Публичная оферта для физических лиц

Договор публичной оферты на оказание услуг по бронированию

"22" мая 2022 года

1.Общие положения

1.1. Данный документ является официальным предложением службы бронирования сайта Travelandia.ru в лице индивидуального предпринимателя Леонова Виталия Юрьевича для физических лиц заключить договор на оказание услуг по бронированию на указанных ниже условиях и публикуется на сайте http://travelandia.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 данный договор действует при дополнительных согласованиях.

1.3. Настоящая публичная оферта на оказание услуг по бронированию (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 равносилен 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. В рамках настоящего договора Исполнитель оказывает только услуги по бронированию номеров в местах временного размещения.

1.7. Индивидуальный предприниматель Леонов Виталий Юрьевич, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», и посетитель сайта http://Travelandia.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 Исполнителем Заказчику туристических и иных услуг в соответствии с условиями настоящей публичной оферты. Под туристическими услугами в настоящем договоре понимаются: услуги по бронированию номеров (объектов временного размещения), транспорта, размещения для проживания, информационные и консультационные услуги по организации путешествий 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. Исполнитель обязан:

3.1.1. Предоставить услугу по бронированию согласно заявке Заказчика в соответствии с имеющимся у Исполнителя предложением. Стоимость услуг определяется Исполнителем.

3.1.2. Обеспечивать качество предоставляемых услуг в соответствии со стандартами,

утвержденными законодательством Российской Федерации.
3.1.3. Информировать Заказчика об условиях приобретения и содержании туристических услуг Исполнителя.
3.1.4. Осуществлять информационную поддержку Заказчика по электронной почте и иных имеющихся у Исполнителя средств.
3.1.5. В случае повышения цен на оказанные услуги или изменении сроков оказания услуг по причинам, не зависящим от Исполнителя, своевременно информировать Заказчика.

3.2. Исполнитель вправе:
3.2.1. При не подтверждении заказанного объекта размещения предоставить и согласовать с Заказчиком иные варианты размещения.
3.2.2. При неполучении от Заказчика оплаты за заказанные услуги в течение суток с момента выставления счета аннулировать Заказ.
3.2.3. Привлекать третьих лиц для исполнения услуг в целях настоящего Договора.
3.2.4. Если при заключении настоящего Договора Заказчик предоставил Исполнителю недостоверные сведения, Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор.
3.2.5. Прекратить отношения с Заказчиком по настоящему Договору в одностороннем порядке при нарушении Заказчиком условий настоящего Договора. Моментом расторжения договора считается дата направления соответствующего сообщения Заказчику по электронной почте.
3.2.6. Производить доставку информации Заказчику по электронной почте Заказчика, указанной в заявке на бронирование.
3.3. Заказчик обязан:
3.3.1. Своевременно заказать и оплатить все заказанные услуги Исполнителя в соответствии с ценами, в сроки и на условиях, установленных Исполнителем.
3.3.2. Самостоятельно знакомиться на сайте Исполнителя 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 Исполнителю контактный телефон и электронную почту, необходимые Исполнителю для оперативной связи с Заказчиком.
3.3.5. После оплаты выбранных услуг сообщить Исполнителю об оплате не позднее указанных сроков для подтверждения получения оплаты Исполнителем в течение 1 суток после оплаты.
3.3.6. В случае неполучения от Исполнителя подтверждения регистрации заявки или предоставления оплаченных услуг (по техническим или иным причинам) в течение 2 суток с момента отправки Заказчиком заявки (подтверждения), Заказчик обязан выслать Исполнителю дополнительный запрос с полными данными своей предыдущей заявки на адрес электронной почты: travelandia.ru@mail.ru.
3.3.7. Вовремя прибыть к месту проживания (обеспечить своевременное прибытие следующих с ним туристов).
Все расходы, связанные с опозданием к месту проживания, связанными с нарушением графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, «Заказчик» несет самостоятельно.
3.3.8. Предоставить Исполнителю информацию в письменном виде об обстоятельствах, препятствующих возможности использовать туристские 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.).

3.3.9. Сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.
3.3.10. Соблюдать правила внутреннего распорядка объектов размещения, правила противопожарной и личной безопасности, общепринятые нормы поведения.
3.3.11. В случае досрочного расторжения Договора, отказа от части заказанных услуг или изменения заказанных услуг, компенсировать Исполнителю все фактические расходы, понесенные им в связи с исполнением обязанностей по настоящему Договору, в том числе штрафные санкции, уплаченные Исполнителем третьим лицам.
3.4. Заказчик вправе:
3.4.1. Получить от Исполнителя оплаченные им услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.
3.4.2. Получать от Исполнителя информацию, связанную со сроками и условиями предоставления услуг.
3.4.3. По согласованию с Исполнителем изменить или аннулировать заказанные услуги. Изменения или аннуляция будут считаться действительными при письменном подтверждении изменения или аннулирования услуг Исполнителем.
3.4.4. В любой момент расторгнуть настоящий Договор с соблюдением правил возврата денежных средств, установленных в п.5. настоящего Договора. Датой расторжения Договора считается день получения Исполнителем письменного заявления Заказчика по электронной почте travelandia.ru@mail.ru. Заявление обязательно должно содержать фамилию, имя и отчество Заказчика, контактный телефон, номер заявки на бронирование, причину расторжения договора. Заявление должно быть отправлено с адреса электронной почты, указанного в заявке на бронирование.

4.Условия и порядок обслуживания
4.1 Туристические услуги и цены на них определяются Исполнителем.
4.2. После выбора Заказчиком необходимых ему услуг, он направляет Исполнителю заявку со всей необходимой для бронирования услуг информацией посредством системы бронирования на сайте travelandia.ru. Прием заявки Исполнителем от Заказчика также возможен по телефону и электронной почте.
4.3. Порядок предоставления услуг Заказчику:
- прием Исполнителем заявки Заказчика на пользование услугами;
- подтверждение Заказчику запроса на предоставление услуг (бронирование услуг).
- оплата Заказчиком услуг Исполнителя.
- отправка ваучера Заказчику.

4.4. **Предварительная заявка Заказчика на бронирование содержит следующую информацию:**
- Наименование отеля, пансионата или гостиницы;
- Категория номера: стандарт, эконом, люкс;
- Вариант проживания: одноместное, двухместное и т.д;
- Сроки использования бронируемого номера: дата и время заезда и выезда;
- Личные данные Заказчика: фамилия, имя, отчество;
- Контакты для связи: телефон, адрес электронной почты;

4.5. При получении заявки на бронирование для индивидуальных туристов или для группы туристов Исполнитель высылает ответ о возможности бронирования заказываемых Заказчиком услуг.
4.6. При бронировании услуг Исполнитель сообщает Заказчику посредством электронной почты о произведенном бронировании и об условиях их оплаты или аннуляции.
4.7. Исполнитель оставляет за собой право отклонить заявку Заказчика с уведомлением его по электронной почте.

4.8. При невозможности бронирования запрошенных Заказчиком услуг, Исполнитель сообщает ему об этом. Заказчик может сразу же сделать повторный запрос на бронирование другого объекта временного размещения любым доступным способом (через систему предварительного бронирования сайта, по электронной почте, по телефону), либо сделать запрос на подбор подходящего объекта временного размещения.
4.9. **Исполнитель высылает Заказчику по электронной почте подтверждение бронирования номеров с окончательным расчетом стоимости и указанием размера оплаты за бронируемые услуги, которую Заказчик оплачивает в установленные сроки (см. п. 6.6.).**
4.10. **Исполнитель производит необходимое бронирование заказанных услуг в течение одного рабочего дня с момента внесения Заказчиком оплаты.** Информацию о подтверждении заказанных услуг Заказчик получает по электронной почте или по телефону.
4.11. Если Заказчик не оплачивает услуги в установленные сроки, то Исполнитель 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 по электронной почте Исполнителя и возместив затраты Исполнителя и принимающей стороны.
5.2. Заказчик должен немедленно извещать Исполнителя 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 Исполнителем в письменном виде. Датой аннуляции является рабочий день с 10.00 до 18.00, когда Исполнитель 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. Исполнитель 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 телефону, электронной почте Заказчика, указанных в настоящем Договоре.
5.5. Если в форме бронирования/ваучере не указано иное, то при отказе Заказчика от оплаченных услуг, предоставляемых в период **с 30.09 по 25.12, с 14.01 по 01.05 и с 10.05 по 01.06**, Исполнитель производит удержания в следующем порядке:
- **при отказе более чем за 21 день**, Исполнитель возвращает Заказчику оплату за бронированные им услуги за вычетом фактически понесенных затрат и штрафов, подлежащих уплате Заказчиком;
- **при отказе за 21 день и менее**, Исполнитель возвращает Заказчику оплату за бронированные им услуги за вычетом фактически понесенных затрат и штрафов, подлежащих уплате Заказчиком, но не менее 75% общей стоимости оплаченных услуг;
- **при отказе за 14 дней и менее**, Исполнитель возвращает Заказчику оплату за бронированные им услуги за вычетом фактически понесенных затрат и штрафов, подлежащих уплате Заказчиком, но не менее 50% общей стоимости оплаченных услуг;
- **при отказе за 7 дней и менее**, Исполнитель не возвращает Заказчику оплату за забронированные услуги.
5.6. Если в форме бронирования/ваучере не указано иное, то заявки на бронирование, в которых сроки бронирования включают в себя даты (также частично) **с 01.06 по 30.09 и в праздничные дни - с 25.12 по 14.01, с 01.05 по 10.05**, аннулируемые Заказчиком в срок менее 31 рабочего дня до даты заезда, принимающей стороной не компенсируются, не переносятся и стоимость этих услуг не возвращается, ввиду специфики обслуживания клиентов в такие периоды. При наступлении условий пункта 5.6 условия пункта 5.5. становятся недействительными.
5.7. Если в форме бронирования/ваучере не указано иное, то при отказе за 31 день и более

от услуг, предоставляемых на заезды в период **с 01.06 по 30.09 и в праздничные дни - с 25.12 по 14.01, с 01.05 по 10.05**, Исполнитель возвращает Заказчику оплату за бронированные им услуги за вычетом фактически понесенных затрат и штрафов, подлежащих уплате Заказчиком, но не менее 75% общей стоимости оплаченных услуг.
5.8. Если в форме бронирования/ваучере указаны условия, сроки и стоимость аннуляции или иная информация, относящаяся к изменению стоимости забронированных услуг, такая информация считается приоритетной.

6. Порядок расчетов

6.1. Предварительная стоимость услуг указывается Исполнителем на сайте http://travelandia.ru.
6.2. Цены, указанные на сайте http://travelandia.ru, являются информационными и могут изменяться Исполнителем после уточнения цен у администрации места временного пребывания. Окончательная стоимость услуг рассчитывается Заказчику по его запросу. **Стоимость услуг и размер оплаты, указанные Исполнителем в подтверждении бронирования (туристском ваучере), являются окончательной стоимостью бронируемых услуг.**
6.3. Взаиморасчеты между Исполнителем и Заказчиком производятся в рублях. В случае оплаты банковскими картами систем VISA и MasterCard прикрепленными к счетам в иностранной валюте, сумма оплаты будет автоматически конвертирована в рубли по текущему курсу ЦБ.
6.4. Оплата осуществляется посредством интернет-эквайринга (приема к оплате персонифицированных банковских дебетовых и кредитных карт через Интернет), а также с помощью электронных валют Яндекс.Деньги и WebMoney.
6.5. **В случае частичной оплаты услуг, конечная оплата услуг по наличному расчету производится Заказчиком администрации выбранного им места временного размещения (гостиницы, отеля и т.п.) за весь бронируемый период. Взаиморасчеты между Заказчиком и администрацией отеля производится в рублях в день заезда. Стоимость услуг, выплачиваемая Заказчиком администрации отеля, равна общей стоимости проживания, указанной Исполнителем в подтверждении бронирования номеров, за вычетом произведенной Заказчиком оплаты, размер которой указан Исполнителем в подтверждении бронирования номеров.**
Если Заказчик не оплачивает услуги за весь бронируемый период в день заезда, то принимающая сторона оставляет за собой право аннулировать Заказ, услуги принимающей стороной не компенсируются, не переносятся и стоимость этих услуг не возвращается.

6.6. Заказчик оплачивает забронированные услуги любым способом, который не запрещен законодательством РФ и согласован с Исполнителем.
6.7. Услуги предоставляются Заказчику на условиях оплаты суммы, не меньшей, чем 10% стоимости выбранной услуги.
6.8. Исполнитель 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 Исполнителя, обязательствам.
6.9. После произведения оплаты услуги в день оплаты или на следующий день Заказчик в обязательном порядке высылает Исполнителю по электронной почте информацию о произведенной оплате с указанием реквизитов платежа, оформленную согласно требованиям Исполнителя. Факт оплаты Услуги считается подтвержденным после поступления сведений из банка Исполнителя о зачислении денежных средств на его счет. **Обязательными реквизитами платежа являются: ФИО лица, осуществлявшего платеж, а также дата, когда была произведена оплата бронируемых услуг**.

6.10. В случае оплаты бронируемых услуг Заказчиком на сайте Исполнителя, исполнитель берет на себя затраты, связанные с оплатой процессинга платежа. Однако Заказчик понимает, что такие затраты будут учтены как фактически понесенные Исполнителем расходы в случае возврата средств Заказчику.

7. Особые условия и ответственность сторон

7.1. Заказчик несет ответственность за правильность и своевременность производимых им платежей, отправляемых Исполнителю по электронной почте заявок на услуги, выполнение инструкций, положений, требований, регламентирующих предоставляемые услуги и высылаемых Исполнителем Заказчику по e-mail и/или публикуемых с помощью сайта, правильность предоставляемой контактной информации: почтового и электронного адреса, личных, в том числе паспортных данных; техническое обеспечение условий получения соответствующей услуги на месте.

7.2. Исполнитель несет ответственность за качество и своевременность предоставляемых Услуг при выполнении Заказчиком установленных правил и требований.

7.3. Исполнитель не несет ответственности за не предоставление услуг при нарушении Заказчиком установленных Исполнителем правил платежей, оформления и пересылки заявок на услуги, а также при наличии независящих от Исполнителя 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 анну ляции, либо возвращается Заказчику за вычетом расходов и\или убытков, понесённых Исполнителем. В случае отказа Заказчика от тура или других его действий, которые привели Исполнителя к убыткам, Исполнителем может потребовать возмещения от Заказчика материального ущерба, а так же упущенной выгоды.

7.4. Исполнитель 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 Исполнителем не получена;

7.4.2. Указанный Заказчиком в заявке e-mail адрес содержит ошибку или на момент рассылки недоступен;

7.4.3. Высланная 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 Интернет, 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 Исполнителя по причинам, изложенным в п.7.4, произведенная им оплата не возвращается и на другие услуги не переносится. Со стороны Исполнителя услуги считаются оказанными, но со стороны Заказчика не принятыми по его вине, либо по вине третьих лиц, либо форс-мажорных обстоятельств.

7.6. Исполнитель 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 оплата не возвращается и на другие услуги не переносится.

7.7. Если сторонами не оговорено иного, Заказчику предоставляется не эксклюзивное, непередаваемое, возвратное право использовать информацию Исполнителя по отношению услугам и предмету данного Договора для собственных нужд. Информация, высылаемая Заказчику в рамках оказываемых Исполнителем услуг, предназначена только Заказчику,

не может передаваться третьим лицам, тиражироваться, распространяться, пересылаться, публиковаться в электронной, бумажной или иной форме без официального указания Исполнителя или дополнительных с ним соглашений.
7.8. Исполнитель не несет ответственности за содержание, прямой или косвенный ущерб, причиненный Заказчику в результате использования передаваемой Заказчику информации, а также ее 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 Исполнителя.
7.10. Исполнитель 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 Исполнителю не позднее 20-ти дней с момента окончания поездки и рассматриваются в течение 10 дней после получения. В течение этого времени стороны информируют друг друга о приятном решении.
8.3. Рассмотрение претензий к Исполнителю, 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 Исполнителем.
8.4. При не достижении мирного соглашения путем переговоров, споры подлежат рассмотрению и разрешению в суде г.Москвы.

9. Заключение, изменение и расторжение договора
9.1. Моментом заключения данного Договора считается Момент зачисления оплаты на расчетный счет Исполнителя.
9.2. Настоящий Договор действует до даты выезда, указанной в заявке на бронирование или в подтверждении бронирования (туристском ваучере) и может быть расторгнут по инициативе любой из сторон.
9.3. Заказчик вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от услуг Исполнителя.
9.4. Исполнитель оставляет за собой право изменять или дополнять любые из условий настоящего Договора в любое время. Все изменения в этом случае публикуются на сайте Исполнителя. В случае если изменения окажутся для Заказчика неприемлемыми, он должен в течение 14 дней с момента опубликования изменений уведомить Исполнителя 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. Адрес и реквизиты Исполнителя

Индивидуальный предприниматель Леонов Виталий Юрьевич

Наименование банка	ФИЛИАЛ "ЦЕНТРАЛЬНЫЙ" БАНКА ВТБ (ПАО)
Банковский р/с	40802810625330000721
БИК	044525411
к/с	30101810145250000411
ОГРНИП	314774611100270
ИНН	770902322401
Телефон	+79260983003
Адрес электронной почты	travelandia.ru@mail.ru, info@travelandia.ru
Сайт	travelandia.ru