

УТВЕРЖДЕНО

приказ генерального
директора ООО «Бюро
путешествий «Вентотур»
30.12.2025 № 30/12-1

Договор оферты

Настоящий договор в соответствии с законодательством Республики Беларусь является публичной офертой (предложением) на заключение договора на оказание услуг по бронированию, оформлению и продаже услуг, представленных на веб-сайте www.vento.by.

1. Общие положения

1.1. В соответствии со статьей 396 Гражданского кодекса Республики Беларусь данный документ является официальным публичным предложением (офертой) общества с ограниченной ответственностью «Бюро путешествий «Вентотур» (далее – Агент) заключать договоры на указанных в настоящей оферте условиях. Настоящая публичная оферта содержит все существенные условия по оказанию услуг от имени перевозчиков и иных поставщиков услуг бронирования, оформления и продажи услуг, представленных на веб-сайте Агента.

1.2. Полным и безоговорочным акцептом настоящей публичной оферты (то есть ответом о принятии оферты) является совершение Заказчиком действий по выполнению указанных в оферте условий договора, выражающих намерение воспользоваться веб-сайтом Агентства для оформления представленных на веб-сайте услуг.

1.3. В случае принятия изложенных ниже условий физическое лицо, производящее акцепт данной оферты, выражает согласие со всеми положениями данной оферты и становится Заказчиком (акцепт оферты равносителен заключению договоров на условиях, изложенных в оферте).

1.4. Договоры перевозки пассажиров и багажа (авиационной, автомобильной, железнодорожной, морской), а также договоры оказания сопутствующих услуг заключаются Заказчиком напрямую с перевозчиками и иными поставщиками услуг, в соответствии с законодательством Республики Беларусь и применимыми нормами международного законодательства.

1.5. Совершая действия по акцепту настоящей публичной оферты, Заказчик гарантирует достижение им возраста 18 лет, а также подтверждает свою правоспособность и дееспособность.

2. Определения

В настоящей публичной оферте все нижеследующие определения будут иметь значения, определенные ниже:

2.1. Агент — юридическое лицо, указанное в подпункте 1.1 пункта 1 настоящей оферты и наделенное правом на оказание услуг по бронированию, оформлению и продаже представленных на веб-сайте услуг.

2.2. Веб-сайт — представляемая в глобальной сети Интернет совокупность визуально воспринимаемых страниц и элементов управления доступом к программно-информационным средствам, позволяющая Заказчику знакомиться

с информацией о предоставленных на веб-сайте услугах, правилах, порядке и особенностях их оказания (бронирования)/ возврата/ отмены и так далее.

2.3. Договор перевозки — договор, заключаемый между пассажиром и перевозчиком, в соответствии с которым перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а, в случае сдачи пассажиром багажа, также доставить багаж в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу, а пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд (провозную плату), а при сдаче багажа и за провоз багажа.

Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется перевозочным документом (электронным билетом).

2.4. Заказчик - физическое лицо, совершившее акцепт настоящей оферты. 2.5. Заказ - надлежащим образом оформленный запрос Заказчика на получение услуг, представленных на веб-сайте.

2.6. Маршрутная квитанция - выписка из автоматизированной информационной системы бронирования (далее - АИСБ), содержащая условия перевозки.

2.7. Перевозчик - юридическое лицо, обладающее необходимыми лицензиями и разрешениями, взявшее на себя обязательство по договору перевозки доставить пассажира и его багаж из пункта отправления в пункт назначения.

2.8. Трансферная перевозка - перевозка пассажира и багажа от пункта отправления до пункта назначения с одним или несколькими промежуточными пунктами пересадки.

2.9. Электронный перевозочный документ (электронный билет) - документ в электронно-цифровой форме, удостоверяющий договор перевозки пассажира и багажа, с размещением информации об условиях договора перевозки в АИСБ.

2.10. Личный кабинет - индивидуальный раздел Заказчика на веб-сайте Агентства, доступ к которому осуществляется по защищенному соединению.

3. Предмет оферты

3.1. Агент обязуется осуществлять на основании Заказа услуги по оформлению и бронированию авиабилетов, представленные на веб-сайте в соответствии с условиями настоящей оферты, а Заказчик обязуется оплатить стоимость забронированных услуг.

3.2. Настоящая публичная оферта считается принятой (акцептованной) с момента подтверждения Заказчиком своего согласия с её условиями путем выбора (активации индикатора) «Я принимаю условия оферты и соглашаюсь с правилами обмена и возврата авиабилетов» при диалоге бронирования на веб-сайте.

3.3. Для целей настоящей оферты каждый Заказ, оформляемый во исполнение настоящей оферты, признается отдельным договором и содержит существенные условия отдельного договора перевозки.

Условия отдельного Заказа, согласованного сторонами настоящей оферты, не применяются к условиям иного Заказа между теми же сторонами, если самими сторонами не согласовано иное.

4. Порядок оплаты и оформления перевозок

4.1. Агент осуществляет оформление забронированной и оплаченной перевозки. Стоимость перевозки (провозная плата) складывается из тарифа/комбинации

тарифов и сборов, установленных перевозчиком, и публикуется перевозчиками в АИСБ.

4.2. До начала бронирования Заказчик обязуется ознакомиться с информацией, включающей в себя: общие правила перевозок, правила регистрации и посадки на рейс, информацию о необходимых для поездки документах и визовых требованиях, правила перевозки детей, правила прохождения ветеринарного, фитосанитарного, таможенного, пограничного и предполетного контролей и другой необходимой информацией.

4.3. Ознакомившись с условиями договора настоящей публичной оферты, со стоимостью перевозки и правилами применения тарифа, Заказчик самостоятельно формирует на веб-сайте Заказ. Со всеми условиями перевозки Заказчик знакомится в процессе бронирования.

4.4. Оформленный Заказ должен быть оплачен Заказчиком в течение времени, указанного после оформления Заказа (тайм-лимит).

4.4.1. Валюта платежа указывается в уведомлении (счете, инвойсе) для оплаты Заказа. В случаях, когда валютой платежа является «белорусский рубль», сумма, подлежащая оплате в белорусских рублях, рассчитывается по курсу, установленному Агентом на день проведения оплаты.

4.5. В случае если Заказ не будет оплачен до наступления тайм-лимита, он будет аннулирован. Аннулированный Заказ не может быть восстановлен для повторной оплаты, кроме как путем создания Заказчиком нового Заказа на веб-сайте. Тайм-лимит оплаты Заказа может быть изменен перевозчиком по независящим от Агента причинам без предварительного уведомления Заказчика, пассажиров и Агента.

4.6. Заказчик подтверждает, что вводимые им при работе на веб-сайте Агента персональные данные всех пассажиров, необходимые для заключения договора перевозки, достоверны и точны, и Заказчик получил разрешение на передачу таких персональных данных для целей исполнения настоящей оферты.

4.7. Внесение изменений в данные любого из пассажиров в оформленном Заказе влечет изменение согласованных в Заказе тарифов, так как для внесения любых изменений необходимо произвести возврат электронных перевозочных документов по этому Заказу и оформить новый Заказ. Таким образом, Заказчик принимает на себя все возможные коммерческие риски, связанные с его действиями по допущению ошибок и неточностей при предоставлении персональных данных пассажиров (невозможность использования билетов с неправильными данными, получение возврата по таким билетам, оформление нового Заказа, изменение тарифа и прочее).

4.8. Маршрутная квитанция доступна Заказчику с момента успешного окончания процесса бронирования. Квитанция электронного билета доступна Заказчику с момента осуществления оплаты перевозки.

4.9. Обязательства Агента считаются исполненными надлежащим образом и в полном объеме, а договор перевозки заключенным с момента оплаты Заказчиком услуги и предоставления ему квитанции электронного билета, содержащей условия заключенного Заказчиком договора перевозки.

Агент не несет ответственности за неполучение Заказчиком электронных сообщений в связи с неправильным указанием адреса электронной почты.

4.10. Агент вправе отказать Заказчику в оформлении электронного перевозочного документа или дополнительно потребовать копии документов держателя банковской карты, если у Агента будут основания полагать, что транзакция по оплате Заказа банковской картой может быть мошеннической или не авторизованной должным образом держателем карты. В таких случаях Заказ аннулируется и средства подлежат возврату.

4.11. Условия возврата, внесения изменений в оформленные электронные перевозочные документы и другие условия оказания услуг перевозки регламентируются правилами применения тарифа, устанавливаемыми перевозчиком, договором перевозки, настоящей публичной офертой, Воздушным кодексом Республики Беларусь, другими законодательными актами Республики Беларусь и могут устанавливать применение штрафных санкций к Заказчику. Заказчик обязан ознакомиться с правилами применения тарифов и понимает, что могут иметь место невозвратные тарифы и тарифы с удержанием денежных средств при возврате.

4.12. Возврат денежных средств за неиспользованную перевозку осуществляется в соответствии с процедурой возврата, размещенной на веб-сайте Агента, после соответствующего электронного обращения, устного или письменного заявления. При добровольном возврате электронного перевозочного документа Агентом может взиматься дополнительная плата.

4.13. В случае аннулирования авиакомпанией приобретенных авиабилетов по причинам технического сбоя Заказчик соглашается с возможным аннулированием авиабилетов. В таких случаях Заказчику производится полный автоматический возврат уплаченной суммы.

4.14. Заказчик уведомлен о том, что перевозчик осуществляет перевозку пассажира и багажа только последовательно, начиная от пункта отправления, указанного в билете. Если последующие полетные купоны уже использованы, билет признается недействительным для перевозки, и возврат денег по полетным купонам за неиспользованные участки маршрута не производится, если иное не установлено правилами перевозчика.

Если пассажир не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке перевозки, то он должен сообщить перевозчику о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки. Если пассажир не сделал этого, то система бронирования без уведомления пассажира аннулирует последующие сегменты полета в автоматическом режиме как «не приступившего к перевозке».

По всем спорам, связанным с аннулированием авиабилетов, Заказчик должен обращаться напрямую к авиакомпании.

4.15. В соответствии с пунктом 5 статьи 10 Закона Республики Беларусь «О бухгалтерском учете и отчетности», постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 12.02.2018 № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов» акты оказанных услуг составляются Агентом единолично на дату оформления билета.

5. Прочие условия

5.1. В соответствии с Законом Республики Беларусь от 07.05.2021 № 99-3 «О защите персональных данных» обработка персональных данных Заказчика и/или

лиц, внесенных в бронирование, осуществляется в целях исполнения настоящей оферты и договоров перевозки, одной из сторон которых является Заказчик. Заказчик согласен (подтверждает наличие согласий всех лиц, указанных в бронировании) на обработку персональных данных, указанных в бронировании (фамилия, имя, пол, дата рождения, гражданство, серия и номер документа, удостоверяющего личность, номер телефона, адрес электронной почты), в том числе на их передачу (в том числе трансграничную) третьим лицам, обеспечивающим оказание услуги.

5.2. Агент обязуется использовать персональные данные Заказчика и/или лиц, внесенных в бронирование, указанные Заказчиком при оформлении Заказа, исключительно для оформления услуг, идентификации Заказчика и выполнения обязательств в соответствии с настоящей офертой. Агентство обязуется прекратить обработку персональных данных Заказчика и/или лиц, внесенных в бронирование, одновременно с прекращением обязательств по Заказу, оформленному в соответствии с настоящей офертой.

5.3. Заказчик вправе получить консультации по телефону по вопросам предоставления услуг. Чтобы получить данные консультации, необходимо обратиться в службу поддержки по телефонам Агента или по электронной почте, указанным на веб-сайте Агента.

5.4 Заказчик подтверждает и гарантирует, что он ознакомлен и согласен с условиями предоставления услуг, указанных в договоре оферты, со стоимостью перевозки и правилами применения тарифа перевозчика.

6. Ответственность сторон

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящей публичной оферте в порядке и на условиях, определенных настоящей публичной офертой и действующим законодательством Республики Беларусь.

6.2. Агент не несет ответственности за невозможность оформления Заказчиком Заказа по причинам нарушения работы линий связи, неисправности оборудования Заказчика и прочее.

6.3. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), включая, но не ограничиваясь: эпидемия, пожар, извержение вулкана, наводнение, землетрясение, другие стихийные бедствия и катаклизмы, техногенные катастрофы, отсутствие электроэнергии и/или сбои работы компьютерной сети, забастовки, гражданские волнения, беспорядки, действия государственных и иных органов, любые иные обстоятельства, препятствующие выполнению обязательств Агента по настоящей публичной оферте, Агент освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств.

6.4. Вся информация об условиях предоставления услуг представлена на веб-сайте в полном соответствии с тем, как она опубликована в автоматизированной информационной системе бронирования. Агент не имеет возможности производить проверку указанной информации и не несет ответственности за наличие неточностей в ней, за ошибочные данные об услугах, а также за причиненный Заказчику ущерб из-за наличия ошибок в информации поставщиков услуг.

6.5. Заказчик принимает на себя полную ответственность за подготовку всех необходимых документов, в соответствии с заключенными договорами на предоставление услуг. Заказчику следует ознакомиться и исполнять все требования страны, в которую он направляется, относительно оформления документов, необходимых при прибытии и выезде, а также при трансферной перевозке для следования по всему маршруту, необходимости и условиях оформления виз, действительных паспортов, доверенностей или иных документов для выезда детей и другое. Агент не несет ответственности за незнание или несоблюдение Заказчиком указанных требований.

6.6. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящей публичной оферты, стороны будут стремиться разрешать путем переговоров, в том числе с соблюдением претензионного порядка. Агент рассматривает претензию Заказчика, направленную в письменном виде по юридическому адресу Агента, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Агентом. В случае если рассмотрение претензии требует получения разъяснений от перевозчиков и иных поставщиков услуг, срок ответа на претензию может быть продлен до получения ответа от перевозчика/поставщиков услуг, о чем Заказчик уведомляется письменно. В случае невозможности разрешения спора путем переговоров, в том числе в претензионном порядке, спор подлежит рассмотрению в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

7. Адрес и реквизиты Агента:

Общество с ограниченной ответственностью «Бюро путешествий «Вентотур»

Республика Беларусь, 220030, г. Минск, ул. Комсомольская, д.12А, пом.1, каб. №7

тел. +375 17 356-36-36, т/ф. +375 17 397-06-96

УНП 190601298

E-mail: info@vento.by