

УТВЕРЖДЕНО:
приказом директора
ГПУ Березинский биосферный
заповедник»
от 14.08.2016 № 468

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР возмездного оказания туристических услуг

Настоящий Публичный договор (далее – Договор) определяет порядок предоставления туристических услуг, а также взаимные права, обязанности и порядок взаимоотношений между государственным природоохранным учреждением «Березинский биосферный заповедник», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Прокошина А.М., действующего на основании Устава, и Заказчиком услуг, именуемым в дальнейшем «Заказчик», принявшим (акцептовавшим) публичное предложение (оферту) о заключении настоящего Договора.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Исполнитель обязуется по поручению Заказчика оказать туристические Услуги (далее именуемые по тексту «Услуги»), а Заказчик обязуется принять Услуги, оказанные Исполнителем, и оплатить их в порядке и на условиях, определенных настоящим Договором.
- 1.2. Услуги оказываются в соответствии с программой туристического путешествия – Приложение 1 (форма № 1), сформированной согласно заявке Заказчика – Приложение 2 (форма № 2).
- 1.3. Все дополнительные услуги, не оговоренные сторонами в настоящем Договоре и Приложениях к нему, не являются предметом настоящего Договора.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

- 2.1. Настоящий Договор является публичным договором, в соответствии с которым Исполнитель принимает на себя обязательство по оказанию Услуг в отношении каждого, кто к нему обратится (Заказчиков).
- 2.2. Настоящий Договор адресован неопределенному кругу лиц и содержит предложение заключить его с любым лицом на условиях, определенных в настоящем Договоре.

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. Фактом принятия (акцепта) Заказчиком условий настоящего Договора является внесение предоплаты Заказчиком за заказанные им Услуги в порядке и на условиях, определенных настоящим Договором (п.3 ст.408 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

2.5. Настоящий Договор может быть заключен в пользу третьих лиц. В случае заключения Договора в пользу третьих лиц Заказчик несет ответственность за исполнение этими третьими лицами условий настоящего Договора.

2.6. Третьи лица, в пользу которых заключен Договор (далее по тексту - Туристы) имеют право требовать от Исполнителя оказания им Услуг по настоящему Договору.

2.7. Количество туристов, которым оказываются Услуги в соответствии с Договором, указывается в заявке Заказчика (далее по тексту - Заявка). Ответственность за полноту и достоверность информации, указанной в Заявке, несет Заказчик.

2.8. 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.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

3.1. Исполнитель имеет право на:

3.1.1. получение от Заказчика своевременной, полной и достоверной информации, документов, а также сведений о себе и Туристах в объеме, необходимом для исполнения обязательств по Договору;

3.1.2. возмещение Заказчиком причиненных убытков (вреда) в случаях и порядке, установленных действующим законодательством Республики Беларусь;

3.1.3. отказ от возмещения стоимости услуг, входящих в оплаченный туристический тур, если Заказчик либо Туристы по собственной инициативе не воспользовались какими-либо услугами;

3.1.4. отказ от возмещения полной или частичной стоимости тура при несоответствии предоставленных Услуг необоснованным ожиданиям и субъективной оценке Заказчика;

- 3.1.5. оказание Услуг только после внесения предоплаты Заказчиком в размере 100% от стоимости заказа.
- 3.1.6. проведение маркетинговых программ и различных статистических исследований о работах (услугах), выполняемых (оказываемых) Исполнителем, его агентами, клиентами.
- 3.1.7. получение информации от Клиента, которая может способствовать улучшению качества предоставляемых услуг.
- 3.1.8. проведение опросов и исследований, направленных на выявление удовлетворенности/неудовлетворенности Заказчика оказанными (оказываемыми) услугами.
- 3.1.9. предоставление рекламной информации (в том числе информации о проведении специальных кампаний).
- 3.2. Исполнитель обязан:
- 3.2.1. оказать Заказчику Услуги в объеме и в сроки, согласованные Сторонами настоящего Договора и указанные в Заявке;
- 3.2.2. предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию о программе туристического путешествия, туроператоре, сформировавшем тур, а также другую информацию, предусмотренную законодательством о туризме, защите прав потребителей. Отсутствие уточняющих запросов со стороны Заказчика признается сторонами наличием полной и достоверной информации для совершения туристического путешествия;
- 3.2.3 провести инструктаж Заказчика о соблюдении правил личной безопасности в порядке, установленном законодательством;
- 3.2.4. своевременно предоставить Заказчику документы, необходимые для совершения туристического путешествия;
- 3.2.5. обеспечить качество, в том числе безопасность, оказываемых в соответствии с настоящим договором Услуг;
- 3.2.6. 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 для 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;
- 3.2.7. консультировать Заказчика посредством социальных сетей и/или электронной почты и телефонной связи, по вопросам, связанным с порядком и

условиями оказания Услуг, предоставляемых в рамках настоящего Договора, в течение рабочего времени (с 08-00 до 17-00, за исключением выходных дней и официальных государственных праздников);

3.2.9. выполнять иные требования, установленные настоящим Договором, Заявкой и нормами действующего законодательства Республики Беларусь.

4. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ЗАКАЗЧИКА

4.1. Заказчик имеет право:

4.1.1. требовать оказания Услуг согласно настоящему договору и законодательству;

4.1.2. на обеспечение Исполнителем надлежащего качества и безопасности оказываемых туристических услуг.

4.2. Заказчик обязан:

4.2.1. своевременно в полном объеме, в порядке и на условиях, предусмотренных Договором, произвести оплату (предоплату) оказываемых Услуг;

4.2.2. ознакомиться сам, а также ознакомить Туристов с условиями настоящего договора, правилами личной безопасности и другой информацией, предусмотренной действующим законодательством Республики Беларусь.

4.2.3. своевременно предоставить Исполнителю полную, достоверную информацию и документы, а также сведения о себе и Туристах в объеме, необходимом для исполнения обязательств по Договору. Указанные документы предоставляются Исполнителю в виде копий и являются приложениями к Заявке;

4.2.4. обеспечить исполнение 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, имуществу Исполнителя;

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

соблюдать правила личной безопасности;

в случае проживания на базах отдыха Исполнителя - соблюдать Правила проживания на базах отдыха;

4.2.5. осуществить иные действия, необходимые для исполнения данного Договора, предусмотренные законодательством, настоящим Договором и дополнениями к нему.

Заказчику (Туристам Заказчика) рекомендуется иметь соответствующую экипировку при проведении экскурсий природоведческого характера на местности (удобная обувь, одежда с длинным рукавом, полностью закрывающая тело, головной убор; при необходимости – водонепроницаемая одежда и обувь, зонт).

4.2.6. заказчик дает согласие на обработку предоставленных персональных данных (Ф.И.О., телефон, e-mail и другие предоставленные во время бронирования данные).

5. СТОИМОСТЬ РАБОТ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Стоимость Услуг, оказываемых в рамках настоящего Договора, определяется исходя из объема, характера и продолжительности заказанных Заказчиком Услуг согласно утвержденному Исполнителем прейскуранту цен, действующему непосредственно в момент выставления требования (счет-фактуры) об оплате заказанных Услуг.

5.2. Формы оплаты:

с использованием:

- автоматизированной информационной системы единого расчетного и информационного пространства (АИС ЕРИП «Расчет»);
- наличных денежных средств в любом отделении банка и почты;
- системы электронных платежей WebPay;
- банковских пластиковых карточек;

При любом способе платежа необходимо прислать на электронный адрес исполнителя info@berezinsky.by или tourism@berezinsky.by

подтверждение платежа:

- в электронном виде, если оплата произведена через системы «ЕРИП» и «WebPay»;
- сканированным или фотографическим изображением бумажного документа (чека, платежки и т.п.)
- при онлайн-бронировании оплата производится путём банковского перевода.

5.3. Порядок расчетов:

5.3.1. Заказчик подает Заявку Исполнителю посредством социальных сетей и/или электронной почты: info@berezinsky.by или tourism@berezinsky.by Исполнитель в 5-дневный срок с момента подачи Заказчиком Заявки предоставляет Заказчику счет-фактуру на оплату Услуг.

Заказчик вносит предоплату в размере 100% (указывается в счете-фактуре) от стоимости Услуг Исполнителю в течение 5 банковских дней со дня выставления счета-фактуры.

В случае невнесения предоплаты (внесения предоплаты не в полном объеме) в установленные сроки бронь на оказание туристических услуг является не гарантированной, возврат денежных средств Заказчику производится в соответствии с главой 6 Договора.

5.3.2. При онлайн-бронировании вносится 100% предоплата в течение 3-часов, сумма за Услуги выставляется автоматически в соответствии с действующим Прейскурантом. В случае не внесения 100% предоплаты бронь является не гарантированной.

5.3.3. В случае, если бронирование туристических услуг (направление и (или) подтверждение заявки) происходит накануне дня начала их выполнения, денежные средства за туристические услуги должны поступить на расчетный счет Исполнителя не позднее банковского дня, предшествующего дню начала оказания туристических услуг. В противном случае бронь на оказание туристических услуг аннулируется Исполнителем.

5.3.4. Расходы, связанные с осуществлением платежа с использованием наличных денежных средств в любом отделении банка и почты, банковских пластиковых карточек берет на себя Заказчик.

5.3.5. Расходы, связанные с осуществлением платежа с использованием автоматизированной информационной системы единого расчетного и информационного пространства (АИС ЕРИП «Расчет») либо системы электронных платежей WebPay берет на себя Заказчик. Заказчик подает Заявку Исполнителю по электронной почте: info@berezinsky.by или tourism@berezinsky.by.

6. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ЗАЯВКУ, ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Заказчик имеет право посредством заявления в письменной форме вносить изменения в подтвержденную ранее заявку на отдых по срокам пребывания, по количеству клиентов и видам обслуживания, независимо от причин, не позднее, чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до срока приезда групповых туристов (более 10 человек) либо 10 (десяти) календарных до срока приезда индивидуальных клиентов.

При онлайн-бронировании изменения в заявку Заказчик может вносить в течение 7 дней.

Внесение любых изменений в заявку по инициативе Заказчика позже сроков, установленных абзацем 1 настоящего пункта, может быть расценено Исполнителем как аннулирование заявки (если иное письменно не согласовано сторонами). Под изменением заявки, в том числе понимается: замена всех или некоторых Туристов, изменение количества Туристов, изменение базы отдыха, типа номера, типа (системы) питания, изменение сроков оказания услуг и другое. В случае принятия Исполнителем решения об аннулировании заявки, Исполнитель производит возврат суммы внесенной Заказчиком предоплаты в размере, установленной в пункте 6.2. Договора. В случае, если Исполнитель принимает решение о внесении изменения в заявку без ее аннулирования, он обязуется направить Заказчику уведомление о возможности внесения изменений в заявку.

6.2. В случае отказа от оказания Услуг по инициативе Заказчика, независимо от причин, посредством заявления в письменной форме, внесенная предоплата возвращается в следующем размере:

6.2.1. при внесении 100 % предварительной оплаты: при отказе Заказчика от оказания услуг по договору за 30 календарных дней и более Исполнитель возвращает 100% от суммы внесенной предоплаты, за 14 календарных дней и более Исполнитель возвращает 80% от суммы внесенной предоплаты, за 10 календарных дней и более - 50 %, за 9 календарных дней и менее - стоимость предоплаты не возвращается;

6.3. При наличии уважительных причин у Заказчика, Туристов Заказчика (смерть, тяжелая болезнь Заказчика (Туристов Заказчика), смерть близкого родственника Заказчика (Туристов Заказчика) возврат внесенной предоплаты осуществляется по их заявлению (заявлению близких родственников) с предоставлением подтверждающих документов. В данном случае, по решению руководителя учреждения, может быть применен иной порядок и размер возврата внесенной суммы предоплаты за туристические услуги.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

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

7.2. Заказчик несет ответственность за достоверность предоставленной Исполнителю информации, необходимой для организации тура (оказания услуг по настоящему Договору), за ошибки в оформлении заявки (неверное, неполное, неточное, ошибочное заполнение любых сведений о Заказчике (Туристах Заказчика), а также за возникающие в связи с этим дальнейшие ошибки в организации туристических услуг, и обязуется возместить

Исполнителю убытки, причиненные вследствие исполнения им подтвержденного тура (заявки), содержащего недостоверные сведения.

7.3. В случае утраты, повреждения имущества Исполнителя, Заказчик возмещает стоимость нанесенного ущерба Заказчиком (Туристами Заказчика) в действующих на момент оказания услуг рыночных ценах на утраченное, поврежденное имущество.

7.4. Стороны не несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в случае, если это оказалось невозможным вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых в данных условиях.

7.5. 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.

7.6. Исполнитель не несет ответственность за возможный ущерб, нанесенный 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.

7.7. Исполнитель не несет ответственности за перебои в работе сети интернет, препятствующие корректному осуществлению расчетов при онлайн-оплате Заказчиком туристических услуг.

7.8. В случае возникновения разногласий, Стороны принимают все возможные меры для их урегулирования путем проведения переговоров, основываясь на условиях Договора и нормах действующего законодательства Республики Беларусь. В случае недостижения согласия спор передается на рассмотрение в суд, в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

7.9. Заказчик ознакомлен с условиями возникновения и порядком уплаты штрафных санкций, установленных Исполнителем, у которого забронирован турпакет и настоящим подтверждает, что в связи с виновными действиями (бездействием) Заказчик будет компенсировать Исполнителю в течении 5-ти дней с даты получения его письменного требования все понесенные в связи с этим расходы и затраты.

8. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ДОГОВОР

8.1. Исполнителем, по собственной инициативе либо в силу требований законодательных актов, в настоящий Договор могут быть внесены изменения и/или дополнения, являющиеся неотъемлемой частью Договора.

8.2. Изменения и/или дополнения, вносимые Исполнителем в Договор в связи с изменением законодательства, вступают в силу с даты, определенной в актах законодательства.

8.3. Текст изменений и/или дополнений Договора либо его новая редакция доводится Исполнителем до всеобщего сведения посредством размещения (опубликования) соответствующей информации на официальном сайте Исполнителя в срок не позднее, чем за пять календарных дней до даты вступления в силу вносимых изменений и/или дополнений, если иной порядок не предусмотрен законодательными актами.

8.4. В случае несогласия Заказчика с внесенными изменениями и/или дополнениями в текст настоящего Договора, Договор может быть расторгнут Заказчиком в одностороннем порядке с обязательным письменным уведомлением Исполнителя о расторжении Договора, при условии оплаты фактически оказанного объема Услуг.

8.5. Стороны безоговорочно соглашаются с тем, что молчание (отсутствие письменных уведомлений о расторжении настоящего Договора, либо о несогласии с отдельными положениями Договора, в том числе с изменением прейскуранта цен на Услуги) признается согласием и присоединением Заказчика к новой редакции настоящего Договора (п.3 ст.159 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

Реквизиты:

ГПУ «Березинский биосферный заповедник»

211188, Витебская обл., Лепельский р-н, д. Домжерицы, ул. Центральная, д. 3
Р/с BY20 BARB 3632 9030 0009 2000 0000 в ЦБУ № 219 в г. Лепеле
Региональной дирекции по Витебской области ОАО «Белагропромбанк», БИК
BARBKY2X, УНП банка 100693551,

SWIFT ОАО «Белагропромбанк»: BARBKY2X

УНП 300038723, ОКПО 00494717

Тел. 8 (02132) 3-77-44, факс 3-77-42

E-mail: info@berezinsky.by