

Общество с дополнительной ответственностью
«Колумб и Компания»

ПРИКАЗ

№ 23/01 «23» января 2023г.

г. Барановичи

Об утверждении редакции
Публичного договора оказания туристических услуг


В целях оптимизации договорной работы, руководствуясь Законом Республики Беларусь от 11 ноября 2021 г. № 129-З «О туризме», Правилами оказания туристических услуг, утвержденных постановлением Совета Министров от 11.08.2022 № 523 и соответствии с положениями Гражданского кодекса Республики Беларусь

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. С 15.02.2023г. утвердить редакцию Публичного договора оказания туристических услуг (Публичная оферта).
2. Опубликовать редакцию Публичного договора оказания туристических услуг (Публичную оферту) со всеми приложениями на официальном сайте ОДО «Колумб и Компания» (KOLUMB.BY)
3. Исполнения настоящего приказа возложить на работников ОДО «Колумб и Компания» в соответствии с возложенными на них обязанностями.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Приложение: Публичный договор оказания туристических услуг
(Публичная оферта)

Директор



В.М. Булыга

УТВЕРЖДЕНО:

приказом директора ОДО «Колумб и Компания»
Булыга В.М. № 23/01 от «23» января 2023г.

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

Предложение туристического агентства ОДО «Колумб и Компания» об оказании туристических услуг

Настоящий Публичный договор оказания туристических услуг (далее-Публичная оферта, договор) определяет порядок оказания туристических услуг, а также права, обязанности и порядок взаимоотношений между Обществом с ограниченной ответственностью «Колумб и Компания» (юридический адрес: Республика Беларусь, 225409, Брестская область, г. Барановичи, ул. Ленина, д. 3, оф. 19, УНП 290499525, зарегистрировано Барановичским горисполкомом), именуемым в дальнейшем Исполнитель, в лице директора Булыга Валерия Михайловича, действующего на основании Устава, с одной стороны и физическим лицом - Заказчиком туристических услуг, именуемым в дальнейшем Заказчик, принявшим публичное предложение (оферту) о заключении настоящего Договора и выражающим намерение считать себя заключившим договор путем совершения конклюдентных действий, необходимых для оказания ему соответствующих услуг Исполнителем (акцепт оферты) на условиях, определенных в настоящем Договоре без каких-либо изъятий и оговорок.

Настоящий Договор является официальным предложением ОДО «Колумб и Компания» в адрес любого физического лица, обладающего дееспособностью и необходимым полномочием заключить с ОДО «Колумб и Компания» договор оказания туристических услуг на условиях, определенных в настоящей оферте и содержит все существенные условия договора.

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются законодательством Республики Беларусь, в частности положениями Гражданского кодекса Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь о туризме, Законом Республики Беларусь о защите прав потребителей, Законом Республики Беларусь об обращениях граждан и юридических лиц, Правилами оказания туристических услуг.

В Договоре используются следующие термины и определения:

Договор - настоящий договор между Заказчиком и Исполнителем на оказание туристических услуг лицам, указанным в приложении к настоящему Договору, который заключается посредством принятия (акцепта) Заказчиком условий настоящего Договора;

Заявление-соглашение на оказание туристических услуг (Заявление) - разработанная Исполнителем специальная форма Заявления Заказчика о присоединении к настоящему Договору, фиксирующая индивидуальные условия оказания туристических услуг, которая подлежит подписанию Заказчиком, заинтересованным в получении туристических услуг;

Публичная оферта (оферта) - публичное предложение Исполнителя заключить настоящий Договор, адресованное широкому кругу лиц с целью оказания туристических услуг, путем опубликования (размещения) текста публичного договора на официальном сайте Исполнителя KOLUMB.BY;

Акцепт оферты - полное и безоговорочное принятие любым заинтересованным физическим лицом предложения Исполнителя заключить настоящий Договор, способом, изложенным в настоящем Договоре, а именно, путем подписания Заявления; Акцепт свидетельствует об ознакомлении Заказчика с условиями настоящего Договора и полным и безоговорочным согласием Заказчика с его условиями.

Заказчик - физическое лицо, заказывающее туристические услуги в своих собственных интересах и в интересах третьих лиц (туристов), в том числе законный представитель несовершеннолетнего, осуществившее подписание Заявления.

Стороны - Исполнитель и Заказчик при совместном упоминании.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика в соответствии с программой туристического путешествия согласно приложению 1 оказать туристические услуги лицам согласно приложению 2, являющимся туристами, экскурсантами (далее, если не указано иное, - туристы), а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.

1.2. Настоящий Договор является публичным договором (ст. 396 Гражданского кодекса Республики Беларусь), в соответствии с которым Исполнитель берет на себя обязательство по оказанию туристических услуг в отношении неопределенного круга лиц (Заказчиков).

1.3. Публичным предложением (офертой) Исполнителя, адресованным неопределенному кругу лиц заключить настоящий Договор, является размещение (публикация) текста настоящего Договора на официальном сайте Исполнителя: KOLUMB.BY

1.4. Заключение настоящего Договора производится путем присоединения Заказчика к настоящему Договору, то есть посредством принятия (акцепта) Заказчиком условий настоящего Договора в целом, без каких-либо условий, изъятий, оговорок.

1.5. Фактом, подтверждающим принятие Заказчиком условий и заключение настоящего Договора, является выполнение Заказчиком действий по ознакомлению с условиями настоящего Договора на официальном сайте Исполнителя KOLUMB.BY, предоставление Заказчиком Исполнителю перечня персональных данных Заказчика и туристов, в пользу которых заключается настоящий Договор, а также подписание Заказчиком Заявления-соглашения об оказании туристических услуг (далее-Заявление) в порядке и на условиях, определенных настоящим Договором.

1.6. Настоящий договор считается заключенным в простой письменной форме (п.п. 2, 3 ст. 404 и п. 3 ст. 408 Гражданского кодекса Республики Беларусь) при условии соблюдения Заказчиком порядка его акцепта и, соответственно, не требует оформления на бумаге и обладает полной юридической силой.

1.7. Оферта является действительной в той редакции и на тех условиях, которые существовали на момент подписания Заявления.

1.8. Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящий Договор, в связи с чем, Заказчик обязуется перед подписанием Заявления ознакомиться с актуальной версией Договора и иной информацией.

1.9. Подписывая Заявление, Заказчик подтверждает, что он является совершеннолетним, дееспособным лицом, обладающим полномочиями для заключения настоящего Договора как в отношении себя лично, так и в отношении третьих лиц, указанных в приложении 2 к настоящему Договору и принимает на себя обязательства по надлежащему исполнению условий настоящего Договора.

1.10. Местом заключения Договора Стороны признают местонахождение Исполнителя.

1.11. Номером и датой Договора являются номер и дата, указанные в Заявлении Заказчика.

2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

2.1. В случае заключения настоящего Договора в пользу третьих лиц (туристов) Заказчик обязуется обеспечить выполнение этими лицами условий настоящего Договора и выражает тем самым их согласие на условия настоящего Договора. Заказчик обязуется довести до сведения туристов содержание и условия настоящего Договора.

2.2. Туристы имеют право требовать от Исполнителя оказания им туристических услуг в соответствии с программой туристического путешествия согласно приложению 1.

2.3. Турагент, уполномоченный Исполнителем на заключение настоящего Договора, наделен следующими полномочиями:

2.3.1. заключать, вносить изменения и прекращать с Заказчиком Договор оказания туристических услуг, в том числе подписывать и (или) совершать любые иные действия, направленные на заключение, изменение или прекращение настоящего Договора;

2.3.2. осуществлять бронирование тура из числа туров, сформированных Исполнителем;

2.3.3. на получение от Заказчика денежных средств в наличной или безналичной форме за приобретенный тур, а от Заказчика, являющегося юридическим лицом, - в безналичной форме, с последующим их перечислением Исполнителю в соответствии с условиями договора поручения;

2.3.4. на возврат денежных средств Заказчику при наступлении обстоятельств, предусмотренных настоящим Договором, в случае если денежные средства в счет оплаты туристических услуг поступили от Заказчика в кассу или на расчетный счет Турагента;

2.3.5. на своевременное получение от Заказчика полной и достоверной информации, документов (включая документы, необходимые для оформления виз, если законодательством страны (места) временного пребывания (транзитного проезда) требуется оформление визы), а также сведений о себе и туристах в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему Договору, на получение согласия Заказчика и туристов на обработку их персональных данных в слу-

чаях, предусмотренных законодательством. Оригиналы документов, необходимых для оказания туристических услуг, Заказчик передает Исполнителю по акту о приеме-передаче документов, который составляется в двух экземплярах;

2.3.6. по предварительному согласованию с Исполнителем аннулировать бронирование и отказаться в одностороннем порядке от исполнения настоящего Договора в случае нарушения Заказчиком сроков и порядка оплаты стоимости туристических услуг;

2.3.7. предоставить своевременно Заказчику информацию, предусмотренную настоящим Договором и Договором поручения;

2.3.8. своевременно представить Заказчику документы, необходимые для совершения туристического путешествия;

2.3.9. в случае переноса даты, времени, задержки либо отмены вылета, изменения стоимости тура, а также в случае изменения иных существенных условий тура, в том числе не по вине Исполнителя либо в силу обстоятельств непреодолимой силы, возникших на территории Республики Беларусь и/или на территории страны временного пребывания и/или страны транзита, незамедлительно проинформировать об этом Заказчика путем направления соответствующего уведомления на электронную почту/иные мессенджеры Заказчика;

2.3.10. представлять интересы Исполнителя в период совершения Заказчиком и/или туристами туристического путешествия, а также принимать от Заказчика и/или туристов претензии по качеству оказания туристических услуг и своевременно направлять их в ОДО «Колумб и Компания»;

2.3.11. совершать иные юридически значимые действия, а также выполнять любые иные действия и формальности, вытекающие из договора поручения, в том числе подписывать, подавать и получать все необходимые документы, давать и получать разъяснения (пояснения, объяснения), связанные с выполнением обязательств, вытекающих из договора поручения;

2.4. Количество туристов, которым оказываются туристические услуги в соответствии с настоящим Договором, указывается в Заявлении Заказчика.

2.5. Минимальное количество человек, определенное Исполнителем при формировании тура, которое необходимо для осуществления туристического путешествия заказным рейсом самолета, составляет -90 процентов пассажирских мест в соответствующем самолете.

Для автобусных туров минимальное количество человек, определенное Исполнителем при формировании тура, которое необходимо для осуществления туристического путешествия, составляет 35 человек.

2.6. Качество туристических услуг должно соответствовать условиям настоящего Договора, а при их отсутствии или неполноте - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего типа.

3. СТОИМОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ

3.1. Стоимость тура по настоящему Договору указана в Заявлении Заказчика и выражается в белорусских рублях, в сумме эквивалентной определенной сумме в соответствующей иностранной валюте.

3.2. Стоимость тура включает в себя:

- комплекс туристических услуг;
- сборы, доплаты и иные аналогичные платежи, введенные по решению авиакомпаний, компетентных государственных органов Республики Беларусь либо иных государств;
- услугу медицинского страхования, стоимость которой указывается в договоре добровольного страхования от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу;

Стоимость каждой услуги, входящей в комплекс туристических услуг, указывается в Заявлении Заказчика;

3.3. Оплата Заказчиком туристических услуг по настоящему Договору производится в соответствии с одним из следующих подпунктов:

3.3.1.- денежные средства в качестве предоплаты в размере, установленном в Заявлении Заказчика, должны быть внесены Заказчиком на расчетный счет либо в кассу Турагента или на расчетный счет Исполнителя в день акцепта Заказчиком настоящего Договора;

- оставшаяся часть денежных средств в размере, установленном в заявлении Заказчика, должна быть внесена Заказчиком на расчетный счет либо в кассу Турагента или на расчетный счет Исполнителя не позднее срока, указанного в Заявлении Заказчика;

3.3.2. Оплата полной стоимости туристических услуг, предусмотренной пунктом 3.1. настоящего договора и указанной в Заявлении Заказчика, производится путем внесения Заказчиком 100% предоплаты на расчетный счет либо в кассу Турагента или расчетный счет Исполнителя непосредственно в день акцепта Заказчиком настоящего Договора;

3.3. Способ оплаты туристических услуг, согласованный Сторонами, указывается в Заявлении Заказчика.

3.4. Оплата туристических услуг производится исключительно Заказчиком после полного ознакомления с условиями настоящего Договора, расположенного на официальном сайте Исполнителя KOLUMB.BY и акцепта Заказчиком всех условий настоящего Договора, предоставления персональных данных Заказчика и третьих лиц (туристов) и подписания Заявления. Оплата туристических услуг производится в белорусских рублях в сумме, эквивалентной стоимости туристических услуг, указанной в пункте 3.1. настоящего Договора, рассчитанной по фиксированному курсу соответствующей валюты к белорусскому рублю, установленному Исполнителем на дату оплаты Заказчиком и указанному на сайте KOLUMB.BY. С момента оплаты туристических услуг Заказчиком Исполнителю (полностью или частично) согласно условиям настоящего Договора и определения суммы, подлежащей уплате в белорусских рублях, обязательство в части внесенных денежных средств более не считается выраженным в валюте.

Стороны пришли к соглашению, что стоимость каждой отдельной услуги, входящей в комплекс туристических услуг, указанных в пункте 3.1. настоящего Договора и в Заявлении Заказчика, может меняться в зависимости от изменения конъюнктуры рынка, условий и требований принимающей стороны (в зависимости от сроков и условий оплаты, загруженности отеля, сезонности т.д.) и иных обстоятельств, не зависящих от воли Исполнителя и формируется окончательно не позднее даты завершения туристического путешествия. При этом общая (совокупная) стоимость тура, указанная в пункте 3.1. настоящего договора и в Заявлении Заказчика, остается неизменной.

3.5. Датой оплаты туристических услуг считается дата внесения денежных средств на расчетный счет либо в кассу Турагента или расчетный счет Исполнителя.

3.6. Неоплата (несвоевременная оплата) Заказчиком стоимости туристических услуг в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Договором, может быть признана Исполнителем односторонним отказом Заказчика от исполнения настоящего Договора. В случае несвоевременной оплаты Заказчиком стоимости туристических услуг (любой ее части) Исполнитель имеет право в одностороннем порядке осуществить пересчет общей стоимости туристических услуг по ценам, действующим на момент пересчета, либо аннулировать бронирование тура, совершенное в пользу Заказчика. О принятом решении Исполнитель уведомляет Заказчика посредством направления соответствующего уведомления по любому из каналов связи, указанных в настоящем Договоре (электронная почта, иные мессенджеры и т.д.). В том случае, если Исполнителем принято решение о пересчете общей стоимости туристических услуг, Заказчик обязуется произвести оплату туристических услуг в течение 24 часов с момента получения уведомления от Исполнителя. При нарушении Заказчиком указанного срока Исполнитель аннулирует бронирование тура с выставлением Заказчику суммы фактически понесенных расходов Исполнителя.

3.7. Расходы, связанные с осуществлением платежа (в частности уплата комиссионного вознаграждения банка и т.п.), берет на себя Заказчик.

3.8. Заказчик уведомлен, что цены на туры указаны для граждан Республики Беларусь, цены для иностранных граждан могут отличаться. Турагент обязан до момента направления заявки на бронирование запросить у Исполнителя актуальную цену для иностранного гражданина и уведомить об этом Заказчика.

3.9. При бронировании туристического путешествия с перелетом регулярными авиарейсами 100% оплата стоимости авиабилетов осуществляется Заказчиком без подтверждения бронирования в день акцепта Заказчиком настоящего Договора и подписания Заявления.

3.10. Стороны пришли к соглашению, что до момента подтверждения бронирования тура Заказчик не вправе требовать от Исполнителя оказания ему туристических услуг. Исполнитель уведомляет Заказчика о факте подтверждения (либо отказа в подтверждении) бронирования тура в кратчайшие сроки, но не позднее 7 (семи) календарных дней с даты заключения настоящего Договора путем направления соответствующего уведомления Заказчику способом, согласованным сторонами в настоящем договоре (электронная почта, мессенджер и т.д.). В случае не подтверждения бронирования тура Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком, в том числе в форме возмещения убытков Заказчику и/или туристам, в пользу которых заключен настоящий Договор.

Исполнитель обязуется возвратить внесенные Заказчиком денежные средства не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней с момента поступления от Заказчика заявления на возврат денежных средств. Срок возврата денежных средств может быть изменен, исходя из правил, установленных банком-получателем средств на момент возврата.

3.11. Возврат денежных средств осуществляется исключительно Заказчику на реквизиты, указанные Заказчиком в заявлении на возврат денежных средств. Расходы, связанные с перечислением денежных средств Исполнителем в адрес Заказчика, возлагаются на Заказчика.

3.12. Денежные суммы, перечисляемые/оплачиваемые Заказчиком по настоящему Договору, не являются займом, в т.ч. коммерческим и проценты на них при любых условиях и обстоятельствах, не начисляются.

3.13. В случае увеличения транспортных расходов, действующих на момент заключения настоящего Договора, в том числе из-за резкого увеличения стоимости топлива или изменения маршрута перелета, участвующих в формировании стоимости туристических услуг в зависимости от выбранного Заказчиком направления, в случае введения новых или повышения действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, объективно влияющих на стоимость туристических услуг, что вызывает увеличение стоимости тура, после оплаты (полностью либо частично) туристических услуг, но до начала тура, Исполнитель вправе произвести перерасчет стоимости услуг, а Заказчик обязуется доплатить разницу в цене в течение 3 (трех) календарных дней с момента направления Исполнителем Заказчику уведомления по любому из каналов связи, зафиксированных в настоящем Договоре. Заказчик, не согласившийся с изменением цены Договора, вправе отказаться от исполнения настоящего договора в одностороннем порядке при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

3.14. При отказе Заказчика от тура или прекращения обязательства по обстоятельствам непреодолимой силы Исполнитель вправе удержать с Заказчика денежную сумму в размере 2 (две) базовые величины, размер которой установлен на дату заключения настоящего Договора, что является компенсацией расходов Исполнителя за часть оказанной Исполнителем услуги, связанной с организацией тура. Данное право Исполнителя не является альтернативой применения к Заказчику удержания сумм фактически понесенных расходов Исполнителя. Подписанием Заявления Заказчик подтверждает, что услуга, связанная с организацией туристического путешествия, а именно: услуга бронирования тура, оказана Исполнителем в полном объеме.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Исполнитель имеет право на:

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

4.1.2. возмещение Заказчиком причиненного вреда в случаях и порядке, установленных гражданским и гражданско-процессуальным законодательством;

4.1.3. продолжение выполнения программы тура без Заказчика (туристов) с другими туристами группы (для групповых туров), в случае возникновения обстоятельств, которые влекут невозможность для Заказчика (туристов) воспользоваться организованными Исполнителем услугами;

4.1.4. не ожидание опаздывающего (опаздывающих) к месту начала оказания услуг или к месту сбора и отправки Заказчика (туристов). При этом Заказчик (туристы), опоздавший (опоздавшие) к отправке транспортных средств на любом участке пути, несет (несут) расходы, связанные с присоединением к группе самостоятельно и лишается (лишаются) возможности компенсировать их за счет Исполнителя;

4.1.5. на любые изменения сроков и программы тура, производимые в целях обеспечения безопасности Заказчика (туристов);

4.1.6. в случае нарушения Заказчиком сроков и порядка оплаты стоимости туристических услуг аннулировать бронь тура и расторгнуть в одностороннем порядке настоящий Договор без возмещения Заказчику убытков;

4.2. Исполнитель обязан:

4.2.1. своевременно предоставить Заказчику информацию о туристических услугах, включающую сведения:

- о программе туристического путешествия;

- о туроператоре, сформировавшем тур;
- о стоимости туристических услуг, сроках и порядке их оплаты;
- о комплексе мер, гарантирующих обеспечение личной безопасности и сохранности имущества туристов, экскурсантов во время совершения туристического путешествия;
- о точном времени начала туристического путешествия, не позднее чем за сутки до даты начала туристического путешествия или в момент заключения настоящего Договора, если до начала туристического путешествия остается менее одних суток;
- о принимающей стороне;
- иную информацию, связанную с оказанием туристических услуг;
- о соблюдении правил личной безопасности туриста, экскурсанта;
- об обеспечении исполнения туроператором, сформировавшим тур, обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма посредством способов обеспечения исполнения туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма;
- о порядке обращения участников туристической деятельности за возмещением имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств;

4.2.2. своевременно представить Заказчику документы, необходимые для совершения туристического путешествия;

4.2.3. принимать меры по соблюдению прав, свобод и законных интересов Заказчика и туристов в период совершения ими туристического путешествия по территории страны (места) временного пребывания (транзитного проезда), в том числе в случае совершения противоправного деяния или наступления иного непредвиденного обстоятельства в отношении Заказчика и (или) туристов;

4.2.4. обеспечить надлежащее качество туристических услуг и их безопасность в соответствии с настоящим Договором;

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

4.2.6. в случае отсутствия минимального количества человек, определенного в пункте 2.5. настоящего Договора, информировать Заказчика об этом не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до даты начала туристического путешествия о невозможности оказания туристических услуг;

4.2.7. возместить в порядке, установленном гражданским и гражданско-процессуальным законодательством, вред, причиненный Заказчику и/или туристам;

4.2.8. в случае, если во время осуществления туристического путешествия окажется, что объем и качество оказываемых туристических услуг не соответствуют условиям настоящего Договора, заменить туристические услуги, оказываемые во время осуществления туристического путешествия, туристическими услугами аналогичного или более высокого качества без дополнительных расходов Заказчика, а с согласия Заказчика либо туриста - туристическими услугами более низкого качества с возмещением Заказчику разницы между стоимостью туристических услуг, указанных в настоящем договоре, и стоимостью фактически оказанных туристических услуг.

Такая замена не будет являться нарушением Договора и недостатком оказанных услуг.

4.2.9. обеспечить исполнение своих обязательств по настоящему Договору способами обеспечения исполнения Туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма, предусмотренными законодательством о туризме;

4.2.10. уведомить Заказчика о наступлении случаев невозможности исполнения своих обязательств по настоящему Договору;

4.2.11. информировать Заказчика о непредвиденном росте стоимости отдельных услуг, входящих в комплекс туристических услуг;

4.2.12. выполнять условия настоящего Договора;

4.2.13. При получении от Заказчика оригиналов документов, необходимых для оказания туристических услуг, составить акт о приеме-передаче документов и передать один экземпляр Заказчику;

4.2.14. в случае если законодательством страны временного пребывания установлены требо-

вания по предоставлению гарантий оплаты медицинской помощи, обеспечить Заказчика (туристов) такими гарантиями. Страховой полис должен предусматривать оплату медицинской помощи Заказчику (туристам) и возмещение его (их) расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране временного пребывания или в стране постоянного проживания. Страховой полис или его копия (электронное уведомление) выдается Заказчику (туристу) до его (их) выезда в страну временного пребывания.

4.2.15. в случае переноса даты, времени, задержки либо отмены вылета, изменения стоимости тура, а также в случае изменения иных существенных условий тура, в том числе не по вине Исполнителя либо в силу обстоятельств непреодолимой силы, возникших на территории Республики Беларусь и/или на территории страны временного пребывания и/или страны транзита, Исполнитель в случае заблаговременного получения сведений от поставщиков соответствующих услуг обязан незамедлительно проинформировать об этом Заказчика путем размещения информации Исполнителя на официальном сайте Исполнителя KOLUMB.BY, а также направления соответствующего уведомления на электронную почту или иные мессенджеры Заказчика.

4.3. Заказчик имеет право:

4.3.1. требовать оказания туристам туристических услуг в соответствии с программой туристического путешествия согласно приложению 1 к настоящему Договору;

4.3.2. на возмещение Исполнителем причиненного вреда в случаях и порядке, установленных гражданским и гражданско-процессуальным законодательством;

4.3.3. на обеспечение Исполнителем надлежащего качества туристических услуг и их безопасности;

4.3.4. на обращение к Исполнителю с претензией в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Исполнителем условий настоящего Договора;

4.4. Заказчик обязан:

4.4.1. ознакомиться сам и ознакомить туристов с условиями настоящего Договора, размещенными на официальном сайте Исполнителя KOLUMB.BY, а также с информацией, предусмотренной подпунктом 4.2.1. пункта 4.2., пунктом 9.3 настоящего договора;

4.4.2. самостоятельно ознакомиться и руководствоваться правилами выезда с территории Республики Беларусь и въезда на территорию Республики Беларусь;

4.4.3. своевременно представить Исполнителю полную, достоверную информацию и документы, а также сведения о себе и туристах в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему Договору. Заказчик несет ответственность за достоверность сведений о себе и туристах, в пользу которых заключается настоящий Договор, в том числе за надлежащее оформление документов, представляемых Исполнителю для оказания туристических услуг;

4.4.4. возместить фактически понесенные расходы Исполнителю в случае одностороннего отказа от исполнения обязательств по настоящему Договору при условии их документального подтверждения;

4.4.5. выполнять условия настоящего Договора;

4.4.6. 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, культурным ценностям;

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

- соблюдать правила личной безопасности туриста, экскурсанта;

4.4.7. Заказчик обязуется удостовериться, что его паспорт и паспорта туристов действительны для въезда в страну пребывания и страну (страны) транзита в соответствии с законодательством страны временного пребывания туристов и страны транзитного проезда.

4.4.8. при осуществлении путешествия в страну временного пребывания с повышенным риском инфекционных заболеваний совершать мероприятия по профилактике инфекционных и паразитарных заболеваний в соответствии с международными медицинскими требованиями и соблюдать правила личной гигиены;

4.4.9. возместить все убытки, причиненные Исполнителю несоблюдением Заказчиком и/или туристами законодательства страны временного пребывания, нарушением ими правопорядка, не-

соблюдением правил общественного поведения и другим неисполнением или ненадлежащим исполнением Заказчиком и/или туристами условий настоящего Договора и приложений к нему;

4.4.10. при наступлении страхового случая действовать согласно условиям, указанным в страховом полисе (электронном уведомлении);

4.4.11. оплатить фактически понесенные расходы Исполнителя, возникшие в связи с отказом Заказчику и/или туристам в выдаче въездной визы в страну пребывания консульскими службами, в выезде (въезде) Заказчику и/или туристам пограничными или таможенными органами Республики Беларусь и иностранных государств по причинам, не зависящим от Исполнителя;

4.4.12. производить оплату стоимости туристических услуг в установленные настоящим Договором сроки и порядке;

4.4.13. при необходимости обеспечить оплату в аэропорту прибытия за свой счет (за счет туристов) визового сбора за получение визы для посещения страны временного пребывания, согласно условиям посещения которой требуется получение визы в аэропорту прилета, а также сборов и т.п., в случае необходимости оплаты таковых по прибытии в место размещения в соответствии с требованиями страны временного пребывания;

5. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА

5.1. Изменение, расторжение, односторонний отказ от исполнения обязательств по настоящему Договору осуществляются по основаниям, предусмотренным гражданским законодательством и настоящим Договором, в той форме, в которой заключен настоящий Договор.

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

5.3. Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных расходов.

5.4. Исполнитель при одностороннем отказе Заказчика от исполнения настоящего Договора обязан предпринять необходимые и разумные действия по уменьшению фактически понесенных расходов, в том числе обратиться к привлеченным им субъектам туристической индустрии для уменьшения таких расходов.

5.5. При неподтверждении Исполнителем фактически понесенных расходов, отказе в предъявлении Заказчику документов, подтверждающих такие расходы, или отсутствии четкого указания в документах источника, за счет которого понесены фактические расходы, Исполнитель обязан вернуть Заказчику внесенные за туристические услуги денежные средства в полном объеме.

5.6. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков.

5.7. Исполнитель может отказаться от исполнения настоящего Договора в одностороннем порядке в случае неполной или несвоевременной оплаты Заказчиком стоимости туристических услуг без необходимости возмещения убытков Заказчику. Стороны признают, что аннулирование бронирования тура, подтвержденного Исполнителем (отмена тура), в порядке настоящего пункта ввиду неоплаты (неполной и/или несвоевременной оплаты) является мерой правомерного поведения Исполнителя по настоящему договору и соответственно Исполнитель не несет ответственности за любые убытки, возникшие у Заказчика (туристов) в связи с аннулированием бронирования тура (отменой тура).

5.8. В случае отсутствия минимального количества человек, определенного в пункте 2.5 настоящего Договора, Договор прекращает действие без необходимости возмещения убытков Заказчику при условии возврата Исполнителем полной стоимости оплаченных туристических услуг и информирования Заказчика в сроки, установленные законодательством;

5.9. В случае расторжения настоящего Договора (отказа от исполнения Договора или прекращения обязательства по иным основаниям) возврат денежных средств Заказчику за вычетом фактически понесенных расходов (при их наличии) производится Исполнителем в белорусских рублях по фиксированному курсу соответствующей валюты к белорусскому рублю, установленному Исполнителем, на дату внесения денежных средств Заказчиком в кассу либо на расчетный счет Турагента или на расчетный счет Исполнителя (возвращается фактически внесенная Заказчиком сумма в белорусских рублях за вычетом фактически понесенных расходов (при их наличии)).

5.10. Исполнитель вправе без согласования с Заказчиком (туристом) совершить отступления от настоящего Договора в части услуг перевозки и (или) размещения туристов с обязательным предоставлением средства перевозки и (или) размещения аналогичного или более высокого каче-

ства без изменения стоимости туристических услуг. Предоставление услуг размещения более низкого качества, а также внесение дополнительной платы за оказываемые услуги допускаются исключительно при наличии согласия Заказчика (туриста), полученного в согласованной сторонами форме посредством электронной почты и/или мессенджеров, позволяющих достоверно установить, что согласие исходит от Заказчика.

5.11. Исполнитель вправе изменить маршрут туристического путешествия без согласования с Заказчиком (туристом, экскурсантом), если данные изменения вызваны чрезвычайными ситуациями или требованиями безопасности.

6. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОТКАЗА ОТ ТУРА

6.1. Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору при условии возмещения Исполнителю фактически понесенных расходов. При этом под отказом Заказчика от исполнения обязательств по Договору понимается:

6.1.1. получение Исполнителем заявления Заказчика на аннулирование тура;

6.1.2. нарушение Заказчиком условий оплаты, предусмотренных пунктами 3.1., 3.2. настоящего Договора и указанных в Заявлении Заказчика;

6.1.3. замена туриста (-ов), сроков тура, направления отдыха, а также замена всех или части услуг, входящих в состав тура, по инициативе Заказчика;

6.2. В случае отказа Заказчика от тура по независящим от Исполнителя обстоятельствам Заказчик обязуется своевременно уведомить об этом Исполнителя, направив соответствующее заявление об отказе от тура.

6.3. Подписывая Заявление, Заказчик подтверждает, что отказ Заказчика от забронированного и подтвержденного Исполнителем тура вне зависимости от срока отказа с момента подтверждения тура, а также вне зависимости от срока отказа до даты начала тура влечет необходимость оплаты Заказчиком фактически понесенных расходов Исполнителя.

6.4. Фактически понесенными расходами Исполнителя являются расходы по услугам, оказываемым Исполнителем лично, а также расходы по услугам, оказываемым в рамках тура привлеченными им иными субъектами туристической индустрии.

6.5. Стороны Договора установили, что подтверждением фактически понесенных расходов Исполнителя считаются платежные и иные документы о расходах Исполнителя в рамках тура, включая, но не ограничиваясь, платежные документы о перечислении денежных средств в счет оплаты за бронь в отеле; штрафы, выставленные отелем за отмену брони; оплата консульских сборов; санкции, уплаченные в связи с отменой договора страхования; оплата трансфера (штрафы за отмену), оплата воздушной перевозки (иной перевозки), выставленные счета на оплату, оплата банковских расходов за перечисление денежных средств контрагентам и т.п.

6.6. При отказе Заказчика от тура по инициативе Заказчика Исполнитель вправе проводить мероприятия по минимизации фактически понесенных расходов вплоть до даты окончания тура. Окончательный размер фактически понесенных расходов по аннулированному туру формируется не ранее 7 (семи) календарных дней после даты окончания тура.

6.7. В случае, если неоплата (несвоевременная, неполная оплата) Заказчиком стоимости туристических услуг в порядке, предусмотренном настоящим Договором, признана Исполнителем односторонним отказом Заказчика от исполнения настоящего Договора, Заказчик обязан произвести в адрес Исполнителя оплату фактически понесенных расходов Исполнителя в срок, установленный Исполнителем в уведомлении. Отправка уведомления допускается посредством электронных средств связи на любой из мессенджеров, в том числе на электронную почту Заказчика.

6.8. В случае отказа Заказчика от тура (части тура) по независящим от Исполнителя обстоятельствам при полной либо частичной оплате тура Заказчиком, Исполнитель осуществляет возврат денежных средств Заказчику за вычетом фактически понесенных расходов Исполнителя в сроки, установленные законодательством, если сторонами не согласован иной срок возврата денежных средств.

6.9. В случае невозможности исполнения обязательств Исполнителем по обстоятельствам, указанным в Законе Республики Беларусь «О туризме» от 11.11.2021г. № 129-3, возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном разделом 8 настоящего Договора в сроки, установленные законодательством.

В иных случаях невозможности исполнения обязательств Исполнителем и при отказе Заказчика от перебронирования тура на иной срок, возврат денежных средств Заказчику осуществляет-

ся в порядке и сроки, установленные законодательством, если сторонами не согласован иной срок. О наступлении обстоятельств, указанных в данном пункте, а также в пункте 7.4. настоящего Договора Исполнитель письменно уведомляет Заказчика посредством размещения информации на официальном сайте исполнителя KOLUMB.BY.

6.10. В случае возникновения обстоятельств, связанных с запретом полетов, затруднений в осуществлении транспортного сообщения со страной/странами, в которых планируется оказание туристических услуг/через которые происходит транзит, Исполнитель приложит все усилия для минимизации расходов Заказчика, связанных с отказом, изменением сроков оказания туристических услуг. Размер фактически понесенных расходов будет установлен Исполнителем в каждом случае индивидуально и зависит от позиции операторов/партнеров, привлекаемых к оказанию туристических услуг.

6.11. Условия перебронирования тура в случае его полного либо частичного аннулирования по обстоятельствам, указанным в пункте 6.9. настоящего Договора (включая условия и порядок пересчета денежных средств, порядок определения применяемого фиксированного курса для пересчета и т.д.), определяются Исполнителем в одностороннем порядке, размещаются на официальном сайте (KOLUMB.BY) и указываются в дополнительном соглашении к настоящему Договору.

6.12. В случае, если размер расходов Исполнителя, образовавшихся после аннулирования бронирования, превышает сумму частичной оплаты по данному туру, то Заказчик обязуется возместить расходы Исполнителя до 100%-ного размера этих расходов. Указанные расходы оплачиваются Заказчиком по фиксированному курсу соответствующей иностранной валюты на дату внесения Заказчиком платежа в кассу либо на расчетный счет Турагента или на расчетный счет Исполнителя в срок не позднее 5 (пяти) банковских дней с даты получения уведомления от Исполнителя о размере понесенных Исполнителем расходов.

6.13. Настоящим Заказчик уведомлен о том, что по отдельным категориям туров с момента бронирования тура у Заказчика возникает безусловное обязательство по оплате расходов Исполнителя в случае включения в состав тура отдельных туристических услуг, отказ от которых по любым основаниям предусматривает оплату без возможности минимизации расходов (невозвратные тарифы по регулярным авиаперевозкам и т.д.).

6.14. Введение дополнительных мер безопасности в стране назначения и необходимость прохождения туристами соответствующих процедур, прохождение которых противоречит религиозным и иным убеждениям туристов, не является основанием для отказа от тура и его аннулирования без возмещения расходов Исполнителя. По основаниям, указанным в данном пункте, тур может быть аннулирован с обязательным возмещением фактически понесенных расходов Исполнителя.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕДОДЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

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

7.2. Стороны не несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в случае, если это оказалось невозможным вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы.

7.3. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы и невозможности исполнения сторонами обязательств по настоящему Договору каждая из сторон вправе требовать от другой стороны возврата всего, что она исполнила, не получив встречного удовлетворения. 7.4. Под обстоятельствами непреодолимой силы для целей применения настоящего Договора, в частности, понимаются: стихийные бедствия и катаклизмы, террористические акты, военные конфликты любого характера, забастовки, стачки, внутривластные волнения, события чрезвычайного характера, техногенные либо иные аварии, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, международные санкции, пандемии, эпидемии, чрезвычайные ситуации в области здравоохранения, закрытие границ, изменения в работе транспорта (в том числе связанные с запретом полетов, затруднения в осуществлении транспортного сообщения со страной/странами, в которых планируется оказание туристических услуг/через которые происходит транзит), задержки либо приостановление в оформлении виз (в том числе закрытие посольств и консульств иностранных государств), вновь принятые постановления правительства, решения и распоряжения государственных

органов Республики Беларусь или страны пребывания туристов или транзита, препятствующие исполнению настоящего договора, действия органов таможенного и санитарного контроля; приостановление пропуска иностранных граждан в странах отдыха (транзита) через пункты пограничного контроля; перенос дат начала курортного сезона страны пребывания туристов; противоправные действия в отношении сотрудников Исполнителя, связанные, в том числе, с хищением имущества, отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, маршрутов такси, трафики на дорогах и прочие обстоятельства ограничивающие или делающие невозможным исполнение обязательств, на которые стороны не могут повлиять и которые не могут предотвратить.

7.5. Исполнитель не несет ответственность за ущерб, который может быть нанесен туристам по их собственной вине или по вине третьих лиц, предоставляющих во время осуществления туристического путешествия услуги, не входящие в его программу и оказанные по инициативе самих туристов.

7.6. Заказчик (туристы) несут полную ответственность:

- за ненадлежащее состояние паспорта, доверенности и других документов, необходимых для своевременного и надлежащего оказания туристических услуг по Договору (осуществления туристического путешествия), в том числе за их наличие на момент начала туристического путешествия, за их действительность и соответствие установленным уполномоченными органами Республики Беларусь и страны временного пребывания (транзитной страны) критериям (требованиям) к документам соответствующего вида;

- за срок действия указанных документов;

- за полноту, достоверность и правильность предоставленных Исполнителю информации и документов.

7.7. За каждое изменение подтвержденного бронирования тура, допущенное по вине Заказчика, Заказчик уплачивает Исполнителю денежную сумму в соответствии с информацией, размещенной на сайте **KOLUMB.BY**

7.8. Заказчик подтверждает, что настоящим он уведомлен, что на регулярные рейсы большинства авиакомпаний изменение фамилий пассажиров, внесение изменений в систему бронирования авиакомпаний (переоформление электронного билета), переписка авиабилетов, исправление неточностей в записях по причинам, не зависящим от Исполнителя, не предусмотрено. В связи с этим совершение указанных действий расценивается как отказ Заказчика (туристов) от авиаперевозки и расходы Исполнителя удерживаются в соответствии со стоимостью авиабилета (организации авиаперевозки).

7.9. За изменение фамилий, внесение изменений в систему бронирования авиакомпаний (переоформление электронного билета), переписку авиабилетов, исправление неточностей в записях по причинам, не зависящим от Исполнителя, при продаже авиабилета на регулярном рейсе Заказчик обязуется компенсировать Исполнителю расходы в размере, установленном соответствующей авиакомпанией.

7.10. В случае предоставления недостоверной информации о туристах Заказчик обязуется возместить Исполнителю все убытки, причиненные вследствие исполнения настоящего Договора, содержащего недостоверные сведения о туристах, предоставленные Заказчиком.

7.11. Заказчик несет ответственность за своевременное, полное и достоверное информирование туристов о сведениях, полученных им от Исполнителя в соответствии с условиями настоящего Договора и предусмотренных в пункте 9.3. настоящего договора.

7.12. Заказчик возмещает убытки, понесенные Исполнителем ввиду совершения виновных действий туристами в связи с ненадлежащим информированием туристов со стороны Заказчика.

7.13. Исполнитель не несет ответственность за:

7.13.1. отказ в выдаче въездной визы в страну пребывания консульскими службами, в выезде (въезде) Заказчику (туристам) пограничными или таможенными органами Республики Беларусь и иностранных государств по причинам, не зависящим от Исполнителя; В случае отказа консульскими службами в выдаче въездной визы в страну пребывания консульский сбор возврату не подлежит.

7.13.2. возможные неточности (в том числе некорректный перевод), допущенные в информационных и иных рекламных материалах, предоставленных принимающей стороной;

Заказчик уведомлен, что Исполнитель использует в работе рекламные материалы, представленные партнерами Исполнителя, в связи с этим Исполнитель не несет ответственность за корректность представленной в таких рекламных материалах информации, так как они изготовлены

без участия Исполнителя.

7.13.3. действия консульских служб, пограничных, таможенных и иммиграционных органов;

7.13.4. несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям Заказчика (туристов) и его (их) субъективной оценке;

7.13.5. обеспечение личной безопасности (охраны) туристов, сохранность их вещей, документов и денежных средств, в том числе оставленных в номерах и для хранения в сейфах номеров, за исключением вещей, переданных на ответственное хранение в средство размещения по описи или по аналогичному документу;

7.13.6. утерянныe по вине Заказчика (туристов) выездные документы и авиабилеты, а также за случаи нарушения законодательства страны пребывания, депортации или снятия Заказчика с рейса таможенными или пограничными службами в связи с виновными действиями Заказчика (туристов);

7.13.7. неоказание или ненадлежащее оказание услуг (услуг по перевозке, страховых услуг, экскурсионных услуг, услуг, оказываемых в средстве размещения и в местах отдыха и т.д.) по договорам, заключенным между туристами и исполнителями этих услуг (перевозчиками, страховщиками и т.п.), подтверждением заключения которых может быть: билет, страховой полис, квитанция, чек и др. документы;

7.13.8. изменение расписания авиакоманией перевозки, передачу пассажира для перевозки другому перевозчику, замену воздушного судна, изменение или отмену посадки в пунктах, указанных в билете, если это необходимо.

7.14. Исполнитель несет ответственность за:

7.14.1. недостоверность информации о туристических услугах, которая была предоставлена лично Исполнителем. Исполнитель несет ответственность за обеспечение качества услуг, составляющих тур, исключительно в соответствии с информацией об их потребительских свойствах, оговоренных в настоящем договоре и приложениях к нему.

7.14.2. неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, в т.ч. третьими лицами, на которых было возложено исполнение, если законодательством не установлено, что ответственность за неисполнение или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристические услуги, несет являющееся исполнителем третье лицо (при воздушной перевозке ответственность за причинение вреда жизни и здоровью пассажира, за утрату, недостачу или повреждение (порчу) имущества пассажира и за просрочку доставки в соответствии с законодательством несет перевозчик).

7.15. Заказчик несет ответственность при наличии его вины или вины других туристов за:

7.15.1. непредставление в срок действительных документов и достоверных сведений;

7.15.2. не оформление виз туристами. При невыдаче визы консульские учреждения страны временного пребывания в этих странах могут не объяснять причины такой невыдачи;

7.15.3. не пересечения туристами государственных границ стран временного пребывания и отказ туристам в пребывании в этих странах их уполномоченными органами;

7.15.4. неявки туристов в срок в места оказания услуг (пункты на маршруте тура)(при перевозках, экскурсиях и т.п.)

7.15.5. задержку в стране временного пребывания туристов по иным обстоятельствам;

7.15.6. невыполнение туристами иных обязательств или требований, определенных в настоящем Договоре.

8. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ.

8.1. Исполнение Исполнителем обязательств по настоящему Договору обеспечивается посредством участия в формировании фонда ответственности туроператоров;

8.2. Сведения об организации, обеспечивающей исполнение туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг: Республиканская Ассоциация Туристических Агентств (РАТА) Адрес: 220100 г. Минск, ул. Кульман, 18, каб. 33, +375 29 621 66 89

8.3. Перечень расходов, возмещаемых Заказчику и туристам, в том числе дополнительных расходов: имущественный вред, причиненный в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств, состоящий из стоимости туристических услуг, размер которого определяется исходя из расходов на возвращение туристов, экскурсантов, которым оказываются туристические услуги, из страны (места) временного пребывания в место начала (окончания) туристического путешествия, а также расходов, понесенных Заказчиком на оплату туристи-

ческих услуг в соответствии с договором оказания туристических услуг;

8.4. Порядок и сроки обращения Заказчика и (или) туристов с письменным заявлением (по банковской гарантии - с письменным требованием) о выплате денежной суммы в счет возмещения имущественного вреда, причиненного в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств:

8.4.1. Заказчик и (или) туристы вправе обратиться с письменным заявлением о выплате указанной денежной суммы в организацию, обеспечивающую исполнение туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг, до обращения в суд в течение шести месяцев со дня причинения Заказчику и (или) туристам имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств по настоящему договору.

8.4.2. К письменному заявлению прилагаются:

- копия документа, удостоверяющего личность (для Заказчика и (или) туристов - физических лиц), или копия свидетельства о государственной регистрации (для Заказчика - юридического лица);

- копия настоящего Договора (при заключении такого договора на бумажном носителе) или подтверждение из информационной системы, обеспечивающей обмен информацией в электронной форме между участниками и субъектами туристической деятельности (при заключении настоящего договора в электронном виде);

- документы (чек и (или) иные платежные документы), подтверждающие причинение Заказчику и (или) туристам имущественного вреда и размер такого вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств по настоящему Договору.

8.5. Стороны определили, что до обращения в суд с иском по спорам, вытекающим из настоящего Договора, Заказчик обращается к Исполнителю с соответствующей претензией в течение сроков, предусмотренных настоящим Договором.

Стороны вправе использовать иной, не противоречащий законодательству досудебный порядок урегулирования споров, вытекающих из настоящего Договора, с соблюдением сроков удовлетворения требований потребителей, установленных законодательством о защите прав потребителей.

8.6. Претензионный порядок урегулирования споров, установленный пунктом 8.5 настоящего Договора, не распространяется на случаи причинения Заказчику и (или) туристам имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения Исполнителем обязательств по настоящему Договору. Для этих целей стороны руководствуются пунктом 8.4 настоящего Договора.

8.7. Претензия Заказчика, являющегося юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, рассматривается Исполнителем в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты ее поступления в адрес Исполнителя.

8.8. Претензия Заказчика, являющегося физическим лицом, рассматривается в течение 7 (семи) календарных дней с даты ее поступления в адрес Исполнителя.

8.9. Стороны определили, что при возникновении у Заказчика (туристов) во время путешествия претензий к Исполнителю, связанных с оказываемыми Исполнителем туристическими услугами, Заказчику (туристам) необходимо обратиться к представителю принимающей стороны или администрации отеля для составления на месте Протокола, который подписывается самим туристом и представителем принимающей стороны (в его отсутствие - уполномоченным надлежащим образом представителем администрации отеля или принимающей компании). Протокол оформляется в 2-х оригинальных экземплярах, один экземпляр протокола получает турист, второй экземпляр протокола остается у представителя принимающей стороны.

8.10. В случае, если принимающей стороне/туристу/Исполнителю не удалось устранить обнаруженные и запротоколированные недостатки на месте, все претензии (с протоколами к ним и другими подтверждающими документами) могут быть предъявлены туристом Исполнителю не позднее 15-ти календарных дней после завершения тура. При отсутствии оригинала соответствующего протокола и (или) документов, подтверждающих изложенные в претензии факты, либо в случае предъявления претензии по истечении вышеуказанного 15-тидневного срока, претензия не может быть принята к рассмотрению, и требования о возмещении причиненного ущерба, расходов, выплате штрафа, пени, процентов, неустойки, морального вреда, об уменьшении цены и т.п. считаются не обоснованными, а весь комплекс услуг, входящих в тур, считается выполненным надлежащим образом, в полном объеме и в соответствии с условиями соответствующего Догово-

ра.

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

8.12. Претензия с приложением документов, подтверждающих обоснованность требований Заказчика (туристов) (квитанции, счета, справки, фотографии и т.д.), предъявляется Исполнителю в течение сроков, предусмотренных настоящим договором.

8.13. В претензии указываются:

- фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо наименование или фирменное наименование сторон настоящего Договора;
- место жительства (нахождения) сторон настоящего Договора;
- дата предъявления претензии;
- обстоятельства, на основании которых предъявлена претензия, и документы, подтверждающие данные обстоятельства;
- требования стороны настоящего Договора, предъявившей претензию;
- перечень документов, прилагаемых к претензии;

9. ИНФОРМИРОВАНИЕ

9.1. Заказчик, подписывая Заявление, обязуется нести ответственность за возникновение у туристов претензий по поводу оказания туристических услуг, вызванных несообщением третьим лицам информации, указанной в пункте 9.2. настоящего договора.

9.2. Заказчик подтверждает, до подписания Заявления он ознакомлен с условиями настоящего Договора на официальном сайте Исполнителя KOLUMB.BY, а также он:

9.2.1. получил полную и достоверную информацию о предлагаемых туристических услугах, предусмотренную Законом Республики Беларусь «О туризме», Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей» и «Правилами оказания туристических услуг» утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 11 августа 2022 года № 523.

9.2.2. самостоятельно ознакомился с условиями размещения и услугами, оказываемыми в месте временного проживания, размещенными в открытом доступе, включая отзывы в среде интернет, и заявляет, что данные условия в достаточной степени удовлетворяют и оправдывают его ожидания. В случае необходимости получения дополнительной информации Заказчик может обратиться к Исполнителю в письменной форме, а Исполнитель приложит усилия для получения и предоставления данной информации Заказчику в разумный срок.

9.2.3. ознакомлен с информацией, размещенной на сайтах: <http://mfa.gov.by>, в том числе <http://mfa.gov.by/visa/vyjezd/>, <http://mvd.gov.by/>, <http://gpk.gov.by/peresechenie-granitsy/>, <http://mst.gov.by/>, т.е. всей необходимой информацией, касающейся пересечения государственной границы Республики Беларусь, страны временного пребывания и стран транзитного проезда. Также Заказчик ознакомлен с сайтом Посольства (Консульства) Республики Беларусь в стране временного пребывания, официальным сайтом Исполнителя KOLUMB.BY, с памяткой туриста и со всей иной необходимой информацией, связанной с туристическим путешествием. Заказчику предоставлены ответы на все имеющиеся вопросы.

9.2.4. Заказчик подтверждает, что он не лишен дееспособности, не страдает заболеваниями, препятствующими понимать существо подписываемого им Заявления, а также об отсутствии обстоятельств, вынуждающих его совершить сделку на крайне невыгодных для себя условиях.

9.3. Заказчик подтверждает, что перед подписанием настоящего Договора он проинформирован:

- о программе туристического путешествия (туре), туроператоре, сформировавшем тур;
- об обеспечении исполнения туроператором, сформировавшим тур, обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма посредством способов обеспечения исполнения туроператором обязательств по договорам оказания туристических услуг в сфере международного выездного туризма;
- о порядке обращения участников туристической деятельности за возмещением имущественного вреда в связи с наступлением случаев невозможности исполнения туроператором обязательств;
- об основных правилах въезда и выезда страны временного пребывания (стран транзитного проезда), включая информацию об особенностях прохождения паспортного, визового, таможенно-

го и прочего контроля, о сборах, уплачиваемых туристом, экскурсантом во время совершения туристического путешествия, в том числе в пунктах пропуска и прибытия (аэропортах, портах и др.);

- о необходимости предоставления гарантий оплаты оказания медицинской помощи для въезда в страну (место) временного пребывания (для стран пребывания, законодательством которых установлены такие требования);

- об обычаях, традициях населения страны (места) временного пребывания (транзитного проезда), о религиозных обрядах, святынях, материальных историко-культурных ценностях, состоянии окружающей среды, санитарно-эпидемиологической обстановке в посещаемой стране;

- о правилах поведения туриста, экскурсанта при наступлении обстоятельств непреодолимой силы или иных непредвиденных обстоятельств;

- о телефонах и адресах дипломатических представительств или консульских учреждений государства гражданской принадлежности или обычного места жительства Заказчика (туристов, экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания (транзитного проезда) либо об иных организациях, в которые можно обратиться для защиты прав, свобод и законных интересов Заказчика (туристов, экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания (транзитного проезда);

- об условных обозначениях, классификации гостиничных номеров и их оборудовании, маршруте и условиях оказания конкретных туристических услуг, условиях размещения в отеле и номерах, программе пребывания, порядке встреч, проводов и сопровождения, порядке расторжения и изменения договора и его приложений;

- о правилах безопасности выезжающих за рубеж, правилах санитарно-эпидемиологической службы по профилактике карантинных и особо опасных заболеваний и санитарно-эпидемиологическом состоянии страны временного пребывания;

- о требованиях к физическому состоянию туриста, экскурсанта (возрастные ограничения, состояние здоровья и иные требования);

- о контактных данных представителей Исполнителя, с которыми туристу, экскурсанту надлежит поддерживать связь во время совершения туристического путешествия;

- об информации, содержащейся в типовой памятке, об условиях договоров с авиаперевозчиком и страховой компанией;

- о порядке предъявления и оформления претензий к качеству оказываемых Исполнителем туристических услуг в период нахождения Заказчика (туристов) в стране временного пребывания во время туристического путешествия;

- о том, что в месте его временного нахождения (страна пребывания, отель, кемпинг, курорт и т.д.) могут находиться люди с ограниченными возможностями (инвалиды), в том числе и лица с умственными отклонениями;

- о том, что в непосредственной близости от места проживания могут вестись строительные, инженерные работы, возводиться/находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумов, визуальных эффектов, запахов, вибраций и других неприятных факторов;

- о том, что паспорт Заказчика и паспорта туристов действительны для въезда в страну пребывания и страну (страны) транзита в соответствии с законодательством страны временного пребывания туристов и страны транзитного проезда;

- об ответственности пассажира (Заказчика и туристов) за правильное и полное оформление документов, необходимых для прохождения пограничного, таможенного, иммиграционного, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного и других видов контроля в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь и страны (места) временного пребывания и транзитного проезда;

- о предметах и вещах, запрещенных или ограниченных для перевозки воздушным транспортом, особых условиях перевозки багажа и ручной клади;

- о правилах поведения пассажиров на борту воздушного судна и условиях их обслуживания во время полета;

- о типе воздушного судна;

9.4. Заказчик обязуется сообщить туристам сведения, перечисленные в подпункте 9.3 настоящего Договора.

9.5. Настоящим Заказчик выражает свое безусловное согласие на обработку (на осуществление всех любых действий, операций) любым способом информации, относящейся к персональным

данным Заказчика и туристов, которая предоставлена или может быть предоставлена Заказчиком Исполнителю при заключении и исполнении настоящего Договора (далее - персональные данные).

9.6. Согласие на обработку персональных данных предоставляется Заказчиком сроком на 3 (три) года с даты окончания туристического путешествия.

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

10.1. Места (объекты), в которых оказываются туристические услуги (средства размещения, комнаты или номера в них, транспортные средства и т.п.), должны соответствовать законодательству, в том числе государственным стандартам, санитарным нормам, правилам пожарной безопасности и др. обязательным нормам страны временного пребывания. Категория (количество «звезд» и т.п. категории качества) средства размещения и номера (комнаты) в нем определяются в соответствии с классификацией средств размещения страны временного пребывания.

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

10.3. Сроки (дата и время начала и окончания) оказания туристических услуг (тура) или услуг, входящих в них, могут изменяться (переноситься вперед или назад) в связи с:

- отменой, изменением сроков отправления транспортных средств в случаях, предусмотренных законодательством (изменение сроков или отмена воздушной перевозки; поломка транспортных средств во время движения; изменение направления, запрещение или ограничения государственными органами страны временного пребывания движения транспортных средств по определенным дорогам и др.);

- задержкой при пересечении государственной границы;
- снижением пропускной способности отдельных участков дороги (т.н. «автомобильные пробки»);

- закрытием объектов (мест) для посещения на маршруте туристического путешествия (далее - маршрут тура) государственными органами страны временного пребывания или их владельцами после начала туристического путешествия;

Пункты отправления транспортных средств на маршруте тура (аэропорт, автовокзал, пассажирский терминал и т.п.) могут изменяться.

10.4. В связи с тем, что авиа, железнодорожные и автобусные проездные документы являются самостоятельными договорами между Заказчиком (туристами) и перевозчиком, а страховой полис (договор страхования) является самостоятельным договором между Заказчиком (туристами) и страховой организацией, все претензии Заказчика (туристов) в отношении перевозки и страхования Исполнителем не принимаются и не рассматриваются, и должны непосредственно заявляться соответственно перевозчику и (или) страховщику.

10.5. Исполнитель может оказать содействие Заказчику в исполнении им обязательства по оформлению виз, которое включает только следующие действия: предоставление информации о необходимых документах для оформления виз; по соглашению сторон: подготовка документов для оформления виз, сопровождение туристов при подаче или подача от имени туристов документов для оформления виз в консульское учреждение и сопровождение туристов при получении ими паспортов или получение их от имени туристов в консульском учреждении.

11. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

11.1. При приобретении туристических услуг в области международного туризма Заказчик принимает на себя обязательство уведомить каждого участника туристической деятельности (туриста), в отношении которого Заказчик заключает настоящий Договор, о нижеследующем:

11.1.1. При приобретении тура, в котором в качестве номера проживания, согласно информации Исполнителя используются обозначения Standard, St., Std., ROH или не указан тип номера вне зависимости от количества проживающих в номере человек (туристов) предоставляется для проживания однокомнатный стандартный номер (Standard). Площадь номера, включая санузел и балкон, указывается справочно (ориентировочно) в каталоге принимающего туроператора или Исполнителя (на момент издания такого каталога), а так же на сайте Исполнителя. Все остальные не-

стандартные номера продаются только на основании описания для каждого конкретного отеля, согласно спецификации и Номенклатуре, предоставляемой Исполнителем в каталоге принимающего туроператора или Исполнителя, а так же на сайте Исполнителя. Любая информация о номере отеля, полученная из других источников, включая совпадение в названии нестандартного номера, не является объективной информацией о предоставляемом туре, и не является составной частью настоящего Договора.

Если иное не предусмотрено дополнительно, лицам, получающим услуги, не гарантируется и это не является составной частью настоящего Договора, их вселение в номера отеля (гостиницы) немедленно по их прибытию в отель, а также их выселение из номеров отеля непосредственно перед убытием из отеля. Данное условие настоящего Договора связано с расчетным часом (время заселения/выселения в/из номера отеля), устанавливаемым каждым отелем самостоятельно, и применяется с целью минимизации финансовых затрат Заказчика и туристов по оплате стоимости проживания в отеле. Согласно общепринятой международной практике, ориентировочно расчетный час в отелях наступает в 12 ч. 00 мин местного времени. В некоторых странах, расчетный час (час вселения туристов в отель) может отличаться, и варьируется в период с 12 часов 00 минут до 16 часов 00 минут местного времени. Заказчик и туристы уведомлены, что в прайс-листах (специальных предложениях, приложениях и т.п.) Исполнителя указывается количество ночей проживания, приобретаемых в составе общего пакета услуг, с 12 ч. 00 мин дня начала тура до 12 ч. 00 мин дня окончания тура, данное время пребывания оплачивается Заказчиком (туристами) полностью вне зависимости от времени фактического нахождения в отеле. Заселение в номер отеля раньше расчетного часа, равно как и выселение из его номера позже расчетного часа, влекут обязательства по оплате стоимости полных суток проживания в отеле, независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа.

11.1.2. При реализации туристических услуг по прайс-листам (специальным предложениям, приложениям и проч.) Исполнитель использует международные термины и буквенные сокращения, обозначающие следующие понятия: RO, RR, NO, BO - размещение без питания; BB - только завтрак; HB - полупансион - завтрак и ужин, бесплатные: чай, кофе, вода на завтрак; HB+ - полупансион - завтрак и ужин, плюс алкогольные и безалкогольные напитки местного производства во время приёма пищи; FB - полный пансион - завтрак, обед и ужин; FB+ (EFB) - полный пансион - завтрак, обед и ужин (шведский стол), плюс напитки (в ряде отелей пиво и вино) во время приема пищи; AI, ALL - Allinclusive - все включено: полный пансион, алкогольные и безалкогольные напитки местного производства; UAI (UltraAllinclusive) = SAI (SuperiorAllinclusive) = SAIVIPS (SuperiorAllinclusive VIP Service) = NWI (NewWaveInclusive) = MAI (MegaAllinclusive) = AEAI (AllexclusiveAllinclusive) = DLAI (DeluxeAllbiclusive) = MSAI (MaximumSystemAllinclusive) = VIPAI (VIP CLASS Allinclusive) = HCAI - (Highclassallinclusive) = XXXAI(XXXALL) (все возможные сочетания с Allinclusive) - это Allinclusive, дополнительно и только по усмотрению администрации могут предоставляться импортные спиртные напитки местного производства и дополнительные услуги; DBL, DOUBLE (2 B3P, 2Adl) - стоимость стандартного двухместного номера для размещения 2 взрослых; SINGLE, SNGL, SGL (1 B3P, 1ADL) - стоимость стандартного одноместного номера при размещении 1 взрослого; DBL+EXB, DOUBLE+EXB, TRIPLE, TRPL, DBL+EX.BED (3 B3P, 2ADL+EXB, 3ADL) - стоимость стандартного двухместного номера для размещения 3 взрослых (один взрослый размещается на доп. кровати); SGL+CHD, SINGLE SGL+2CHD, SINGLE, SNGL, DOUBLE, DBL (1 B3P + 2 ПЕБ, 1ADL+2CHD) - стандартный двухместный номер для размещения 1 взрослого и 2 детей (один из детей размещается на доп. кровати); DBL+CHD, DOUBLE, DBL (2 B3P + 1 ПЕБ, 2ADL+1CHD) - стандартный двухместный номер для размещения 2 взрослых и 1 ребенка (ребенок размещается на доп. кровати); DBL+2CHD, DOUBLE, DBL (2 B3P + 2 ПЕБ, 2ADL+2CHD) - стандартный двухместный номер для размещения 2 взрослых и 2 детей (дети размещаются на доп. кровати); Доп. кровать-дополнительное спальное место (раскладушка, кресло-кровать и т.д.).

В стандартном номере предоставляется только ОДНА дополнительная кровать.

При реализации туристических услуг по специальным предложениям «FORTUNA», «NO NAME» т.д. Исполнитель предоставляет в заранее оговоренные даты проживание в отеле с заявленной в специальном предложении категорией, без права выбора Заказчиком или туристами конкретного отеля в этой категории, расположенного в регионе, заранее оговоренного в специальном предложении аэропорта прилета (вылета) туристов в стране временного пребывания, по указанной в специальном предложении цене, который будет предоставлен в день вылета, как тур, приобре-

тенный заранее либо накануне вылета.

Для всех туров, забронированных в соответствии условиями «РАННЕГО БРОНИРОВАНИЯ» (EB, EARLY BOOKING, РБ) действует специальный порядок оплаты и внесения изменений в условия бронирования тура, установленные Исполнителем и доведенные до сведения Заказчика (туристов). При заключении настоящего Договора Заказчик подтверждает, что он ознакомлен с соответствующей концепцией при заключении договора на условиях «EARLY BOOKING».

Заказчик и туристы уведомлены, что в прайс-листах (специальных предложениях, приложениях и т.п.) Исполнителя указывается, условное обозначение отеля на основании информации, полученной от принимающей компании, и может не совпадать с официальной категоризацией. В странах, где отсутствует официальная система категоризации отелей, условное обозначение категории отеля устанавливается на усмотрение туроператора (Исполнителя).

Заказчик и туристы уведомлены, что отель в случае отсутствия коммерческой загрузки может без предупреждения изменить систему питания туристов, несмотря на то, что в каталоге и на официальных сайтах отеля и Исполнителя указывается иная система питания. Стороны признают, что такое изменение условий питания не будет считаться изменением программы туристического путешествия.

Заказчик и туристы уведомлены, что государственными органами страны временного пребывания туристов и/или администрацией места размещения туристов в целях безопасности могут быть введены ограничения (отмена) мероприятий в период отдыха, включая, но не ограничиваясь: сокращение количества и/или времени проведения анимационных, спортивных мероприятий или их отсутствие (на усмотрение администрации места размещения), ограничение работы СПА-центров, фитнес-центров и тренажерных залов, ограничение работы мини-клуба, дискотек и иных мероприятий, предполагающих скопление людей, ограничения по смене пляжных полотенец и т.п.

11.1.3. Заказчик (туристы) уведомлены, что в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь только авиабилет является договором воздушной перевозки пассажира и его багажа. Данный договор является договором присоединения, поэтому турист уведомлен об обязанности соблюдать и подчиняться всем требованиям, предъявляемым авиаперевозчиком, экипажем воздушного судна, служб безопасности авиакомпании и аэропорта при совершении международной воздушной перевозки. Перевозчик, выдающий билет для перевозки по воздушным линиям другого перевозчика, действует в качестве агента последнего. Любое исключение или ограничение ответственности перевозчика распространяется на агентов, служащих или представителей перевозчика и любое лицо, воздушное судно которого используется для перевозки перевозчиком и агентами, служащими или представителями этого лица. Выдача багажа и принятие любых претензий по перевозке багажа осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных правилами соответствующей компании. Тариф за перевозку, выполняемую по договору воздушной перевозки, может быть изменен до начала перевозки. Перевозчик может отказать в перевозке, если положенный тариф не был уплачен в указанные сроки. Время, указанное в расписании и других документах, не гарантируется и не является составной частью договора воздушной перевозки. Перевозчик может без предупреждения передать пассажира для перевозки другому перевозчику, заменить воздушное судно, изменить или отменить посадку в пунктах, указанных в билете, если это необходимо. Расписание может быть изменено без предупреждения пассажира. Перевозчик не несет ответственности за обеспечение стыковок рейсов. Пассажир должен соблюдать требования государственных органов, касающиеся передвижений, предъявлять въездные, выездные и другие необходимые документы и прибыть в аэропорт ко времени, назначенному перевозчиком, а если это время не установлено, то к сроку, достаточному для завершения предполетных формальностей. Никто из агентов, служащих или представителей перевозчика не вправе изменять или отменять положения договора воздушной перевозки пассажира и багажа.

Авиабилеты, приобретаемые по чартерному тарифу, являются невозвратными вне зависимости от времени отказа от авиаперевозки, и, согласно международным правилам воздушной перевозки, данное условие указывается в бланке авиабилета надписью NON REF или NON REFUNDABLE (BRU CHARTER или CHARTER) в графе ограничения, что означает «не возвращаемый, не возмещаемый». Заказчик, оплачивая стоимость авиабилета в составе тура, уведомлен и принимает все условия авиаперевозки, в том числе выдержки из условий договора воздушной перевозки, изложенные в данном пункте. Заказчик принимает условия, указанные в настоящем абзаце и осведомлен, что оплата перевозки и правила возврата денежных средств за авиабилеты согласно настоящему абзацу отличаются от правил, указанных в Воздушном кодексе РБ.

Авиабилеты, приобретаемые на регулярные рейсы, возвращаются по правилам, утвержденным соответствующим авиаперевозчиком. Время и аэропорт вылета самолета, указанные в Приложении №1 договора, согласно заявленному авиаперевозчиком расписанию на момент заключения договора не являются составной частью заключаемого Договора и не могут быть существенными его условиями при его подписании. Фактическая дата вылета может меняться в пределах 1-2 дней и окончательно определяется за 7 дней до заезда. Указанное время вылета, авиакомпания и отель также могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке в соответствии с договором. Заказчик и туристы обязаны уточнять за 24 часа до вылета детали перелета: название авиакомпании, номер рейса, время вылета, аэропорт вылета.

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

В соответствии с международными правилами воздушных перевозок пассажиров, багажа и их грузов, а также действующим законодательством Республики Беларусь, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора воздушной перевозки пассажира и багажа несет авиационный перевозчик; надлежащим доказательством факта заключения договора между Заказчиком (туристами) и авиакомпанией является авиабилет. В связи с этим все заявления, претензии, иски Заказчика и туристов, связанные собственно с авиаперевозкой и ее недостатками, предъявляются Заказчиком и туристами непосредственно в авиакомпанию, предоставившую услуги по авиаперевозке. Авиабилет необходимо сохранить до предъявления претензионных требований в авиакомпанию.

Заказчик (туристы), перевозка которых имеет пункт назначения или остановку не в стране отправления, уведомляются о том, что положения международных договоров, известных как Монреальская конвенция или предшествующая ей Варшавская конвенция с дополнительными соглашениями к ней, могут применяться в отношении всей перевозки, включая любой отрезок, находящийся в пределах территории страны. Для таких пассажиров применяется конвенция, включая особые условия перевозки, обусловленные применяемыми тарифами, которая регулирует и может ограничивать ответственность перевозчика и агентов.

11.1.4. Заказчик и туристы уведомлены, что в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь страховой полис является договором на предоставление медицинских услуг и возмещение расходов, связанных с предоставлением медицинской помощи, осуществляется между страховой компанией и Заказчиком (туристом), выезжающим за рубеж. Все условия страхования указаны в приобретаемом Заказчиком и туристами либо у специализированной страховой организации полисе или электронном уведомлении (правилах страхования). Заказчик и туристы обязаны до подписания договора проконсультироваться у своего лечащего (районного) врача об отсутствии противопоказаний для совершения тура и о возможности посещения им выбранной для путешествия страны временного пребывания с учетом особенностей климата и авиаперелета, а также о необходимости принятия профилактических мер по существующим хроническим заболеваниям. Убытки и другой любой ущерб, нанесенные здоровью и/или имуществу Заказчика и/или туристам, понесенные Заказчиком и/или туристами в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением страховой компанией обязательств по заключенному с Заказчиком и туристами договору страхования, в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь ответственность в этом случае несет страховая компания.

В связи с этим все заявления, претензии, иски Заказчика и туристов, связанные с наступлением страхового случая, неисполнением или ненадлежащим исполнением страховой компанией принятых на себя обязательств по договору страхования, предъявляются Застрахованным (Заказчиком и туристами) непосредственно в страховую компанию, полис (электронное уведомление) которой был выдан Заказчику и туристам. Страховой полис и любые иные документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных Заказчиком и туристами расходов в связи с наступлением страхового случая, необходимо сохранить до предъявления требований в страховую компанию. Одно из основных обязательств Застрахованного лица при наступлении страхового случая - незамедлительное уведомление об этом страховой компании и неуклонное следование ее указаниям (средства связи со страховой компанией указаны в страховом полисе или электронном уведомлении). Следует иметь в виду, что такое уведомление, как правило, происходит по телефону, поэтому если Застрахованный (Заказчик и туристы) находится в отеле и звонит из номера, то отель выставит счет за услуги международной телефонной связи, который обязана

будет оплатить страховая компания.

11.2. Заказчик несет полную материальную ответственность перед туристами в случае непредоставления/предоставления неполной либо недостоверной информации, указанной в пункте 9.3 настоящего Договора.

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его акцепта (принятия предложения Исполнителя) Заказчиком на условиях, предусмотренных настоящим Договором, и действует до полного исполнения обязательств по нему.

12.2. Документы и их копии, подтверждающие факт оплаты стоимости туристических услуг, все приложения к настоящему Договору являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

12.3. Стороны признают юридическую силу документов и/или уведомлений, полученных посредством факсимильной, электронной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ и/или уведомление исходит от стороны по настоящему Договору, наравне с документами и/или уведомлениями, исполненными в простой письменной форме на бумажном носителе, за исключением случаев, когда оформление документов на бумажном носителе является обязательным в силу требований настоящего Договора либо законодательства Республики Беларусь.

12.5. Настоящий Договор может быть заключен путем составления одного текстового документа, включая документ в электронном виде (в том числе электронный документ), или путем обмена текстовыми документами, включая документы в электронном виде (в том числе электронные документы), которые подписаны сторонами собственноручно либо с использованием средств связи и иных технических средств, компьютерных программ, информационных систем или информационных сетей, если такой способ подписания позволяет достоверно установить, что настоящий договор подписан его сторонами (факсимильное воспроизведение собственноручной подписи с помощью средств механического или другого копирования, электронная цифровая подпись или другой аналог собственноручной подписи, обеспечивающий идентификацию стороны по договору оказания туристических услуг).

12.6. При заключении настоящего Договора Исполнитель выдает Заказчику соответствующее подтверждение из информационной системы в виде Договора оказания туристических услуг.

Исполнитель выдает подтверждение из информационной системы, предусмотренное в части первой настоящего пункта, посредством отправки настоящего Договора на адрес электронной почты Заказчика не позднее дня, следующего за днем заключения настоящего договора.

Исполнитель отказывает в выдаче подтверждения из информационной системы, предусмотренного в части первой настоящего пункта, если Заказчиком не указан адрес электронной почты, на который Исполнителю надлежит направить данное подтверждение.

12.7. Все споры и разногласия по настоящему Договору между сторонами решаются путем переговоров, а при невозможности достижения согласия подлежат рассмотрению в суде Московского района города Минска.

12.8. В случае возникновения спорных вопросов во время выполнения тура туристы должны стремиться решить их совместно с представителями принимающей стороны (представителем администрации отеля, принимающей компании) непосредственно в стране пребывания либо связавшись с Исполнителем.

13. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

13.1 Стороны соглашаются считать реквизитами Заказчика данные, указанные им при заполнении Заявления и отраженные в приложении 1 и приложении 2 к настоящему Договору.

13.2 Реквизиты Исполнителя:

- ОДО «Колумб и Компания», 225419, Республика Беларусь, г.Барановичи, ул.Ленина, 3-19
- УНП 290499525, тел/факс +375(163)654444, моб. +375(29)2239339, e-mail: info@kolumb.by
- р/с BY59 PJCB 3012 5127 8510 0000 0933 в ОАО «Приорбанк», БИК PJCBVY2X.

Директор

В.М.Булыга