ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР

оказания услуг, связанных с организацией туристического путешествия и визовым сопровождением

Текст настоящего Публичного договора утвержден приказом директора Общества с ограниченной ответственностью «ТрэвэлХаус» (Приказ от 19.02.2025 г. № 12-ОД «Об утверждении текста Публичного договора оказания услуг, связанных с организацией туристического путешествия и визовым сопровождением Общества с ограниченной ответственностью «ТрэвэлХаус», размещенного на Сайте TH.BY»)

Настоящий Публичный договор разработан в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь от 11.11.2021 г. № 129-З «О туризме», Правилами оказания туристических услуг, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 11.08.2022 г. № 523, и определяет порядок оказания услуг, связанных с организацией туристического путешествия и визового сопровождения.

Общество с ограниченной ответственностью «ТрэвэлХаус», именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице директора Суркова Ю.А., действующего на основании Устава с одной стороны, и физическое лицо, именуемое в дальнейшем, Заказчик, принявший публичное предложение (оферту) о заключении настоящего Договора и выражающий 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, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

В договоре используются следующие термины и определения:

Договор – настоящий договор между Заказчиком и Исполнителем на оказание услуг, связанных с организацией туристического путешествия и визового сопровождения 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 услуг, связанных с организацией туристического путешествия и визового сопровождения услуг;

Публичная оферта (оферта) – публичное предложение Исполнителя заключить настоящий Договор, адресованное широкому кругу лиц с целью оказания услуг, связанных с организацией туристического путешествия и визового сопровождения услуг, путем опубликования (размещения) текста публичного договора на официальном сайте Исполнителя TH.BY;

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

Заказчик – физическое лицо, заказывающее услуги, связанные с организацией туристического путешествия и иные услуги в своих собственных интересах и в интересах иных лиц, в том числе законный представитель несовершеннолетнего, осуществившее Акцепт оферты.

Стороны – Исполнитель и Заказчик при совместном упоминании.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему договору Исполнитель обязуется по заданию Заказчика в соответствии с Заявлением оказать услуги, связанные с организацией туристического путешествия и иные услуги, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги. В Заявлении указывается одна или несколько из следующих

услуг, связанных с организацией туристического путешествия и визового сопровождения и иные услуги:

- информационно-консультационные услуги;
- консультирование по приобретению тура, планированию маршрута и иным вопросам совершения туристического путешествия;
- услуга по подбору тура;
- услуга бронирования мест в транспортном(-ых) средстве(-ах), в том числе бронирование авиаперелета;
- услуга бронирования мест в средстве(ах) размещения (отелях, гостиницах, санаториях);
- услуга по подаче документов, необходимых для совершения туристического путешествия, в соответствующие органы (организации);
- услуги по подготовке документов, согласно требованиям соответствующих дипломатических представительств (визовых центров);
- заполнение документов;
- регистрация Заказчика на подачу документов в соответствующее дипломатическое представительство (визовый центр).

1.2. Исполнитель самостоятельно определяет формы, способы и методы оказания услуг, в том числе при необходимости привлекает третьих лиц для исполнения своих обязательств по настоящему договору.

1.3. Исполнитель не обязан проверять действительность информации, предоставленной Заказчиком.

1.4. Заказчик вправе заказать услуги для собственных нужд и (или) нужд иных лиц. В случае, если оказание услуг необходимо в пользу нужд иных лиц, их данные, необходимые для оказания услуг, указываются в Заявлении.

1.5. Заказчиком в рамках настоящего договора может быть выбрана одна или несколько услуг, не составляющих в совокупности тур.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

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

2.2. 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.

2.3. Фактом, подтверждающим принятие Заказчиком условий и заключение настоящего Договора, является выполнение Заказчиком действий по ознакомлению с условиями настоящего Договора на официальном сайте Исполнителя TH.BY, предоставление Заказчиком Исполнителю перечня персональных данных Заказчика и иных лиц, в пользу которых заключается настоящий Договор, а также оплата Заказчиком услуг Исполнителя любым из способов, указанных в Договоре.

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.

2.4. Акцепт Договора возможен также путем подписания Заявления оригинальными подписями Сторон, либо с использованием факсимильного воспроизведения подписей уполномоченных лиц Сторон.

2.5. Оферта является действительной в той редакции и на тех условиях, которые существовали на момент оплаты Заказчиком услуг Исполнителя.

2.6. Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящий Договор, в связи с чем, Заказчик обязуется перед оплатой ознакомится с актуальной версией Договора и иной информацией.

2.7. Заключая настоящий Договор, Заказчик подтверждает, что он является совершеннолетним, дееспособным лицом, обладающим полномочиями для заключения настоящего Договора как в отношение себя лично, так и в отношении третьих лиц, в чьих интересах действует Заказчик и принимает на себя обязательства по надлежащему исполнению условий настоящего Договора.

2.8. Местом заключения Договора Стороны признают местонахождение Исполнителя.

2.9. Датой заключения Договора является дата внесения оплаты (предоплаты) Заказчиком в адрес Исполнителя.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Стоимость услуг по настоящему Договору определяется Исполнителем, указывается в Заявлении Заказчика и выражается в белорусских рублях.

3.2. Заказчик оплачивает Исполнителю полную стоимость услуг по настоящему Договору в день заключения настоящего Договора.

3.3. Оплата услуг Исполнителю совершается Заказчиком в белорусских рублях путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя, либо в безналичном порядке на расчетный счет Исполнителя.

3.4. Срок оказания услуг по настоящему Договору определяется Исполнителем и указывается в Заявлении.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Заказчик обязуется:

4.1.1. своевременно предоставить Исполнителю полную, точную, достоверную информацию, документы, необходимые для оказания услуг по настоящему Договору;

4.1.2. создать Исполнителю информационные условия для своевременного и качественного оказания услуг;

4.1.3. предоставить по запросам Исполнителя пояснения, уточнения в устной и/или письменной форме, в том числе посредством электронных каналов связи, принадлежащих Исполнителю (электронная почта, мессенджеры, привязанные к номерам телефонов);

4.1.4. надлежащим образом оплатить услуги в соответствии с условиями настоящего договора;

4.1.5. возместить Исполнителю фактически понесенные расходы и убытки последнего, связанные с неисполнением (ненадлежащим исполнением) Заказчиком настоящего Договора либо в случае несоблюдения Заказчиком (и иными лицами, в пользу которых заключался Договор) условий, вытекающих из настоящего Договора;

4.1.6. проверять полноту и правильность заполнения всех документов, оформляемых в рамках оказания услуг по настоящему Договору;

4.1.7. в момент ознакомления с любыми документами, полученными от Исполнителя, незамедлительно сообщить Исполнителю о наличии неточностей, ошибок, опечаток в оформляемых документах и об иных недостатках;

4.1.8. своевременно информировать Исполнителя в случае возникновения любых изменений, способных повлиять на оказание услуг по настоящему Договору.

4.2. Заказчик вправе:

4.2.1. получить услуги в объеме, в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Договором;

4.2.2. запрашивать и получать от Исполнителя сведения об источниках информации, предоставляемой Исполнителем в рамках оказания услуг по настоящему Договору;

4.2.3. отказаться от настоящего договора, уплатив Исполнителю стоимость фактически понесенных расходов, фактически оказанных услуг, а также убытков в случае, если таковые понесены Исполнителем.

4.3. Исполнитель обязуется:

4.3.1. оказать Заказчику услуги в объеме, в порядке и в сроки, установленные настоящим Договором;

4.3.2. обеспечить соответствие оказанных услуг заданию Заказчика;

4.3.3. обеспечить сохранность документов, в случае их получения от Заказчика для целей оказания услуг в рамках настоящего Договора;

4.3.4. возвратить Заказчику документы, в случае если таковые были получены Исполнителем для целей оказания услуг в рамках настоящего Договора;

4.3.5. информировать Заказчика о действиях, которые должны быть предприняты Сторонами и иными лицами, указанными в Заявлении, в интересах которых Заказчик заключает Договор.

4.4. Исполнитель вправе:

4.4.1. запрашивать и получать в устной и/или письменной форме от Заказчика разъяснения, дополнительную информацию, документы по вопросам, возникшим в ходе оказания услуг;

4.4.2. оказывать услуги лично или привлекать третьих лиц для исполнения своих обязательств по настоящему Договору;

4.4.3. самостоятельно определять количество времени, необходимое для оказания услуг, но в пределах срока, указанного в Заявлении;

4.4.4. не приступать к оказанию услуг в случае просрочки оплаты, допущенной Заказчиком, в том числе в случае неполной, несвоевременной оплаты либо приостановить оказание услуг на период просрочки оплаты, допущенной Заказчиком, в случае если оказание услуг уже было начато;

4.4.5. отказаться от оказания услуг без необходимости возмещения убытков Заказчику в случае, если задание Заказчика противоречит законодательству Республики Беларусь, либо не соответствует предмету настоящего Договора;

4.4.6. отказаться от оказания услуг без необходимости возмещения убытков Заказчику, в случае невозможности оказать услуги по вине третьих лиц (например, отсутствие открытых дат для записи в визовые центры, консульские учреждения для оказания услуги визовой поддержки; отказ средства размещения в бронировании (подтверждении бронирования) желаемого номера; отказ или невозможность бронирования авиаперелета по желаемому маршруту и (или) в желаемые даты; и иные случаи);

4.4.7. отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору по собственной инициативе, при условии возмещения Заказчику убытков;

4.4.8. отказаться от исполнения настоящего договора в одностороннем порядке, в случае нарушения Заказчиком сроков и порядка оплаты стоимости услуг по настоящему Договору, без необходимости возмещения Заказчику убытков.

5. АКТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

5.1. По окончании оказания услуг Стороны подписывают Акт оказанных услуг.

5.2. Каждая из сторон составляет Акт оказанных услуг по настоящему договору единолично.

5.3. Исполнитель может передавать Заказчику Акт оказанных услуг в дату заключения настоящего Договора (в дату Акцепта оферты), либо направлять Акт оказанных услуг посредством электронных средств связи – в мессенджеры, привязанные к номеру телефона Заказчика, или посредством

электронной почты.

5.4. В случае бронирования мест для подачи документов на визу в визовые центры, консульства и иные учреждения, услуги считаются оказанными Исполнителем с момента получения Исполнителем подтверждения о бронировании мест для подачи на визу. Акт оказанных услуг составляется Исполнителем в момент получения такого подтверждения и может не направляться Заказчику. В этом случае к Акту оказанных услуг будет приравниваться электронный талон, подтверждение, лист бронирования и иной электронный документ, либо письменное уведомление, направленное Исполнителем Заказчику с содержащимися в этих документах специализированными данными о времени и месте получения услуг в пользу Заказчика.

5.5. При отсутствии письменного мотивированного отказа Заказчика от Акта оказанных услуг в течение 3 (трёх) календарных дней с даты окончания оказания услуг, Акт оказанных услуг считается подписанным, а услуги, оказанные Исполнителем, принятыми Заказчиком.

5.6. В случае, если Исполнитель оказывает Заказчику несколько услуг, и эти услуги оказываются Заказчику в различные сроки (не одновременно), то услуги, указанные в Заявлении-соглашении, могут закрываться отдельными Актами оказанных услуг с предварительным уведомлением Заказчика и частичном оказании услуг в пользу Заказчика.

5.7. В случае оказания услуг, связанных с подачей документов Заказчика с целью получения разрешений, открытия виз, между Сторонами могут подписываться акт приёмки-передачи пакета документов с описью передаваемых документов.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора Стороны несут ответственность в порядке, предусмотренном настоящим Договором, а в случаях, не предусмотренных настоящим договором – в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

6.2. Заказчик несет ответственность за соответствие формулировки задания целям оказания услуг и за содержание информации, предоставленной Исполнителю и необходимой для оказания услуг в рамках настоящего Договора.

6.3. Заказчик самостоятельно принимает решения на основе информации, ставшей ему известной в ходе оказания услуг по настоящему Договору, и несет за них полную ответственность.

6.4. При оказании услуг в пользу третьих лиц, Заказчик несет ответственность за передачу информации/документов этим лицам, и за последствия, вызванные несвоевременной передачей либо неполной передачей третьим лицам, информации/документов.

6.5. В случае невозможности исполнения настоящего Договора, возникшей по вине Заказчика, а также в случае невозможности воспользоваться результатами оказанных в рамках настоящего Договора услуг вне зависимости от причин, услуги Исполнителя подлежат оплате в полном объеме.

6.6. Зона ответственности Исполнителя ограничивается исключительно заказанными Заказчиком в рамках настоящего Договора услугами. Исполнитель несет ответственность исключительно за услуги, указанные в Заявлении. В случае если по заданию Заказчика на Исполнителя возлагаются обязанности бронирования (номера в средстве размещения, места в транспортном средстве, авиаперелета, экскурсионного обслуживания, очереди для ПЦР- или иного вида тестирования, вакцинации, места для подачи документов на визу и т.п.), услуги считаются оказанными Исполнителем с момента бронирования таких услуг. Подтверждением бронирования является получение Исполнителем подтверждения об успешном бронировании от третьих лиц (в частности, от онлайн системы, в которой производится бронирование), непосредственно оказывающих дальнейшие услуги.

Исполнитель не несет ответственность за ситуации, которые могут возникнуть у Заказчика и иных лиц, в пользу которых Заказчик заключает Договор, в ходе оказания услуг третьими лицами, которые были забронированы Исполнителем в рамках настоящего Договора, даже если оказание услуг в рамках настоящего Договора было инициировано Заказчиком с целью дальнейшего получения услуг от

третьих лиц (авиаперелет, проживание в средстве размещения, экскурсионное обслуживание и др.). Обязанности Исполнителя считаются исполненными с момента успешного бронирования соответствующих услуг у третьих лиц. Заказчик уведомлен, что все претензии, связанные с неоказанием, некачественным оказанием, несвоевременным оказанием, частичным оказанием услуг и другие возможные претензии, которые не связаны с процессом бронирования услуг, Заказчик (или иные лица, в пользу которых оказываются услуги) адресовывают непосредственным исполнителям таких услуг.

6.7. Заказчик и иные лица, в пользу которых оказываются услуги, самостоятельно несут ответственность за надлежащее состояние и действительность паспортов, разрешений, доверенностей, медицинских справок и других документов, необходимых для дальнейшего получения услуг от третьих лиц вне рамок настоящего Договора, в том числе за срок действия указанных документов согласно законодательству Республики Беларусь и стран назначения (стран временного пребывания), их достоверность и подлинность, а также за соблюдение требований по пребыванию в самоизоляции (на карантине), в случае если такие требования предъявляются соответствующими органами к лицам, в пользу которых оказываются услуги (гражданам, прибывшим с территории иностранного государства).

6.8. Исполнитель не несет ответственность за:

6.8.1. информацию, изложенную на сторонних интернет-порталах и в иных рекламных материалах сторонних организаций;

6.8.2. правильность оформления и действительность паспорта и иных документов, которые принадлежат лично Заказчику (и иным лицам, в пользу которых оказываются услуги), и оформление которых не входит в услуги Исполнителя по настоящему Договору, в том числе, в случаях недействительности паспорта лица, в пользу которого оказываются услуги, окончания срока его действия (с учетом требований страны временного пребывания, включая действительность паспорта в течение определенного периода после окончания срока тура, установленного правилами страны временного пребывания), в случаях отсутствия или неправильного оформления доверенностей на несовершеннолетних детей или иных необходимых документов, либо при возникновении проблем, связанных с подлинностью документов, предоставляемых для оформления и организации поездки, а также в случаях отсутствия вакцинации, ПЦР-тестирования, тестов на наличие антител к определенному заболеванию или иных способов и видов тестирования, анализов и др., если наличие подобных исследований является обязательным для совершения поездки;

6.8.3. любые решения перевозчика, приводящие к изменению программы поездки, в том числе отмену или изменение времени отправления и прибытия железнодорожных, автобусных, авиарейсов, лайнеров, изменение маршрута и аэропорта отправления/прибытия, а также любые иные изменения, связанные с авиаперелетом или наземным, водным транспортом (изменение класса перевозки, маршрута перевозки, нормы провоза багажа и иные правила перевозок пассажиров и багажа);

6.8.4. доставку и сохранность багажа, ценностей Заказчика (или иных лиц, в пользу которых оказываются услуги) на транспортных средствах или в средствах размещения, даже если бронирование размещения или перелета (перевозки) производилось в рамках настоящего договора;

6.8.5. убытки, понесенные Заказчиком (или иными лицами, в пользу которых оказываются услуги) и связанные с неправильным оформлением, задержкой или отказом в выдаче компетентными органами документов, необходимых Заказчику для совершения путешествия, а также за задержку при выдаче документов в посольствах, консульствах, визовых центрах. К необходимым документам, в частности, могут относиться: паспорт установленного образца, въездная / выездная виза, документ о вакцинации, ПЦР- или иного рода тестирования, справки, различные разрешения, доверенности и другие документы;

6.8.6. убытки, понесенные Заказчиком (или иными лицами, в пользу которых оказываются услуги) и связанные с отказом в разрешении на въезд/ выезд таможенными, пограничными, санитарными и иными службами и органами;

6.8.7. убытки, понесенные Заказчиком (или иными лицами, в пользу которых оказываются услуги) в связи с:

- неявкой или опозданием к прохождению таможенного и иных видов контроля, регистрации и посадке на рейс или иной транспорт, опоздание к размещению в средство размещения, на экскурсионные и другие мероприятия; за опоздание или неявку Заказчика (или иных лиц, в пользу которых оказываются услуги) к месту сбора при трансферах;

- нарушение законодательства Республики Беларусь или страны назначения (страны транзитного проезда), в том числе, таможенных, пограничных, санитарных, фитосанитарных, карантинных и иных норм и правил;

- отказом от медицинского страхования;

6.8.8. наличие возможных ограничений на выезд за пределы Республики Беларусь Заказчика (или иных лиц, в пользу которых оказываются услуги) или въезд в Республику Беларусь;

6.8.9. любые действия (бездействие) перевозчика, страховой компании или иных лиц, с которыми Заказчик (или иные лица, в пользу которых оказываются услуги) вступают в прямые правоотношения, а также пограничной, таможенной, регистрационной служб, фитосанитарного и иного контроля аэропортов и железнодорожных вокзалов, портов, автопереходов;

6.8.10. качество и объем услуг, оплачиваемых Заказчиком (или иными лицами, в пользу которых оказываются услуги) третьим лицам;

6.9. В случае если предметом настоящего Договора является бронирование авиаперевозки, то Заказчик, заключая настоящий договор, соглашается с тем, что авиабилеты, приобретаемые на регулярные рейсы, возвращаются по правилам, утвержденным соответствующим авиаперевозчиком. 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 в графе ограничения, что означает «не возвращаемый, не возмещаемый».

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

7. ФОРС-МАЖОР

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в случае, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств вызвано обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор). В этом случае установленные сроки по выполнению обязательств, указанных в настоящем договоре, переносятся на срок, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы.

7.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся обстоятельства, возникшие помимо воли и желания Сторон и которые нельзя предвидеть или избежать, включая пожары, землетрясения, наводнения, катастрофы, другие явления стихийного характера, взрывы, террористические акты, военные действия, эпидемии, пандемии, закрытие воздушного пространства, наземных границ по любым причинам, а также издание актов органов государственной власти, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору.

7.3. Сторона, для которой стало невозможным выполнить свои обязательства по настоящему Договору ввиду обстоятельств непреодолимой силы, обязана в течение трех рабочих дней известить другую Сторону в письменном виде о наступлении или прекращении действия обстоятельств, препятствующих выполнению обязательств.

7.4. Не уведомление или ненадлежащее уведомление лишает Сторону права ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы как обстоятельства, исключающие ответственность за неисполнение своих обязательств по настоящему Договору.

7.5. Если обстоятельства непреодолимой силы продлятся свыше двух месяцев, Стороны обязуются согласовать порядок дальнейшего выполнения условий договора.

7.6. 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.

8. ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА

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

8.2. Настоящий Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке:

8.2.1. Исполнителем - при условии полного возмещения Заказчику убытков (за исключением случаев, указанных в п. 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7 настоящего Договора, при которых убытки не возмещаются);

8.2.2. Заказчиком - при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, фактически оказанных услуг, а также убытков в случае, если таковые понесены Исполнителем;

8.3. В случае если в рамках настоящего Договора Исполнителем оказываются услуги по подбору тура, услуги консультирования по приобретению тура, планированию маршрута и иным вопросам совершения туристического путешествия, то стоимость таких услуг не подлежит возврату Заказчику вне зависимости от того будет ли Заказчиком приобретен тур, и воспользуется ли Заказчик (или иные лица, в пользу которых оказываются услуги) забронированной в рамках настоящего договора услугой вне зависимости от причин отказа либо невозможности совершения тура / использования забронированных услуг.

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть по настоящему Договору или в связи с его исполнением, изменением, расторжением, разрешаются в порядке, предусмотренном законодательством. Претензионный порядок Стороны признают обязательным. Претензия должна быть направлена заинтересованной стороной в письменном виде заказным письмом с уведомлением о вручении с описанием вложения. Ответ на претензию должен быть направлен отправителю не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения претензии получателем.

9.2. Если разногласия между Исполнителем и Заказчиком не могут быть устранены путем переговоров или с применением процедуры медиации, они подлежат разрешению в суде по месту нахождения Исполнителя.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его заключения и действует до исполнения Сторонами своих обязательств по Договору.

10.2. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору должны быть оформлены дополнительными соглашениями и подписаны обеими Сторонами.

10.3. Стороны признают юридическую силу документов, полученных по электронным каналам связи наравне с документами, исполненными в простой письменной форме на бумажном носителе.

10.4. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой Стороны.

10.5. Заключая настоящий Договор, Заказчик выражает согласие на обработку, передачу (в том числе при необходимости трансграничную) своих персональных данных, а также персональных данных лиц, в пользу которых оказываются услуги третьим лицам, которые участвуют по заданию Заказчика в процессе бронирования услуг, предусмотренных предметом настоящего Договора. Заказчик также выражает согласие на хранение своих персональных данных и персональных данных иных лиц, в

пользу которых оказываются услуги без ограничений в способах, системах и территории хранения персональных данных.

10.6. Заказчик подтверждает, что любые письма (заявления и т.п.), направленные с электронного адреса Заказчика, указанного в Заявлении, а также с телефонного номера, указанного в Заявлении посредством мессенджеров либо смс, считаются направленными Заказчиком.

10.7. Все приложения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью.

Приложение 1: Заявление-соглашение на оказание услуг, связанных с организацией туристического путешествия и визового сопровождения

Приложение 2: Акт оказанных услуг по публичному договору оказания услуг, связанных с организацией туристического путешествия и визового сопровождения

11. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

11.1. Стороны соглашаются считать реквизитами Заказчика информацию, указанную им при оформлении Заявления.

11.2. Реквизиты Исполнителя:

Общество с ограниченной ответственностью

«ТрэвэлХаус»
Республика Беларусь, 220113 г. Минск,
Логойский тракт, д. 15, корп. 4., каб. 207
+375 (17) 392-81-00, +375 (29) 649-81-00
https://th.by, info@th.by
р/с BY46UNBS30120817930090010933 (BYN)
РКЦ №10 ЗАО «БСБ БАНК»
г. Минск, Логойский тракт, 15/4
БИК UNBSBY2X, УНП 192102421
ОКПО 381127305000

Приложение 1 к Публичному договору оказания услуг,
связанных с организацией туристического путешествия
и визовым сопровождением, утвержденного приказом
директора Общества с ограниченной ответственностью
«ТрэвэлХаус» от 19.02.2025 г. № 12-ОД

ЗАЯВЛЕНИЕ-СОГЛАШЕНИЕ № _____

на оказание услуг, связанных с организацией туристического путешествия
и визового сопровождения

г. Минск ____.____._____

Я, _____ ,
(Ф.И.О., дата рождения, номер паспорта, место жительства)
именуемый(ая) в дальнейшем Заказчик, перед подписанием настоящего заявления подтверждаю, что мной полностью прочитан текст Публичного договора оказания услуг, связанных с организацией туристического путешествия и визового сопровождения, размещенного на официальном сайте Общества с ограниченной ответственностью «ТрэвэлХаус» TH.BY по ссылке https://th.by/public-offer. Все положения данного договора мне разъяснены и понятны, я с ними полностью согласен и обязуюсь ими руководствоваться при заключении, исполнении, расторжении Договора.

Подписывая настоящее заявление, я принимаю публичное предложение (оферту) Общества с ограниченной ответственностью «ТрэвэлХаус» о заключении Договора оказания услуг, связанных с организацией туристического путешествия и визового сопровождения, и принимаю следующие индивидуальные условия:

1. Срок оказания услуг по Договору: ____.____._____.

2. Стоимость оказываемых услуг по Договору составляет __ _____ бел. руб. и включает в себя следующие услуги:

- _____ (стоимость в бел руб)
- _____(стоимость в бел руб)
- _____(стоимость в бел руб)

3. Лица, в пользу которых оказываются услуги:

Фамилия, Имя	**Дата рождения**	**Гражданство**	**Номер паспорта**	**Дата выдачи паспорта**	**Срок действия паспорта**	**Кем выдан**

Исполнитель
ООО «ТрэвэлХаус» УНП 192102421
220113 г. Минск, Логойский тракт, д.15, корп.4, оф.207
р/с **IBAN** BY46UNBS30120817930090010933 (бел. руб.)
РКЦ № 10 ЗАО «БСБ Банк», БИК (SWIFT): UNBSBY2X
г. Минск, Логойский тракт, 15/4
тел: +375173928100, +375293424000
e-mail: info@th.by

Заказчик
Ф.И.О.: _____
Паспорт: _____
Выдан: _____
Адрес: _____
Тел.: _____
e-mail: _____

_____ / ____ / _____ _____ / _____
Должность *Подпись* *Фамилия, И.О.* *(подпись заказчика)* *Фамилия И.О.*
М.П.

Приложение 2 к Публичному договору оказания услуг,
связанных с организацией туристического путешествия
и визовым сопровождением, утвержденного приказом
директора Общества с ограниченной ответственностью
«ТрэвэлХаус» от 19.02.2025 г. № 12-ОД

АКТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ № _____

по публичному договору оказания услуг, связанных с организацией туристического путешествия и визового сопровождения

к заявлению-соглашению № _____ от ____.____._____

г. Минск ____.____._____

ООО «ТрэвэлХаус», именуемое в дальнейшем Исполнитель,

в лице _____,
(должность, Ф.И.О)

действующего на основании _____ с одной стороны,
(учредительный документ, доверенность)

и, _____,
(Ф.И.О., дата рождения, номер паспорта)

именуемый(ая) в дальнейшем Заказчик, с другой стороны, вместе именуемые Сторонами, составили настоящий акт о нижеследующем:

1. Исполнитель передал, а Заказчик принял результат оказанных услуг, а именно:

- _____
- _____
- _____

2. Услуги оказаны Исполнителем в срок, предусмотренный Договором, и в полном объеме.

3. Качество услуг соответствует запросу Заказчика. Заказчик не имеет претензий к объему, качеству оказанных услуг.

4. Стоимость оказанных услуг составила _____ бел. руб.

5. Оплата оказанных услуг произведена Заказчиком в полном объеме.

6. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

6.1. Стороны соглашаются считать реквизитами Заказчика информацию, указанную им при оформлении Заявления.

6.2. Реквизиты Исполнителя:

Общество с ограниченной ответственностью

«ТрэвэлХаус»
Республика Беларусь, 220113 г. Минск,
Логойский тракт, д. 15, корп. 4., каб. 207
+375 (17) 392-81-00, +375 (29) 649-81-00
https://th.by, info@th.by
р/с BY46UNBS30120817930090010933 (BYN)
РКЦ №10 ЗАО «БСБ БАНК»
г. Минск, Логойский тракт, 15/4
БИК UNBSBY2X, УНП 192102421
ОКПО 381127305000

Приложение 3 к Публичному договору оказания услуг,
связанных с организацией туристического путешествия
и визовым сопровождением, утвержденного приказом
директора Общества с ограниченной ответственностью
«ТрэвэлХаус» от 19.02.2025 г. № 12-ОД

СОГЛАШЕНИЕ, действующее при оказании услуг, связанных с визовым сопровождением

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

1.1. Данное соглашение является неотъемлемой частью Публичного договора и применяется для регулирования прав и обязанностей Сторон в случае оказания Исполнителем услуг по визовому сопровождению Заказчика.

1.2. Настоящее соглашение не отменяет положений Публичного договора, а дополняет его.

1.3. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать услуги консультирования по визовым вопросам, визового сопровождения.

1.4. Предметом настоящего договора не является открытие визы для Заказчика. Для открытия визы Заказчик самостоятельно подает документы в соответствующее консульство страны планируемого пребывания на открытие визы. Документы на открытие визы могут подаваться Исполнителем по устному ходатайству Заказчика при условии, если консульством страны планируемого пребывания допускается безличная подача соответствующий документов на получение визы.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. Предоставить информацию о порядке получения визы, установленного консульским учреждением или его представительством (далее - консульское учреждение), на момент передачи подготовленных документов для получения визы;

2.1.2. Подготовить визовые формы (анкеты) и сформировать комплект документов для получения визы в соответствии с требованиями, установленными консульским учреждением (перечень документов для получения визы представитель Исполнителя предоставляет при обращении Заказчика);

2.1.3. По соглашению сторон и в случае необходимости, сопроводить Заказчика в консульское учреждение при подаче документов для получения визы;

2.1.4. По соглашению сторон, в случае возможности в соответствии с правилами консульского учреждения или визового сервисного центра, получить паспорт в консульском учреждении или визовом сервисном центре после рассмотрения документов для получения визы.

2.2. Исполнитель имеет право:

2.2.1. Самостоятельно определять формы и методы оказания услуг;

2.2.2. Запрашивать у Заказчика сведения и (или) документы, необходимые для подготовки Исполнителем документов для получения визы;

2.2.3. Не принимать сведения и документы для получения визы, предоставляемые Заказчиком, если они вызывают сомнения в их действительности и достоверности;

2.2.4. Не оказывать услуги и/или не передавать Заказчику подготовленные документы для получения визы, в случае неисполнения Заказчиком своих обязанностей по Договору;

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. Предоставить Исполнителю достоверные сведения и документы, необходимые для подготовки Исполнителем документов для получения визы. Перечень указанных сведений и документов представитель Исполнителя предоставляет при обращении Заказчика;

2.3.3. Незамедлительно информировать Исполнителя об изменениях в сведениях и документах, предоставленных Заказчиком;

2.3.4. Оплатить стоимость услуг Исполнителя;

2.3.5. Получить у Исполнителя подготовленные документы для оформления визы;

2.3.6. Получить паспорт у Исполнителя, в случае его получения Исполнителем в консульском учреждении или визовом сервисном центре после рассмотрения документов для получения визы.

2.4. Заказчик имеет право:

2.4.1. Получать информацию от Исполнителя о ходе оказания услуг;

2.4.2. В одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора до его окончания (окончания исполнения сторонами своих обязательств) при условии возмещения Исполнителю фактически понесенных им расходов в размере 50% от стоимости услуг.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Наименование и стоимость услуг указывается в Заявлении-соглашении.

3.2. Оплата стоимости услуг производится Заказчиком следующим способом:

3.2.1. Наличным или безналичному расчету путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, согласно Заявления-соглашения, который является протоколом-согласования цены. Фактом перечисления денежных средств Заказчиком Исполнителю является факт поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4. ПОРЯДОК И СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Срок оказания услуг составляет 14 рабочих дней.

4.2. Срок оказания услуг начинается с момента предварительной оплаты Заказчиком стоимости услуг и предоставления им достоверных сведений и документов для получения визы (п.2.3.1 настоящего соглашения).

4.4. По согласованию Сторон, срок оказания услуг может быть увеличен.

4.3. После окончания оказания услуг (подготовки Исполнителем документов для получения визы и (или) получения Исполнителем паспорта в консульском учреждении после рассмотрения документов для получения визы) Исполнитель уведомляет об этом Заказчика. С этого момента услуги считаются оказанными.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Ответственность Заказчика:

5.1.1. Заказчик проинформирован, что консульские учреждения имеют право на нижеследующие действия без объяснения причин: отказ в выдаче визы, вызов на собеседование, запрос дополнительных документов и сведений, задержка документов, сокращение срока действия визы по своему усмотрению. Указанные обстоятельства не являются не исполнением обязательств Исполнителем, а оказанные услуги подлежат оплате.

5.2. Ответственность Исполнителя:

5.2.1. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за последствия, возникшие в результате неверно внесенных данных в опросный лист, непредставления или несвоевременного предоставления им необходимых документов, сокрытых фактах нарушения порядка за рубежом, а также вследствие других нарушений Договора со стороны Заказчика, которые привели к отказу в выдаче визы.

5.2.2. Исполнитель не несет ответственность перед Заказчиком в случаях отказа консульских учреждений в выдаче въездных виз по причинам, независящим от Исполнителя, изменения сроков выдачи визы, изменения требований к моменту подачи документов для получения визы. Также

Исполнитель не несет ответственность перед Заказчиком в случае невозможности оказания услуг в силу действия таможенных служб и пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей зарубежных стран, делающих невозможным оказание услуг.

5.2.3. Исполнитель не несет ответственности, если Заказчик по своему усмотрению отказывается от исполнения Договора.

5.2.4. Исполнитель не несет ответственности за мероприятия (переговоры, подписание контрактов, заранее оплаченное проживание и т.д.), которые могут не состояться по причине отказа в визе, задержки в выдаче выездных документов или переноса даты открытия визы.

5.2.5. Исполнитель не принимает претензии за убытки, которые могут возникнуть в результате задержки или отказа в выдаче Заказчику визы. В случае покупки Заказчиком авиабилетов или иных проездных документов, до получения выездных документов (виз), в том числе оформленных с помощью Исполнителя, претензии по просроченным билетам не принимаются и не рассматриваются. Также Исполнитель не принимает претензии за убытки, которые могут возникнуть в результате отказа от ранее оформленной туристической поездки ввиду отказа консульским учреждением в визе Заказчику по любым причинам, в том числе, если договор оказания туристических услуг был оформлен ранее между Исполнителем и Заказчиком. Также Исполнителем не будут приниматься претензии в том случае, если Заказчик предварительно не оформил страхование от невыезда за границу и такое страхование не было предложено Исполнителем Заказчику.

5.2.6. Исполнитель снимает с себя ответственность за выполнение услуг с удержанием полной платы за услуги в случае отказа Консульского учреждения в выдаче визы по причине невыполнения Заказчиком своих обязательств, а также при сокрытии Заказчиком любых фактов, препятствующих выезду за границу, сообщении ложных или не подтвержденных в ходе проверки Консульским учреждением сведений, ошибок в указанных Заказчиком данных, повлекших невыдачу выездных документов, отказе Заказчика представить Консульству дополнительные документы, неявке на подачу документов в Консульское учреждение.

5.2.7. В случае утери по вине Исполнителя действующего паспорта и других оригинальных или копированных документов Заказчика, Исполнитель несет ответственность в размере документально подтвержденного материального ущерба, связанного только с восстановлением документов.

5.2.8. Исполнитель и Заказчик освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение является следствием действия обстоятельств, не зависящих от воли сторон (форс-мажор). Указанные события должны носить чрезвычайный, непредвиденный и непредотвратимый характер, возникнувшие после заключения контракта. При наступлении и обстоятельств непреодолимой силы стороны должны без промедления известить о них в письменной форме другую сторону. Срок выполнения сторонами обязательств по данному договору отодвигается соразмерно времени в течение которого действуют такие обстоятельства.

5.2.9. В случае расторжения Договора, Исполнитель обязуется вернуть сумму или часть суммы, уплаченную за оказанные им услуги в течение 14 рабочих дней.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

6.1. Настоящий Договор считается заключенным и действует с момента предварительной оплаты Заказчиком стоимости услуг (п.3.3 Договора) до исполнения сторонами своих обязательств.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. Стороны обязуются принимать все зависящие от них меры по разрешению споров, которые могут возникнуть по Договору, путем переговоров. При невозможности решить спор путем переговоров, стороны обязуются принимать все зависящие от них меры по их разрешению с помощью оформления претензий во внесудебном порядке. Претензия Заказчика должна быть рассмотрена Исполнителем в

течение 14 (четырнадцати) рабочих дней. При невозможности внесудебного урегулирования споров, они подлежат передаче в суд по месту нахождения ответчика.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

8.1. Исполнение сторонами обязательств по Договору может осуществляться посредством средств связи (Интернета, телефона и т.д.) по адресам (номерам, логинам и т.п.) сторон, за исключением обязательств, которые не могут быть осуществлены таким образом (передача оригиналов документов и т.д.)

8.2. Все изменения и дополнения к Договору оформляются в письменной форме.

8.3. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.

9. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

9.1. Стороны соглашаются считать реквизитами Заказчика информацию, указанную им при оформлении Заявления.

9.2. Реквизиты Исполнителя:

Общество с ограниченной ответственностью «ТрэвэлХаус»

Республика Беларусь, 220113 г. Минск,

Логойский тракт, д. 15, корп. 4., каб. 207

+375 (17) 392-81-00, +375 (29) 649-81-00

https://th.by, info@th.by

р/с BY46UNBS30120817930090010933 (BYN)

РКЦ №10 ЗАО «БСБ БАНК»

г. Минск, Логойский тракт, 15/4

БИК UNBSBY2X, УНП 192102421

ОКПО 381127305000