с постоянного места жительства, как лица подлежащего мобилизационному призыву в соответствии с Указом Президента РФ «Об объявлении частичной мобилизации в РФ от 21.09.2022».

### **3.6. Заказчик вправе:**

3.6.1. Получить от Агентства и Исполнителя оплаченные им Услуги в соответствии с условиями Договора.

3.6.2. Получать от Агентства информацию, связанную со сроками и условиями предоставления Услуг.

3.6.3. По согласованию с Агентством изменить количественный и качественный состав третьих лиц, в интересах которых заключен Договор. Изменения или аннуляция будут считаться действительными при письменном обращении Заказчика к Агентству и последующем письменном подтверждении изменения Агентством. Иные формы сообщений, получаемые Агентством от Заказчика (телефонные сообщения, СМС и проч.) принимаются Агентством в качестве предварительной информации, не являются официальными подтверждениями воли Заказчика об аннуляции или изменении Договора, не имеют правовых последствий для Сторон.

3.6.4. В любой момент до или во время оказания Услуг расторгнуть настоящий Договор с соблюдением правил возврата денег, установленных в п. 5. настоящего Договора. Датой расторжения Договора считается день получения Агентством заявления Заказчика в письменной форме в офисе Агентства или по электронной почте [zayavka@vs-travel.ru](mailto:zayavka@vs-travel.ru). Денежные средства подлежат возврату Заказчику в той части, которая не пошла на покрытие расходов Исполнителя, т.е. за вычетом произведенных фактических расходов по исполнению Договора. Отказ от услуг после их оказания не принимается.

## **4. Правила и порядок бронирования и оплаты**

### **4.1. Онлайн бронирование и оплата:**

4.1.1. Заказчик выбирает на сайте [vs-travel.ru](http://vs-travel.ru) Услуги, знакомится с их потребительскими свойствами, ценой и условиями их оказания. При необходимости заходит в раздел «Купить» и знакомится со всей необходимой информацией для онлайн бронирования и электронной оплаты Услуг банковской картой.

Выражая согласие с ней, Заказчик заполняет онлайн заявку. Оплачивает Услуги с помощью платёжной системы Platron.

4.1.2. Онлайн заявка Заказчика на бронирование Услуг содержит следующую обязательную информацию: наименование, состав Услуг, место и дату проведения, количество человек, персональные данные Заказчика: фамилию, имя, отчество, номер контактного мобильного телефона и адрес электронной почты.

4.1.3. Агентство отправляет все необходимые для оказания Услуг документы по электронной почте на указанный в заявке адрес Заказчика, после оплаты Заказчиком Услуг.

4.1.4. Агентство оставляет за собой право отклонить заявку Заказчика при невозможности исполнения Услуг по Договору, с уведомлением Заказчика по электронной почте.

### **4.2. Офлайн бронирование и оплата:**

4.2.1. Заказчик может предварительно забронировать Услуги на сайте Исполнителя, либо обратившись по телефону (495) 741-49-41 в рабочее время.

4.2.2. В согласованное с Агентством время, Заказчик может лично прибыть в офис Агентства и произвести оплату забронированных Услуг. Оплата Заказчиком может быть совершена удалённо, на основании выставленного Агентством счёта.

4.2.3. Агентство передаёт Заказчику все необходимые для оказания Услуг документы. При удалённой оплате эти документы отправляются Агентством на адрес электронной почты, предоставленный Заказчиком.

## **5. Условия аннуляции и изменений оплаченных Услуг**

5.1. Заказчик вправе расторгнуть Договор до начала поездки, известив в письменном виде ([форма № 1](#)) Агентство по электронной почте [zayavka@vs-travel.ru](mailto:zayavka@vs-travel.ru). К рассмотрению принимаются аннуляции, полученные Агентством в письменном виде только в рабочие дни (понедельник – пятница) с 10:00 до 19:00. Действительной признается только аннуляция, подтвержденная Агентством по электронной почте в рабочие дни (понедельник – пятница) с 10:00 до 19:00.

5.2. Неявка или опоздание Заказчика ко времени оказания Услуг в место их оказания по любым причинам приравнивается к невозможности исполнения Договора, возникшей по вине Заказчика и не влечёт за собой возврат денежных средств, перечисленных Агентству.

5.3. В случае изменения или расторжения Договора и (или) отказа Заказчика от исполнения Договора Заказчик обязан возместить Агентству расходы, понесённые им и Исполнителем при исполнении Договора, в том числе денежные средства, переданные Агентством и Исполнителем третьим лицам до момента получения от Заказчика письменного извещения об изменении или расторжении Договора и (или) отказе Заказчика от исполнения Договора, а также подлежащие обязательной оплате третьим лицам в целях исполнения Договора с Заказчиком.

Комиссия платёжной системы, оплаченная Агентством за перевод платежа Заказчика, является финансовыми затратами Агентства и при расторжении Договора по инициативе Заказчика подлежит возмещению Заказчиком. Комиссия платёжной системы не может превышать 5% цены Услуг.

5.4. Размер фактических расходов Исполнителя, подлежащих возмещению Заказчиком при расторжении Договора и (или) отказе Заказчика от исполнения Договора, связан с предоплатой Услуг поставщикам и не является окончательным или установленным заранее. Расчёт фактически произведённых расходов производится **в каждом случае индивидуально**.

5.5. При аннуляции Исполнителем Услуг по объективным причинам Исполнитель возвращает Заказчику 100 % произведённой им оплаты. В случае подтвержденной Исполнителем заявки, Исполнитель компенсирует доказанные убытки, которые понес Заказчик в результате отказа Исполнителя.

5.6. В исключительных случаях возможна замена Исполнителем услуг, входящих в экскурсионную программу, на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Заказчика, перенос времени начала и окончания оказания Услуг, а также иные оправданные изменения, либо возврат денежных средств за не оказанные Услуги.

5.7. Расходы на Услуги, оказываемые для **сборных групп** (не индивидуально) не персонализируются и их расчет производится исходя из фактической численности группы (транспортные услуги, услуги гида, групповые билеты и т.д.).

## 6. Возврат денежных средств

6.1. Порядок возврата денежных средств Заказчику:

- При расторжении Договора и (или) отказе Заказчика от Услуг Заказчик высылает Исполнителю письменную аннуляцию по электронной почте [zayavka@vs-travel.ru](mailto:zayavka@vs-travel.ru).

Исполнитель рассматривает её в течение 2-х рабочих дней, определяет сумму, подлежащую возврату согласно п. 5.3, 5.4. и перечисляет деньги Заказчику в той же форме, в которой была произведена оплата, в сроки, определяемые правилами осуществления банковских операций (при оплате банковскими картами может длиться до 30 банковских дней).

## 7. Ответственность Сторон. Особые условия

7.1. Ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, указанных в п.3.3. Договора (в том числе ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Услуг, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти Услуги) несет Исполнитель. Исполнитель несет ответственность за качество и своевременность предоставляемых Услуг при выполнении Заказчиком условий настоящего Договора.

7.2. Агентство несет ответственность за невыполнение, либо ненадлежащее выполнение обязательств, указанных в п.3.1. Договора.

**7.3. Исполнитель и Агентство не несут ответственности перед Заказчиком:**

- за понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия, возникшие вследствие: недостоверности, недостаточности предоставления Заказчиком сведений и персональных данных (в том числе неправильно указанный в заявке номер контактного телефона или e-mail адрес), необходимых для исполнения Договора.

- если Заказчик или лица, в интересах которых заключен Договор, совершают ошибочные действия, влекущие невозможность оказания им Услуг, или по причине возникших у них проблем, не связанных с волей Исполнителя (отсутствие доступа к сети, недостаток времени, болезнь или иные причины, затрудняющие или делающие невозможным выполнение ими требуемых действий).

- при утере, утрате, краже личного багажа, ценностей и документов Заказчика или лица, в интересах которых заключен Договор, в период поездки;

- в случае если у Заказчика или лица, в интересах которых заключен Договор, возникли проблемы вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах;

- за не предоставление Услуг при наличии не зависящих от Исполнителя технических, организационных, финансовых и иных причин, препятствующих оказанию Услуг. Произведенная в данном случаях оплата Заказчиком Услуг возвращается Заказчику согласно условиям аннуляции, установленным в п. 5 настоящего Договора;

- в случае неправомерных действий Заказчика, или лица, в интересах которых заключен Договор, которые нанесли Исполнителю ущерб, Исполнитель может потребовать от Заказчика возмещения материального ущерба;

- за качество каналов связи общего пользования или служб, предоставляющих доступ Заказчику к информации о выбранных им Услугах.

7.4. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику услуги, Агентство рекомендует Заказчику незамедлительно известить сопровождающего гида или представителя принимающей стороны.

7.5. Форс-мажорные обстоятельства (пожар, военные действия, решения высших государственных органов, эпидемии, забастовки и т.п.), в результате которых не могут быть выполнены обязательства, вытекающие из настоящего Договора, освобождают Стороны от ответственности по обязательствам.

7.6. Изменение условий Договора в отношении отдельного Заказчика оформляется в виде отдельных договоров или дополнительных соглашений к настоящему Договору.

7.7. Заказчик предупрежден и согласен с тем, что

- в исключительных случаях возможна оправданная замена Исполнителем Услуг на аналогичные Услуги;

- комплексные услуги питания, оказываемые сборным туристическим группам, не рассчитаны на индивидуальные особенности туристов (диетические, лечебные, религиозные и иные ограничения).

## **8. Порядок решения споров. Порядок предъявления претензии.**

8.1. В случаях возникновения разногласий и споров из-за неисполнения или ненадлежащего исполнения Договора или в связи с ним, Стороны будут стремиться к их урегулированию путем переговоров и достижению мирового решения или соглашения.

8.2. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» письменная претензия к качеству туристических услуг предъявляется Заказчиком Исполнителю не позднее 20-ти дней с момента окончания поездки и рассматриваются в течение 10 дней после получения. В течение этого времени стороны информируют друг друга о принятом решении.

8.3. Претензия принимается Исполнителем **только от Заказчика**. От третьих лиц, в интересах которых заключён настоящий Договор, претензии не принимаются.

8.4. В случае не достижения соглашения в результате переговоров, спор разрешается в суде.

## **9. Заключение, изменение и расторжение договора**

9.1. Моментом акцепта (принятия) и вступления в силу настоящего Договора считается подписание Заказчиком Заявления о присоединении к Договору и (или) заказ туруслуг и их последующая оплата.

9.2. Договор действует до исполнения Сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору. Туристские и иные услуги, являющиеся предметом настоящего Договора, считаются предоставленными в полном объеме и надлежащим образом с момента выполнения Исполнителем и Агентством всех принятых обязательств, при условии отсутствия претензии со стороны Заказчика. При изменении редакции Договора до момента исполнения Сторонами всех своих обязательств, отношения Сторон регулируются условиями Договора в редакции, действовавшей на момент его акцепта Заказчиком. Тексты предыдущих редакций Договора находятся в общедоступном архиве на сайте [vs-travel.ru](http://vs-travel.ru).

9.3. Договор может быть изменен или расторгнут по соглашению Сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим Договором.

9.4. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия; изменение сроков совершения путешествия; рост свыше 10% транспортных тарифов и (или) стоимости иных услуг; невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Заказчика, другие обстоятельства).

9.5. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

## **10. Реквизиты Агентства**

**Юридический адрес:** 111024 г. Москва ул. Авиамоторная, д.12, помещение XIX, комн. 17

**Фактический адрес:** 111024 г. Москва ул. Авиамоторная, д.12, оф. 818

**ИНН 7708596369 КПП 772201001 ОКПО 95174109 ОГРН 1067746489843**

**р/с 40702810296000009510, в Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) в г. Москве**

**к/с 30101810145250000411 БИК: 044525411**

**Тел / факс: +7 (495) 741-49-41 (многоканальный) [zayavka@vs-travel.ru](mailto:zayavka@vs-travel.ru)**

**8-963-641-82-01 (дежурный, работает в день отправления)**