

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Текст настоящего публичного договора (договора публичной оферты) утвержден приказом директора ООО «СМОК ТРАВЕЛ ПЛЮС» от 03.01.2022 №1-ОД «Об утверждении текста публичного договора оказания услуг»

Настоящий Публичный договор оказания услуг (далее - «Договор») определяет порядок оказания услуг, взаимные права, обязанности и порядок взаимоотношений между Обществом с ограниченной ответственностью «СМОК ТРАВЕЛ ПЛЮС», именуемым в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Ульвис М.С., действующей на основании Устава, и лицом – Заказчиком, именуемым в дальнейшем «Заказчик», принявшим (акцептовавшим) публичное предложение (Оферту) о заключении Договора.

Термины и определения, используемые в Договоре.

1. «Система онлайн- бронирования» (Система) — программный комплекс, доступный на сайте <https://online.smoktravel.by>, предназначенный для поиска информации о проживании (гостиницах, апартаментах, виллах и проч.), транспортных услугах (трансферах), а также для бронирования и оплаты проживания, проезда.
2. Объекты размещения - отели, виллы, гостиницы, апартаменты в стране пребывания, в котором Исполнитель реализует услуги данного объекта размещения с использованием Системы.
3. «Регистрация» — предоставление Исполнителю посредством Системы персональных и контактных данных Заказчика для оперативной связи с ним по вопросам, касающимся заказанных услуг.
4. «Заказ» — совокупность услуг, формируемая Заказчиком путем выбора подходящего варианта в результате поиска в Системе.
5. «Ваучер» — документ, подтверждающий факт бронирования и оплаты Заказа. Является основанием для получения Заказчиком забронированных и оплаченных услуг.
6. «Бронирование» — резервирование номеров в объекте размещения/транспорта, происходящее в результате ряда действий, совершаемых Заказчиком в Системе.
7. «Партнер Исполнителя» - юридическое или физическое лицо, которые на основании заключенных с Исполнителем договоров, непосредственно оказывают услуги Заказчику (туроператор, перевозчик, отель и др.).

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ЕГО ЗАКЛЮЧЕНИЯ

- 1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать услуги: по бронированию и продаже мест в объектах размещения; по бронированию транспортных услуг, посредством использования системы онлайн- бронирования доступной на сайте Исполнителя, а Заказчик обязуется принять и оплатить эти услуги.
- 1.2. После получения 100% оплаты, Исполнитель высылает на адрес электронной почты Заказчика, в личный кабинет Заказчика подтверждение бронирования и/или Ваучер. С момента получения Заказчиком Ваучера, обязательства Исполнителя перед Заказчиком считаются исполненными, а услуга – оказанной.
- 1.3. Договор является публичным договором, в соответствии с которым Исполнитель принимает на себя обязательство по оказанию услуг в отношении каждого из Заказчиков, кто обратится к Исполнителю для получения таких услуг.
- 1.4. Размещение текста Договора на сайтах Исполнителя <https://online.smoktravel.by>, <https://smoktravel.by> является публичным предложением (офертой) Исполнителя, адресованным неопределенному кругу лиц заключить Договор согласно п. 2 ст. 407 ГК РБ.
- 1.5. Заключение Договора производится путем присоединения Заказчика к Договору посредством принятия (акцепта) условий Договора в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок.
- 1.6. Фактом принятия (акцепта) Заказчиком условий Договора является оплата Заказчиком заказанных им услуг в порядке и на условиях, определенных Договором, либо совершение Заказчиком любых действий, свидетельствующих о его согласии с условиями договора, включая, но не ограничиваясь, направлением (в том числе по электронной почте) заявки на

приобретение услуг и пр.

1.7. Договор считается заключенным в простой письменной форме с момента выполнения Заказчиком действий по акцепту.

1.8. Датой заключения Договора является день подтверждения принятия условий Договора на сайте его размещения.

1.9. Местом заключения Договора Стороны признают местонахождение Исполнителя.

1.10. Принимая условия Договора, Заказчик подтверждает, что он является совершеннолетним, дееспособным лицом, обладающим необходимыми полномочиями для создания, изменения, прекращения обязательств по Договору как в отношении себя лично, так и в отношении лиц, в интересах которых он заключает Договор, а также он берет на себя всю ответственность, включая финансовую, за любые совершенные им действия или решения, принимаемые при заключении/прекращении Договора либо в ходе совершения поездки.

1.11. Заказчик подтверждает, что до момента подписания Договора, Заказчиком получена и ему понятна необходимая информация об услугах, позволяющая Заказчику сделать свободный выбор услуг и получить определенные в Договоре услуги полностью, надлежащего качества и в установленный срок.

1.12. Заказчик подтверждает, что лица, в интересах которых заключается Договор, обязаны самостоятельно ознакомиться с Договором и с правилами, указанными на сайте Исполнителя, позволяющими осуществить тур, дополнительными услугами, не входящими в стоимость Заказа.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1 Исполнитель имеет право:

2.1.1. на своевременное получение от Заказчика полной, достоверной информации и сведений о себе и лицах, в интересах которых заключается Договор, в объеме, необходимом для исполнения обязательств по Договору;

2.1.2 на возмещение Заказчиком причиненных убытков (нанесенного вреда) в случаях и порядке, установленных законодательством и Договором;

2.1.3. требовать от Заказчика соблюдения Договора. Исполнитель несет ответственность за надлежащее исполнение Договора только в случае действий и процедур, совершенных Заказчиком с полным соблюдением этих правил;

2.1.4. требовать от Заказчика полного согласия с условиями Оферты. Без согласия с условиями Оферты отказать Заказчику в оказании услуг;

2.1.5. требовать от Заказчика оплаты Заказа. В случае неоплаты Заказчиком бронирования в установленный срок, аннулировать Заказ (бронирование);

2.1.6. удерживать с Заказчика или требовать оплаты штрафных санкций в случае изменения, отказа от Заказа. При этом Заказчик признает действия Исполнителя полностью правомерными и не имеет претензий;

2.1.7. привлекать третьих лиц для исполнения услуг в целях исполнения Договора без согласия Заказчика;

2.1.8. расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке, если Заказчик предоставил Исполнителю недостоверные сведения или контактные данные, а также заведомо ложные и/или неправомерно используемые Заказчиком данные платежных карт;

2.1.9. производить в исключительных случаях замену номера отеля, подтвержденного ранее, на аналогичный, с размещением в номере той же категории, либо более высокой категории без взимания дополнительной оплаты;

2.1.10. требовать при отказе Заказчика от заказанных ранее услуг независимо от причин отказа:

а) сумм, удержанных транспортными организациями, при возвращении проездных билетов в соответствии с правилами и тарифами этих транспортных организаций;

б) сумм, удержанных объектами размещения за бронирование номеров в отеле (гостинице, пансионе и т. д.) и/или заказанное проживание в соответствии с правилами последних;

в) стоимости оказанных услуг по бронированию, согласно прейскуранту, действующему у Исполнителя;

2.1.11. аннулировать бронирование и отказаться от обязательств по Договору в случае неоплаты Заказчиком бронирования в установленный срок.

2.2. Исполнитель обязан:

- 2.2.1. предоставить Заказчику необходимую информацию об услугах, а также инструкции для оформления и оплаты Заказа;
- 2.2.2. принять оплату Заказа от Заказчика после надлежащего оформления Заказа и успешного бронирования услуг;
- 2.2.3. при отмене Заказа подтвердить аннуляцию услуг с выставлением штрафных санкций, если таковые действуют на данный срок аннуляции;
- 2.2.4. после оплаты Заказчиком услуг выслать на электронную почту Заказчика, указанную при бронировании, в личный кабинет Заказчика подтверждение бронирования и/ или ваучер (лист бронирования), который включает все услуги, забронированные Заказчиком.
- 2.2.5. своевременно предоставить Заказчику документы, необходимые для совершения поездки;
- 2.2.6. принимать меры по соблюдению прав и законных интересов Заказчика;
- 2.2.7. обеспечить качество оказываемых услуг в соответствии с Договором;
- 2.2.8. возместить в случаях и порядке, установленных законодательством, понесенные убытки (причиненный вред) Заказчику и (или) лицам, в интересах которых Заказчик заключил Договор.

2.3. Заказчик имеет право:

- 2.3.1. производить поиск, бронирование и оплату услуг посредством Системы. При этом Заказчик признает, что в случае использования Системы он в полной мере и безоговорочно принимает условия Договора вне зависимости от того, каким способом было совершено бронирование и оплата Заказа;
- 2.3.2. на получение забронированных услуг в сроки и в объеме, оговоренные в данном Заказе;
- 2.3.3. отменить или изменить Заказ на условиях Договора.

2.4. Заказчик обязан:

- 2.4.1. ознакомиться сам и ознакомить лиц, в интересах которых Заказчик заключает Договор, с условиями Договора;
- 2.4.2. самостоятельно знакомиться на сайте Исполнителя с информацией об услугах Исполнителя, средствах размещения, транспортных услугах, включая цены, условиями и порядком оплаты, Политикой в отношении персональных данных;
- 2.4.3. не приступать к оформлению Заказа, предварительно не ознакомившись с Договором, правилами бронирования и оплаты, условиями размещения/транспортных услуг. Если Заказчик приступил к оформлению Заказа, то Исполнитель считает, что Заказчик полностью ознакомлен и согласен с условиями Договора;
- 2.4.4. указывать актуальную контактную информацию при регистрации, необходимую Исполнителю для оперативной связи с Заказчиком;
- 2.4.5. своевременно и в полном объеме предоставить все необходимые для оформления Заказа актуальные данные о себе и лицах, в интересах которых Заказчик заключает Договор, проверить их корректность;
- 2.4.6. до оплаты Услуг ознакомиться с условиями проживания/проезда и оплатить заявленные Услуги;
- 2.4.7. своевременно оплатить стоимость Заказа любым из предложенных вариантов и способов оплаты, представленных на сайте, в сроки и на условиях, указанные Исполнителем на сайте. В случае оплаты Заказа банковской картой через Интернет необходимо пользоваться только банковской картой, принадлежащей Заказчику. Во избежание мошенничества Исполнитель проверяет платеж и для разрешения возникших вопросов связывается с Заказчиком. В случае если Заказчик недоступен или вопрос остается нерешенным, Исполнитель оставляет за собой право аннулировать данный Заказ и возвращает денежные средства на банковскую карту ее владельца;
- 2.4.8. в случае отказа от Заказа или от части услуг в Заказе, а также в случае изменения заказанных услуг, обязан компенсировать Исполнителю все фактические расходы, понесенные им в связи с исполнением обязательств по Договору, в том числе штрафные санкции, уплаченные Исполнителем третьим лицам. Договорные права и обязанности Заказчика распространяются также на лиц, в интересах которых заключается настоящий Договор (если иное не следует из существа обязательств или требования закона);
- 2.4.9. соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее политическое и социальное устройство, обычаи, традиции, религии населения;

2.4.10. соблюдать правила заселения и проживания в объектах размещения.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ

3.1. Стоимость услуг указывается на сайте Исполнителя в Заказе, сформированном Заказчиком в соответствии с выбранным набором услуг. Стоимость услуг и срок оплаты действительны на момент бронирования.

3.2. Стоимость действительна на момент бронирования. Цены могут быть изменены в любой момент, изменения вступают в силу с момента опубликования на сайтах <https://online.smoktravel.by>, <https://smoktravel.by>.

3.2. Оплата услуг производится Заказчиком в порядке 100% предоплаты с помощью банковской карты онлайн на сайте Исполнителя в белорусских рублях.

3.3. Если Заказчик не оплатил услугу в установленный для оплаты срок, Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору в одностороннем внесудебном порядке. В этом случае Договор прекращает действие в связи с отказом Исполнителя от исполнения обязательств в момент истечения срока, установленного для оплаты.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

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

В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы и невозможности исполнения сторонами обязательств по Договору каждая из сторон вправе требовать от другой стороны возврата всего, что она исполнила, не получив встречного удовлетворения.

4.3. Заказчик несет ответственность за конфиденциальность своего регистрационного имени (логина) и пароля, а также за все действия, произведенные под данным именем (логинем) и паролем. Исполнитель не несет ответственности и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного использования третьими лицами идентификационных данных Заказчика.

4.4. Заказчик представляет интересы всех лиц, указанных в Заказе, и персонально несет ответственность перед Исполнителем за правильность данных о них, выполнение всеми лицами всех обязательств, включая обязательства по оплате Заказа и оплате штрафа в случае отказа от оказания услуг.

4.5. Заказчик несет ответственность за выполнение своих обязательств перед Исполнителем с причинением, как материального ущерба, так и ущерба его деловой репутации. Любое неверное или мошенническое бронирование, или перепродажа Заказа запрещается.

4.6. Исполнитель не несет ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг со своей стороны или со стороны третьих лиц, возникшего из-за недостоверности, недостаточности или несвоевременности сведений, предоставленных Заказчиком, а также возникших вследствие других нарушений условий Договора и/или правил бронирования со стороны Заказчика.

4.7. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком в случае опоздания к сроку заселения/проезда.

4.8. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие предоставленного обслуживания ожиданиям Заказчика и его субъективной оценке, за разнообразие блюд и их вкусовых характеристик, особенностей и качества их приготовления; наличие насекомых, птиц, животных, цветущих растений, а также иных представителей животного и растительного мира в местах временного пребывания Заказчика и лиц, в интересах которых заключен Договор; степень оборудованности пляжа, включая количественный и качественный состав пляжного инвентаря, качество уборки пляжа, качество прибрежного дна, качество покрытия береговой зоны пляжа, несоответствие обслуживания необоснованным ожиданиям Заказчика, и лиц, в интересах которых заключен Договор его (их) субъективной оценке.

5. ФОРС-МАЖОР

5.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если таковое явилось следствием обстоятельств действия непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых в данных условиях обстоятельств.

К обстоятельствам непреодолимой силы, относятся, но ими не ограничиваются: стихийные бедствия, пожары, наводнения, землетрясения, военные действия, забастовки, мятежи, действия и решения государственных органов власти, сбои, возникающие в телекоммуникационных и энергетических сетях, действие вредоносных программ, а также недобросовестные действия третьих лиц, направленных на несанкционированный доступ и/или выведение из строя программного и/или аппаратного комплекса каждой из Сторон.

5.2. Сторона, правомерно ссылающаяся на данный раздел, освобождается от обязанности соблюдать Договор с того момента, как препятствие приводит к неисполнению Договора при условии, что другая Сторона незамедлительно уведомляется о препятствии, а если такое уведомление не дается незамедлительно – с момента получения другой Стороной такого уведомления.

5.3. Доказательством наступления обстоятельств непреодолимой силы является справка компетентного государственного органа.

6. ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА

6.1. Изменение и прекращение, в том числе расторжение Договора осуществляются по основаниям, предусмотренным Договором и законодательством.

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

6.3. Настоящий договор может быть расторгнут в одностороннем порядке Исполнителем при условии полного возмещения Заказчику убытков (за исключением случаев, предусмотренных Договором, когда Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора).

6.4. В случае отказа Заказчиком от услуг (расторжения договора) до их начала, независимо от причин, оплаченные денежные средства возвращаются Заказчику Исполнителем за минусом фактически понесенных расходов Исполнителя, включая оплату комиссионного вознаграждения банку за перечисление денежных средств Партнерам Исполнителя, штрафные санкции, выставленные Партнерами Исполнителя за аннулирование услуг, иные расходы Исполнителя, подтвержденные документально. Заказчик информирован и согласен с тем, что в случае отказа Заказчика от услуг (расторжения договора), стоимость услуг Исполнителя по бронированию Исполнителем не возвращается.

7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

7.1. Стороны будут стремиться к разрешению всех возможных споров и разногласий, которые могут возникнуть по Договору или в связи с ним, путем взаимного соглашения и переговоров.

7.2. В случае невозможности разрешения споров и разногласий путем переговоров все споры и разногласия подлежат рассмотрению в Экономическом суде г. Минска в соответствии с правом Республики Беларусь. При этом Стороны соглашаются, что до обращения в суд с иском по спорам, возникающим на основании или в связи с Договором, обязательным является предъявление претензии (письменного предложения о добровольном урегулировании спора). Срок ответа на претензию устанавливается в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

8.1. Предоставление услуг в рамках договора для Заказчиков, являющихся юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, подтверждается Актом, который направляется Исполнителем Заказчику в течение 10 (десяти) календарных дней с момента окончания периода предоставления услуг. Заказчик, в случае отсутствия мотивированного отказа по услугам, обязан в течение 5 (пяти) календарных дней с момента получения Акта подписать его и направить обратно Исполнителю. Заказчик безоговорочно соглашается с тем, что если он не направил мотивированный отказ от подписания Акта в течение вышеуказанного времени, то услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Заказчиком.

8.2. Предоставление услуг для Заказчиков, являющихся физическими лицами, подтверждается фактом потребления Заказчиком оказанных услуг и отсутствием предъявленных Заказчиком письменных претензий по оказанным услугам в течение срока потребления услуг.

8.3. В случае появления претензий в период пребывания в объекте размещения или при совершении поездки, Заказчик и лица, в интересах которых Заказчик заключил Договор, должны стремиться решить их совместно с представителями принимающей стороны (представителем администрации отеля, принимающей компании) непосредственно в стране пребывания с тем, чтобы претензия была удовлетворена сразу на месте.

8.4. Заказчик, лица в интересах которых заключается Договор, проинформированы и согласны с тем, что:

8.4.1. ознакомлены со стоимостью, правилами бронирования, договором оказания услуг на сайте Исполнителя, стоимостью и условиями проживания/поездки (трансфера);

8.4.2. в отдельных случаях, предусмотренных законодательством страны (места) временного пребывания по прибытии в средство размещения, Заказчик самостоятельно уплачивает в пользу средства размещения сборы или налоги, в размере согласно законодательству страны временного пребывания;

8.4.3. Заказчик несет полную материальную ответственность перед лицами, непосредственно представляющими Заказчику услуги, за ущерб, причиненный им Заказчиком и (или) лицами, в интересах которых заключен Договор;

8.4.4. Заказчик дает согласие на использование своих персональных данных, а также персональных данных лиц, которым оказываются туристические услуги, предоставленных Исполнителю, для исполнения настоящего договора;

8.4.5. средства размещения не принимают Заказчика без документа, удостоверяющего личность и ваучера;

8.4.6. Заказчик и лица, в интересах которых заключен Договор, обязан иметь иные документы, необходимые для прохождения паспортного и иных видов контроля для особых категорий туристов (например, медицинский документ, позволяющий перелет беременным женщинам; документ, подтверждающий возможность провоза определенных медикаментов; документ, устанавливающий какие-либо ограничения при прохождении таможенного досмотра (наличие кардиостимуляторов, металлических конструкций и т.п.);

8.4.7. Заказчик и лица, в интересах которых заключен Договор, обязан самостоятельно знакомиться с визовыми правилами страны назначения, самостоятельно обеспечить наличие всех документов, необходимых для совершения поездки, в том числе самостоятельно обеспечить своевременное открытие визы в страну назначения (транзита) и получить визу(ы) до начала поездки.

8.4.8. граждане Республики Беларусь, имеющие специальные или служебные паспорта, а также иностранные граждане и лица без гражданства обязаны сами проконсультироваться по правилам выезда, въезда, транзита из Республики Беларусь и въезда в страну назначения (транзита) по маршруту следования в уполномоченных государственных органах. Граждане других стран обязаны самостоятельно проверить свои документы и получить необходимые справки и документы в представительствах своих стран на территории Республики Беларусь, чтобы совершить пересечение, как государственной границы Республики Беларусь, так и страны назначения (транзита), поскольку данные взаимоотношения находятся непосредственно в юрисдикции двух стран, имеющих подобные отношения, которые могут быть изменены без уведомления об этом какой-либо третьей стороны;

8.4.9. в отношении бронирования, сделанных по условиям акций (специальные тарифы), но отмененных Заказчиком по не зависящим от Исполнителя причинам во время или после окончания действия данной акции, Заказчик обязуется компенсировать Исполнителю фактически понесенные им расходы, что может составлять до 100% от общей стоимости;

8.4.10. согласно общепринятой международной практике, в преимущественном большинстве отелей расчетный час установлен 12 ч. 00 мин. по местному времени (если иное не установлено концепцией отеля). Расчетный час 12 ч. 00 мин. устанавливает, что 12 ч. 00 мин. – время выселения из номера; в 14ч. 00 мин. – время заселения вновь прибывших гостей по местному времени. В некоторых странах расчетный час (время заселения/время выселения) туристов в номера отеля может отличаться и варьироваться в период с 10 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. (время выселения) и с 12 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин. (время заселения) по местному времени.

Заселение в номера отеля (или иного средства размещения) при прибытии происходит согласно расчетному часу. Немедленное заселение в номера по прибытию гостей в отель, а также их выселение из номеров отеля непосредственно перед убытием из отеля не является составной частью договора и не гарантируется. Заселение в номера отеля раньше расчетного часа и выселение позже расчетного часа допускается исключительно по инициативе и при наличии возможности у администрации отеля (или иного средства размещения). Расчетный час (время заселения/выселения в/из номера отеля), устанавливается отелем самостоятельно.

Если Заказчик (лица, которым оказываются услуги по договору) производят какие-либо оплаты в адрес администрации отеля на месте, например, за услугу «ранее заселение» / «позднее выселение», то туристы вступают в прямые правоотношения с отелем.

В составе услуг проживания указывается количество ночей проживания, приобретаемых в составе общего пакета услуг, с 14 ч. 00 мин. дня начала тура до в 12 ч. 00 мин. дня окончания тура, данное время пребывания оплачивается полностью вне зависимости от времени фактического нахождения в отеле. Заселение в номер отеля раньше расчетного часа, равно как и выселение из его номера позже расчетного часа, влекут обязательства по оплате стоимости полных суток проживания в отеле, независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа.

В отеле, ином средстве размещения используются термины и буквенные сокращения, обозначающие категорию номера, в т.ч. классификацию по виду из окна, тип размещения, питания и т.д. Характеристики таких параметров устанавливаются непосредственно средством размещения (гостиницей, отелем и т.п.) исходя из концепции конкретного средства размещения.

Под дополнительной Кроватью (ЕХВ) понимается любое дополнительное спальное место (в том числе раскладное кресло, тахта, диван и другие варианты). В стандартном номере предоставляется только ОДНО дополнительное спальное место.

Заказчик, лица которым оказываются услуги по договору, при выселении из отеля обязан самостоятельно оплатить счета отеля за пользование мини-баром в номере, телефонные переговоры и иные дополнительные услуги отеля.

8.4.11. в случае появления претензий во время осуществления поездки, Заказчик, а также лица, которым оказываются услуги по договору, должны стремиться решить их совместно с представителями принимающей стороны (представителем администрации отеля, принимающей компании) непосредственно в стране пребывания с тем, чтобы претензия была удовлетворена сразу на месте. Необходимо составить Протокол, который подписывается самим туристом и представителем принимающей стороны (в его отсутствие – уполномоченным надлежащим образом представителем администрации отеля или принимающей компании). Протокол оформляется в 2-х оригинальных экземплярах, один экземпляр протокола получает турист, второй экземпляр протокола остается у представителя принимающей стороны. Получить ответ. При отказе в получении Протокола представителями принимающей стороны постараться зафиксировать факт отказа. При необоснованном отказе в удовлетворении требований Заказчика, он вправе обратиться к Исполнителю по тел. +375445030303 (круглосуточно). Стоимость междугородного разговора оплачивается Исполнителем по предъявлению Заказчиком счета. В этом случае Исполнитель примет все возможные меры по устранению недостатков обслуживания. Если принимающей стороне не удалось устранить обнаруженные и запротоколированные недостатки, Заказчик имеет право подать ее непосредственно Исполнителю не позднее двадцати дней с момента окончания поездки, а Исполнитель обязан будет ее рассмотреть в течение сроков, установленных законодательством Республики Беларусь. Претензии подаются в письменном виде с приложением документов, подтверждающих факт случившегося (протоколы, медицинские справки, акты, квитанции, чеки и пр.).

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Договор вступает в силу с момента его заключения и действует до полного исполнения Сторонами обязательств по нему.

9.2. Документы и их копии, подтверждающие факт оплаты стоимости услуг, являются неотъемлемой частью Договора.

9.3. Договор составлен на русском языке и размещен на сайтах Исполнителя <https://online.smoktravel.by>, <https://smoktravel.by>.

9.4. Во всем, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.

9.5. Стороны сохраняют конфиденциальность в отношении всей информации, полученной ими в связи с заключением и исполнением настоящего Договора, и сделают все возможное, чтобы предотвратить несанкционированное разглашение полученной информации. Заказчику гарантируется конфиденциальность данных, предоставленных им при регистрации в Системе, оформлении и оплате Заказа. Эта информация необходима для обработки Заказа и завершения процедуры бронирования (включая подтверждение бронирования и/или ваучер, которое будет отправлено на электронный адрес Заказчика, в личный кабинет Заказчика).

9.6. Исполнитель вправе изменять условия Договора без предварительного уведомления Заказчика. Зная о возможности таких изменений, Заказчик согласен с тем, что они будут производиться. Если Заказчик продолжает пользоваться услугами Исполнителя после таких изменений, это означает его согласие с ними. Изменения вступают в силу с момента размещения на сайтах Исполнителя <https://online.smoktravel.by>, <https://smoktravel.by>.

10. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

10.1. Стороны соглашаются считать реквизитами Заказчика информацию, указанную им при оформлении бронирования на сайте <https://online.smoktravel.by>, при оформлении Заявки иным способом, предусмотренным Договором).

10.2. Реквизиты Исполнителя:

ООО «СМОК ТРАВЕЛ ПЛЮС»

УНП 193565418

223070, Минская обл., Минский р-н, Михановичский с/с, район дер. Дубовый лес, АБЗ производственной базы ООО «Спецкомплектимпэкс», каб.29/1.

Почтовый адрес: 220034, г. Минск, пр-т Независимости, 40-130

р/с ВУ41МТВК30120001093300102929 (ВУН)

ЗАО «МТБанк» г. Минск, ул. Толстого, 10

БИК МТВКВУ22

Телефон : +375 17 311 00 90

Факс: +375 17 311 00 95

e-mail: zakaz@smoktravel.com