

Публичная оферта Агентского договора

г. Астрахань

01 января 2017 г.

1. Общие положения

1.1. Данный документ является официальным предложением компании Общество с ограниченной ответственностью «Стрекоза-тур» (именуемое в дальнейшем «Агент») для физических и юридических лиц заключить Агентский Договор на указанных ниже условиях и публикуется на сайте www.strekoza-travel.ru. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой.

1.2. Под физическими лицами понимаются граждане РФ, в том числе предприниматели без образования юридического лица. Для иностранных граждан и юридических лиц (нерезидентов РФ) данный договор действует при дополнительных согласованиях.

1.3. Настоящая публичная оферта Агентского договора (далее Договор) заключается в особом порядке: путем акцепта настоящего Договора, содержащего все существенные условия Договора, без подписания сторонами. Настоящий Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации и является равносильным договору, подписанному сторонами.

1.4. Настоящий Договор является договором присоединения. Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцептом настоящей публичной оферты является заказ услуг и их последующая оплата (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносильен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

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

1.6. Общество с ограниченной ответственностью «Стрекоза-тур», именуемое в дальнейшем «Агент», в лице Директора Трубициной Ангелины Федоровны, действующего на основании Устава с одной стороны, и посетитель сайта www.strekoza-travel.ru – физическое лицо, именуемый в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны заключили настоящий Договор о нижеследующем:

2. Предмет договора

2.1. Предметом настоящего договора является предоставление «Агентом» «Заказчику» туристических и иных услуг в соответствии с условиями настоящей публичной оферты. Под туристическими услугами в настоящем договоре понимаются: услуги по бронированию билетов, транспорта, размещения для проживания, организации работы гидов, информационные и консультационные услуги по организации поездок, проживание, питание, экскурсионное и иное обслуживание, дополнительные и/или другие услуги, необходимые для обслуживания «Заказчика».

2.2. Условия настоящего договора полностью принимаются «Заказчиком». Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий данного Договора является осуществление «Заказчиком» процедуры оплаты выбранных услуг.

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

3. Права и обязанности сторон

3.1. «Агент» обязан:

3.1.1. Предоставить туристические услуги согласно заявке «Заказчика» в соответствии с имеющимся у «Агента» предложением (положение о туре/мероприятии, приложение). Стоимость услуг определяется «Агентом».

3.1.2. Обеспечивать качество предоставляемых туристических услуг в соответствии со стандартами, утвержденными законодательством Российской Федерации.

3.1.3. Информировать «Заказчика» об условиях приобретения и содержании туристических услуг «Агента».

3.1.4. Осуществлять информационную поддержку «Заказчика» с помощью электронных списков рассылки и других имеющихся у «Агента» средств.

3.1.5. Информировать «Заказчика» о правах и обязанностях третьих лиц (организаций), непосредственно связанных с выполнением услуг, в том числе Туроператора, перевозчика, страховой компании, принимающей стороны.

3.1.6. В случае повышения цен на оказанные услуги или изменении сроков оказания услуг по причинам, не зависящим от «Агента», своевременно информировать Заказчика.

3.2. «Агент» вправе:

3.2.1. При не получении от «Заказчика» оплаты за заказанные услуги в срок, установленный п.5.4 или в выставленном счете, аннулировать Заказ.

3.2.2. Если при заключении настоящего Договора «Заказчик» предоставил «Агенту» недостоверные сведения, «Агент» вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор.

3.2.3. Прекратить отношения с «Заказчиком» по настоящему Договору в одностороннем порядке при нарушении «Заказчиком» условий настоящего Договора. Моментом расторжения договора считается дата направления в письменной форме соответствующего сообщения «Заказчику».

3.2.4. Производить доставку информации «Заказчику» с помощью электронных списков рассылки, в которые включается e-mail адрес «Заказчика».

3.3. «Заказчик» обязан:

3.3.1. Своевременно заказать и оплатить все заказанные туристические услуги «Агента» в соответствии с ценами, в сроки и на условиях, установленных «Агентом».

3.3.2. Самостоятельно знакомиться на сайте «Агента» с информацией о видах услуг, ценах на них и условиях их предоставления.

3.3.3. Своевременно предоставить все необходимые достоверные сведения и подлинные документы для предоставления услуг о нем самом и о лицах, которым будут оказаны услуги согласно заявке «Заказчика». Случай не предоставления или предоставления неполного комплекта документов считается отказом от услуг.

3.3.4. Предоставить «Агенту» точную информацию о своем почтовом адресе, телефоне, e-mail, необходимую «Агенту» для оперативной связи с Заказчиком.

3.3.5. После оплаты выбранных услуг выслать «Агенту» подтверждение их оплаты не позднее указанных сроков. Если в условиях предоставления услуги сроки подтверждения не указаны, то таковыми являются: 1 (один) день после совершения «Заказчиком» оплаты за услугу.

3.3.6. В случае неполучения от «Агента» подтверждения регистрации заявки или предоставления оплаченных услуг (по техническим или иным причинам) в течение трех дней с момента отправки «Заказчиком» заявки (подтверждения), «Заказчик» обязан выслать «Агенту» дополнительный запрос, к которому приложить полные данные своей предыдущей заявки. Повторная заявка высылается по e-mail адресу: tour.strekoza@yandex.ru

3.3.7. В соответствии с п.п. 1 ст. 6 ФЗ-152 РФ «О защите персональных данных», Заказчик дает добровольное согласие «Агенту» на обработку персональных данных туристов, в интересах которых заключается данный Договор. В целях исполнения договора «Агент» вправе поручить обработку персональных данных третьему лицу с согласия Заказчика на основании п. 3 ст. 6 ФЗ-152 РФ «О защите персональных данных». Передача персональных данных Заказчика третьим лицам осуществляется только на основании соответствующего договора с третьим лицом, существенным условием которого является безопасность обеспечения третьим лицом конфиденциальности персональных данных Заказчика и безопасности персональных данных при их обработке. Обработка персональных данных прекращается, а сами персональные данные подлежат уничтожению в течение 30 (тридцати) дней со дня окончания установленного законодательством претензионного срока обращения Заказчика с жалобой на качество предоставленных ему туристических услуг.

3.3.8. Вовремя прибыть к месту сбора (отправления) (обеспечить своевременное прибытие следующих с ним туристов). Все расходы, связанные с опозданием к месту сбора(отправления), связанными с нарушением графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, «Заказчик» несет самостоятельно.

3.3.9. Предоставить «Агенту» информацию в письменном виде об обстоятельствах, препятствующих возможности использовать туристические услуги, к таковым, в частности, относятся: различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания (применительно к смене климатических условий, разным видам передвижения, особенностям кухни, к применению лекарственных средств и т.п.), о запрете родителя или родителей на выезд несовершеннолетнего ребенка без сопровождения.

3.3.10. Сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.

3.3.11. Соблюдать правила внутреннего распорядка объектов размещения, правила противопожарной и личной безопасности, общепринятые нормы поведения.

3.3.12. В случае досрочного расторжения Договора, отказа от части заказанных услуг или изменения заказанных услуг, компенсировать «Агенту» все фактические расходы, понесенные им в связи с исполнением обязанностей по настоящему Договору, в том числе штрафные санкции, уплаченные «Агентом» третьим лицам.

3.4. «Заказчик» вправе:

3.4.1. Получить от «Агента» оплаченные им услуги в соответствии с условиями настоящего Договора и соответствующих приложений к нему (положения о туре, инструкции, официальные письма и т.п.).

3.4.2. Получать от «Агента» информацию, связанную со сроками и условиями предоставления услуг.

3.4.3. По согласованию с «Агентом» изменить или аннулировать заказанные услуги. Изменения или аннуляция будут считаться действительными при письменном подтверждении изменения или аннулирования услуг «Агентом».

3.4.4. В любой момент расторгнуть настоящий Договор с соблюдением правил возврата денег, установленных в п.5. настоящего Договора. Датой расторжения Договора считается день получения «Агентом» письменного заявления «Заказчика» в офисе «Агента» или по электронной почте tour.strekoza@yandex.ru. Денежные средства подлежат возврату «Заказчику» в той части, которая не пошла на покрытие расходов «Агента», т.е. за вычетом стоимости услуги бронирования и фактических затрат по исполнению данного Договора.

3.4.5. Имеет иные права, предусмотренные законодательством РФ и настоящим Договором.

4. Условия и порядок обслуживания

4.1 Туристические услуги и цены на них определяются «Агентом». «Агент» вправе в одностороннем порядке пересматривать цены на услуги и условия их предоставления.

4.2. После выбора необходимых услуг, «Заказчик» заполняет «Агенту» заявку со всей необходимой для бронирования услуг информацией в письменной форме.

4.3. Продажа услуг «Заказчику» осуществляется в два этапа:

Первый этап (покупка «Заказчиком» услуг «Агента») состоит из следующих действий:

- прием «Агентом» запроса «Заказчика» на пользование услугами;

- подтверждение «Заказчику» запроса на предоставление услуг (бронирование услуг).

Второй этап: оплата «Заказчиком» услуг «Агента».

4.4. Предварительная заявка «Заказчика» на бронирование туристических услуг содержит следующую информацию:

- название туристической услуги;
- сроки тура (экскурсии);
- личные данные каждого туриста: фамилия и имя; место и дата рождения; гражданство; пол; серия и номер и дата выдачи паспорта с указанием органа, осуществившего выдачу;
- домашний адрес, телефон, факс, e-mail;

4.5. При получении заявки на бронирование для индивидуальных туристов или для группы туристов «Агент» высылает ответ о возможности бронирования заказываемых «Заказчиком» услуг.

4.6. При бронировании услуг «Агент» сообщает «Заказчику» посредством электронной почты, либо в офисе, либо факсом о произведенном бронировании и об условиях их оплаты или аннуляции.

4.7. «Агент» оставляет за собой право отклонить заявку «Заказчика» с устным уведомлением в офисе «Агента», либо письменно уведомить по электронной почте.

4.8. При невозможности бронирования запрошенных «Заказчиком» услуг, «Агент» сообщает ему об этом. «Заказчик» может сразу же сделать повторный запрос на бронирование.

4.9. «Агент» выставляет «Заказчику» счет на забронированные им услуги, который «Заказчик» оплачивает в установленные сроки (см. п. 6.6.).

4.10. «Агент» производит необходимое бронирование заказанных услуг в течение двух рабочих дней с момента внесения «Заказчиком» оплаты. Информацию о подтверждении заказанных услуг «Заказчик» получает непосредственно в офисе «Агента», или «Агент» уведомляет «Заказчика» по телефону, а также посредством факсимильной связи или по электронной почте.

4.11. Если «Заказчик» не оплачивает услуги в установленные сроки, то «Агент» оставляет за собой право аннулировать Заказ без уведомления «Заказчика».

5. Условия аннуляций и изменений забронированных услуг

5.1. «Заказчик» вправе расторгнуть Договор до начала действия поездки, известив в письменной форме в офисе или по e-mail «Агента» и возместив затраты «Агента» и принимающей стороны.

5.2. «Заказчик» должен немедленно извещать «Агента» о любом аннулировании или изменении бронирования в письменной форме в срок до наступления штрафных санкций по аннуляции (изменению) забронированных услуг (см.п. 5.5.).

5.3. Действительной признаётся только аннуляция, подтверждённая «Агентом» в письменном виде. Датой аннуляции является рабочий день с 10.00 до 18.00, когда «Агент» фактически получил и подтвердил аннуляцию от «Заказчика».

5.4. Отказ «Заказчика» от части услуг, опоздание к началу заезда не дает «Заказчику» право на компенсацию за неиспользованные услуги. «Агент» вправе, но не обязан, вести переписку с «Заказчиком» по вопросам, возникающим в ходе выполнения Договора, в т.ч. в ходе претензионного рассмотрения споров, только по адресу, телефону, e-mail «Заказчика», указанных в настоящем Договоре. Во избежание материальных убытков Заказчика в случае непредвиденного отказа от оплаченных услуг, «Агент» рекомендует «Заказчику» заключать договор страхования подобных случаев со страховыми компаниями по своему выбору.

6. Порядок расчетов

6.1. Предварительная стоимость услуг указывается «Агентом» в прайс-листах, специальных предложениях, а также на сайте «Агента» www.strekoza-travel.ru.

6.2. Цены, указанные в каталогах, прайс-листах и специальных предложениях, являются информационными и могут изменяться «Агентом», в зависимости от комплекса заказанных услуг. Окончательная стоимость услуг указывается «Заказчику» по его запросу, а также в высланном ему подтверждении (квитанции об оплате).

6.3. Взаиморасчеты между «Агентом» и «Заказчиком» производятся в рублях.

6.4. Оплата по безналичному расчету производится «Заказчиком» на расчетный счет «Агента» в течение 1-го банковского дня с момента выставления «Агентом» счета на оплату услуг. Фактом платежа является поступление денег «Заказчика» на расчетный счет «Агента». Бронирование услуг в данном случае производится в течение 2-х дней с момента фактического зачисления денежных средств на расчетный счет «Агента».

6.5. «Заказчик» оплачивает забронированные услуги любым способом, который не запрещен законодательством РФ и согласован с «Агентом».

6.6. Услуги предоставляются «Заказчику» на условиях предоплаты суммы, не меньшей, чем 100% стоимости выбранной услуги.

6.7. «Агент» производит перерасчет стоимости услуг, предварительно уведомив об этом «Заказчика», а «Заказчик» производит необходимую доплату, в случае изменения стоимости услуг по следующим причинам: увеличение транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей; иным, не зависящим от «Агента», обязательствам.

6.8. Факт оплаты Услуги считается подтвержденным, после поступления денежных средств в кассу «Агента», либо после поступления сведений из банка «Агента» о зачислении денежных средств на его счет.

7. Особые условия и ответственность сторон

- 7.1. «Заказчик» несет ответственность за правильность и своевременность производимых им платежей, отправляемых «Агенту» заявок на услуги, выполнение инструкций, положений, требований, регламентирующих предоставляемые услуги и высылаемых «Агентом» «Заказчику» по e-mail и/или публикуемых с помощью сайта, или получаемых в офисе «Агента», за правильность предоставляемой контактной информации: почтового и электронного адреса, личных, в том числе паспортных данных; техническое обеспечение условий получения соответствующей услуги на месте.
- 7.2. «Агент» несет ответственность за качество и своевременность предоставляемых Услуг при выполнении «Заказчиком» установленных правил и требований.
- 7.3. «Агент» не несет ответственности за не предоставление услуг при нарушении «Заказчиком» установленных «Агентом» правил платежей, оформления и пересылки заявок на услуги, а также при наличии независимых от «Агента» технических, организационных, почтовых, финансовых и иных причин, препятствующих оказанию услуг. Произведенная в данных случаях оплата «Заказчиком» услуг аннулируется согласно установленным в п.5 Договора условиям аннуляции, либо возвращается «Заказчику» за вычетом расходов и/или убытков, понесённых «Агентом». В случае отказа «Заказчика» от тура или других его действий, которые привели «Агента» к убыткам, «Агент» может потребовать возмещения от «Заказчика» материального ущерба, а так же упущенной выгоды.
- 7.4. «Агент» не несет ответственности за неполучение «Заказчиком» услуг в следующих случаях:
- 7.4.1. «Заказчик» оплатил Услугу, но в установленные сроки подтверждение об оплате от него «Агентом» не получена;
- 7.4.2. Указанный «Заказчиком» в заявке телефон, e-mail адрес содержит ошибку или на момент рассылки недоступен;
- 7.4.3. Сформированная «Заказчиком» заявка составлена не по форме, либо послана с техническими нарушениями, с ошибками в адресах, либо содержит вирусы, либо блокируется почтовыми серверами;
- 7.4.4. «Заказчик» или его представители совершают ошибочные действия, влекущие невозможность оказания им заказанных услуг, не могут получить заказанные услуги по причине возникших у них проблем (отсутствие доступа к сети, недостаток времени, болезнь или иные причины, затрудняющие или делающие невозможным выполнение ими требуемых действий).
- 7.5. В случае, если «Заказчик» не получил полностью или частично оплаченные Услуги «Агента» по причинам, изложенным в п.7.4, произведенная им оплата не возвращается и на другие услуги не переносится. Со стороны «Агента» услуги считаются оказанными, но со стороны «Заказчика» не принятыми по его вине, либо по вине третьих лиц, либо форс-мажорных обстоятельств.
- 7.6. «Агент» не несет ответственности за технические, организационные, почтовые, финансовые и иные проблемы «Заказчика» и/или его провайдера и/или другие причины, не позволяющие из-за указанных проблем, своевременно получить заказанные услуги. Произведенная в данном случае предоплата не возвращается и на другие услуги не переносится.
- 7.7. Если сторонами не оговорено иного, «Заказчику» предоставляется не эксклюзивное, непередаваемое, возвратное право использовать информацию «Агента» по отношению услугам и предмету данного Договора для собственных нужд. Информация, высылаемая «Заказчику» в рамках оказываемых «Агентом» услуг, предназначена только «Заказчику», не может передаваться третьим лицам, тиражироваться, распространяться, пересылаться, публиковаться в электронной, бумажной или иной форме без официального указания «Агента» или дополнительных с ним соглашений. При любом разрешенном использовании информации «Агента» «Заказчик» обязан указывать в этой информации ссылку на данные «Агента»: ООО «Стрекоза-тур», www.strekoza-travel.ru, e-mail: tour.strekoza@yandex.ru.
- 7.8. «Агент» не несет ответственности за содержание передаваемой «Заказчику» информации, прямой или косвенный ущерб, причиненный «Заказчику» в результате её использования, неиспользования, неверного использования или невозможности использования.
- 7.9. «Заказчик» принимает на себя ответственность и риски, связанные с использованием сети Интернет, в том числе ответственность за оценку точности, полноты и полезности любой информации, а также качества и свойств услуг, предоставляемых «Заказчику» посредством «Агента».
- 7.10. «Агент» не несет ответственности за качество каналов связи общего пользования или служб, предоставляющих доступ «Заказчика» к его услугам. Условия настоящего Договора действительны для всех «Заказчиков».
- 7.11. Изменение условий Договора в отношении отдельного «Заказчика» оформляется в виде отдельных договоров или дополнительных соглашений к настоящему Договору.
- 7.12. Форс-мажорные обстоятельства (пожар, военные действия, решения высших государственных органов, забастовки и т.п.), в результате которых не могут быть выполнены обязательства, вытекающие из настоящего Договора, освобождают стороны от ответственности по обязательствам.

8. Порядок решения споров

- 8.1. В случаях возникновения разногласий и споров из-за неисполнения или ненадлежащего исполнения настоящего Договора или в связи с ним, стороны будут стремиться к их урегулированию путем переговоров и достижению мирового решения или соглашения.
- 8.2. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» письменная претензия к качеству туристических услуг предъявляется «Заказчиком» «Агенту» не позднее 20-ти дней с момента окончания поездки и рассматриваются в течение 10 дней после получения. В течение этого времени стороны информируют друг друга о принятом решении.
- 8.3. Рассмотрение претензий к «Агенту», связанных с предоставлением услуг, осуществляется только при предъявлении «Заказчиком» соответствующих финансовых документов, подтверждающих оплату услуг, высланных заявок, переписки и всей необходимой документации, в том числе и запрашиваемой «Агентом».

8.4. При не достижении мирного соглашения путем переговоров, споры подлежат рассмотрению и разрешению в Арбитражном суде.

9. Заключение, изменение и расторжение договора

9.1. Моментом заключения данного Договора считается Момент зачисления оплаты на расчетный счет «Агента» или в кассу «Агента».

9.2. Настоящий Договор является бессрочным и может быть расторгнут по инициативе любой из сторон.

9.3. «Заказчик» вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от услуг «Агента». В случае одностороннего отказа Заказчика от услуг «Агента» без нарушений «Агентом» своих обязанностей, возврат денежных средств производится за вычетом фактически понесенных расходов «Агента».

9.4. «Агент» оставляет за собой право изменять или дополнять любые из условий настоящего Договора в любое время. Все изменения в этом случае публикуются на сайте «Агента». В случае, если изменения окажутся для «Заказчика» неприемлемым, он должен в течение 14 дней с момента опубликования изменений уведомить «Агента» об этом. Если уведомления не поступило, то считается, что «Заказчик» продолжает принимать участие в договорных отношениях.

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

10. Юридический адрес и реквизиты «Агента».

ООО «Стрекоза тур»

Тел/факс (8512) 667-007, 669-009.

Юридический адрес/ Почтовый адрес: 414056, г. Астрахань, ул. Татищева, д. 43 «А» кв. 142/

Фактический адрес: 414000 г. Астрахань, ул. Бабушкина, д. 21,

www.strekoza-travel.ru, e-mail: tour.strekoza@yandex.ru

ИНН 3019011026 /КПП 301901001/ОГРН 1143019001025, Расчетный счет 40702810210200004984 в Филиале № 2351 Банка ВТБ (ПАО)

БИК: 040349758

Корреспондентский счет: 30101810703490000758

Директор



А.Ф. Трубицина

Турфирма «СТРЕКОЗА ТУР» Тел/факс (8512) 667-007, 669-009
Юридический адрес: 414056, г. Астрахань, ул. Татищева, д. 43 «А», кв. 142 Фактический адрес: 414000 г. Астрахань, ул.
Бабушкина, д.21, e-mail: tour.strekoza@yandex.ru

ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ ТУРА

« _____ » _____ 201__ г.

г. Астрахань

Турист (ФИО) _____

Контактный телефон _____

e-mail _____

Страна назначения _____

Город/Курорт _____

Проезд по маршруту: _____

Отель (название)	Дата заезда	Дата отъезда

Тип номера _____

Питание _____

Фамилия, Имя туристов в туре	№ з/паспорта	Дата рождения (обязательно)	Ребенок
1			
2			
3			
4			
5			

Доп. услуги:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Настоящая Заявка на бронирование тура является приложением к **Публичной оферте Агентского договора ООО «Стрекоза-тур», опубликованного на сайте <http://strekoza-travel.ru/publichnaya-oferta-agentskogo-dogovora>** Фактом, подтверждающим принятие изложенных Публичной оферте Агентского договора условий, и акцептом настоящей публичной оферты является заказ услуг и их последующая оплата (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).
В порядке ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» свободно своей волей и в своих интересах, я даю согласие на автоматизированную, а также и без использования средств автоматизации обработку, хранение, систематизацию своих персональных данных и на передачу (в том числе на трансграничную) своих персональных данных третьим лицам. Подтверждаю, что ознакомлен(а) с правами субъектов персональных данных, закрепленными в главе 3 ФЗ «О персональных данных».

Турфирма «Стрекоза тур»

Турист _____

