

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

г. Санкт-Петербург

31.07.2026

Настоящий документ в соответствии со статьёй 437 Гражданского кодекса Российской Федерации является публичной офертой ООО "Турфирма Планета", адресованной неопределённому кругу лиц, и содержит все существенные условия договора.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. В настоящей Оферте следующие термины используются в указанных значениях:
- 1.2. «Туроператор» — ООО "Турфирма Планета", юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, и заключает договор о реализации туристского продукта на основании настоящей Оферты.
- 1.3. «Турагентство» — юридическое лицо, осуществляющее от имени туроператора продвижение и реализацию туристского продукта.
- 1.4. «Турист» — физическое лицо, заказывающее и (или) приобретающее туристский продукт для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- 1.5. «Заказчик-юридическое лицо» — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, приобретающий туристский продукт для своих сотрудников или иных лиц на основании отдельного договора.
- 1.6. «Туристский продукт» — комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену, включающий трансфер, проживание, питание, экскурсионное обслуживание, медицинское страхование и иные услуги, согласованные Сторонами.
- 1.7. «Заказ» — оформленное Туристом или Заказчиком-юридическим лицом намерение приобрести туристский продукт, содержащее существенные условия договора, направленное любым доступным способом.
- 1.8. «Сайт» — интернет-сайт Туроператора, расположенный по адресу <https://planetaspb.ru/>, на котором размещена настоящая Оферта и информация о туристских продуктах.
- 1.9. «Акцепт» — внесение Туристом аванса в счёт оплаты туристского продукта либо подписание договора, что считается безоговорочным принятием всех условий настоящей Оферты.
- 1.10. «Акцептант» — Турист или Заказчик-юридическое лицо, совершившее Акцепт настоящей Оферты и приобретающее права и обязанности по договору о реализации туристского продукта.
- 1.11. «Стороны» — Турагентство и Акцептант, совместно именуемые в тексте Оферты.
- 1.12. «Приложения» — неотъемлемые части настоящей Оферты: Приложение № 1 — Данные Туроператора, Приложение № 2 — Форма заявки на бронирование, Приложение № 3 — Договор оказания туристических услуг, Приложение № 4 — Образец претензии (при необходимости).
- 1.13. Иные термины, используемые в настоящей Оферте, применяются в значениях, установленных Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания услуг по реализации

туристского продукта, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452, и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий документ является публичной офертой Туроператора ООО "Турфирма Планета" (далее — «Туроператор») в соответствии со статьёй 437 Гражданского кодекса Российской Федерации и содержит все существенные условия договора о реализации туристского продукта.

2.2. Акцептом настоящей Оферты признаётся внесение Туристом аванса в счёт оплаты туристского продукта либо подписание письменного договора о реализации туристского продукта. Акцепт означает безоговорочное принятие всех условий настоящей Оферты.

2.3. Договор о реализации туристского продукта считается заключённым с момента внесения Туристом аванса либо с момента подписания Сторонами письменного договора, в зависимости от выбранного Туристом способа акцепта.

2.4. Настоящая Оферта адресована неопределённому кругу лиц: физическим лицам, приобретающим туристский продукт для личных, семейных и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, а также юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, приобретающим туристский продукт для своих сотрудников или иных лиц.

2.5. Оферта вступает в силу с момента её размещения на Сайте Туроператора <https://planetaspb.ru/> и действует бессрочно до момента её отзыва Туроператором. Отзыв Оферты осуществляется путём публикации соответствующего уведомления на Сайте.

2.6. Отношения Сторон регулируются Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452, а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

3. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ

3.1. По настоящей Оферте Туроператор ООО "Турфирма Планета" обязуется оказать Туристу и (или) Заказчику-юридическому лицу услуги по подбору, бронированию и оплате туристского продукта, сформированного туроператором.

3.2. В состав услуг, оказываемых Туроператором по настоящей Оферте, входят: консультирование по вопросам выбора туристского продукта; подбор туристского продукта в соответствии с требованиями Туриста; бронирование туристского продукта у туроператора; оформление и передача документов, необходимых для совершения путешествия.

3.3. Туристский продукт включает полный комплекс услуг: трансфер, проживание в средствах размещения, питание, экскурсионное обслуживание, медицинское страхование, а также иные услуги, согласованные Сторонами и указанные в Заявке.

3.4. Конкретный состав услуг, входящих в туристский продукт, определяется в Заявке на бронирование, оформляемой по форме Приложения № 2 к настоящей Оферте, и иных приложениях, являющихся неотъемлемой частью Оферты.

3.5. Неотъемлемыми частями настоящей Оферты являются: Приложение № 1 — Данные Туроператора, Приложение № 2 — Форма заявки на бронирование, Приложение № 3 — Договор оказания туристических услуг, Приложение № 4 — Образец претензии (при необходимости).

3.6. Туроператор действует от имени туроператора и не несёт ответственности за качество и объём туристского продукта, сформированного туроператором. Ответственность за качество тура перед Туристом несёт Туроператор.

3.7. Настоящая Оферта регулируется нормами Гражданского кодекса РФ, Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Туроператор обязуется предоставить Туристу и Заказчику-юридическому лицу полную и достоверную информацию о туристском продукте, включая сведения о составе услуг, условиях путешествия, рисках для здоровья и правах потребителя.

4.2. Туроператор обязуется осуществить бронирование туристского продукта на основании Заявки, направленной Туристом или Заказчиком-юридическим лицом любым доступным способом, в порядке, предусмотренном разделом 6 настоящей Оферты.

4.3. Туроператор обязуется передать Туристу документы, необходимые для совершения путешествия, в электронной форме на адрес электронной почты spb.zakaz@planetaspb.ru либо в личный кабинет на Сайте, а по требованию Туриста — также на бумажном носителе.

4.4. При реализации туристского продукта Заказчику-юридическому лицу Туроператор обязуется предоставить полный комплект документов, оформленных в соответствии с требованиями такого Заказчика, включая счета, акты и закрывающие документы.

4.5. Турист и Заказчик-юридическое лицо обязуются предоставить Туроператору достоверные данные, необходимые для бронирования и оформления туристского продукта, включая паспортные данные, контактный телефон и адрес электронной почты.

4.6. Турист и Заказчик-юридическое лицо обязуются оплатить стоимость туристского продукта в порядке и на условиях, установленных разделом 5 настоящей Оферты.

4.7. Турист и Заказчик-юридическое лицо вправе получить от Туроператора полную информацию о туристском продукте, условиях его оказания, а также о своих правах и обязанностях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4.8. Турист и Заказчик-юридическое лицо вправе получить от Туроператора документы, подтверждающие факт бронирования и оплаты туристского продукта, в электронной форме либо на бумажном носителе.

4.9. Туроператор вправе отказать в бронировании туристского продукта в случае непредоставления или предоставления недостоверных данных, указанных в пункте 4.5 настоящего раздела.

4.10. Турист и Заказчик-юридическое лицо несут ответственность за действия, нарушающие условия настоящей Оферты, в том числе за предоставление недостоверных сведений и несоблюдение правил путешествия.

4.11. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящей Оферте Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. ЦЕНА И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ

5.1. Цена туристского продукта указывается на Сайте Туроператора <https://planetaspb.ru/> в рублях Российской Федерации и включает в себя агентское вознаграждение Туроператора.

5.2. Оплата туристского продукта производится Туристом или Заказчиком-юридическим лицом частично: в день бронирования вносится аванс в размере 50%, оставшаяся часть стоимости оплачивается не позднее 21 дня с даты начала тура.

5.3. Срок оплаты аванса наступает в день бронирования туристского продукта. При непоступлении аванса в указанный срок Заявка аннулируется, а договор считается незаключённым.

5.4. Оплата производится банковскими картами через платёжный сервис банка туриста либо безналичным переводом на расчётный счёт Туроператора.

5.5. Для Заказчиков-юридических лиц и индивидуальных предпринимателей порядок и сроки расчётов могут определяться отдельным договором, заключаемым в письменной форме.

5.6. Обязательства по оплате считаются исполненными с момента поступления денежных средств на расчётный счёт Туроператора.

5.7. Внесение аванса в счёт оплаты туристского продукта признаётся акцептом настоящей Оферты и означает безоговорочное принятие всех её условий.

6. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

6.1. Заявка на бронирование туристского продукта направляется Туристом или Заказчиком-юридическим лицом любым доступным способом: через форму на Сайте <https://planetaspb.ru/>, по телефону 8 (812) 655-50-51, по электронной почте spb.zakaz@planetaspb.ru либо иным способом, позволяющим идентифицировать заявителя.

6.2. Заявка должна содержать все данные, необходимые для идентификации Туриста или Заказчика-юридического лица и выбранного туристского продукта, включая сведения, указанные в Приложении № 1 к настоящей Оферте.

6.3. После получения Заявки Туроператор проверяет возможность бронирования туристского продукта и направляет заявителю на указанный им адрес электронной почты счёт на оплату аванса. Счёт действует в течение 72 часов с момента его направления.

6.4. Договор о реализации туристского продукта считается заключённым с момента внесения Туристом или Заказчиком-юридическим лицом аванса в счёт оплаты туристского продукта либо с момента подписания Сторонами письменного договора, в зависимости от выбранного способа акцепта.

6.5. Подтверждение бронирования направляется заявителю на адрес электронной почты, указанный в Заявке. Подтверждение может формироваться автоматически после поступления аванса либо направляться Турагентством в ручном режиме после проверки условий бронирования у туроператора.

6.6. Подтверждение бронирования содержит номер заказа, сведения о туристском продукте, размер внесённого аванса, срок и порядок оплаты оставшейся части стоимости, а также основные условия договора о реализации туристского продукта.

6.7. В случае отсутствия аванса в течение срока действия счёта, указанного в пункте 6.3 настоящего раздела, Заявка аннулируется, и Турагентство вправе не принимать её к исполнению.

6.8. При реализации туристского продукта Заказчику-юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю договор может заключаться в письменной форме с оформлением полного комплекта документов, включая счета, акты и закрывающие документы.

6.9. Турагентство вправе отказать в бронировании без объяснения причин, если Заявка содержит недостоверные или неполные данные, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

7. ОТКАЗ ОТ ДОГОВОРА И ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

7.1. Турист вправе отказаться от исполнения Договора до начала оказания услуг, то есть до даты начала тура, указанной в Заявке, при условии оплаты Турагентству фактически понесённых им расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору.

7.2. Отказ Туриста от Договора после начала оказания услуг не влечёт возврата уплаченных денежных средств, за исключением случаев существенного нарушения условий Договора со стороны Турагентства или туроператора.

7.3. Турист обязан уведомить Туроператора о своём отказе от Договора незамедлительно, направив письменное уведомление на адрес электронной почты srb.zakaz@planetaspb.ru либо иным способом, позволяющим достоверно установить факт и дату получения уведомления.

7.4. При отказе Туриста от Договора до начала тура Туроператор возвращает Туристу уплаченные денежные средства за вычетом фактически понесённых расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору.

7.5. Фактически понесённые расходы подтверждаются документами, полученными Туроператором от контрагентов (перевозчиков, отелей и иных третьих лиц), в том числе счетами, квитанциями, договорами и иными документами.

7.6. Туроператор вправе удержать фактически понесённые расходы только при наличии документального подтверждения таких расходов. По требованию Туриста Туроператор обязан предоставить копии документов, подтверждающих фактически понесённые расходы.

7.7. Возврат денежных средств, подлежащих выплате Туристу при отказе от Договора, осуществляется Туроператором в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения письменного уведомления Туриста об отказе.

7.8. Возврат производится по реквизитам, указанным Туристом в уведомлении об отказе, при условии предоставления Туристом всех необходимых документов и реквизитов для возврата.

7.9. В случае если отказ Туриста от Договора связан с существенным нарушением условий Договора со стороны Туроператора или турагентства, возврат денежных средств производится в полном объёме без удержания фактически понесённых расходов в срок, установленный пунктом 7.7 настоящего раздела.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

8.1. Туроператор действует от своего имени и отвечает перед Туристом и Заказчиком-юридическим лицом за надлежащее исполнение принятых на себя обязательств по подбору, бронированию и оплате туристского продукта.

8.2. Ответственность за качество и объём туристского продукта, сформированного туроператором, перед Туристом и Заказчиком-юридическим лицом несёт туроператор. Турагентство не отвечает за недостатки туристского продукта, возникшие по вине туроператора или третьих лиц.

8.3. Турист и Заказчик-юридическое лицо несут ответственность за действия, нарушающие условия настоящей Оферты, в том числе за предоставление недостоверных сведений, несоблюдение правил путешествия и иные действия, повлёкшие убытки Турагентства или туроператора.

8.4. Все претензии по качеству и объёму оказанных услуг предъявляются в письменной форме. Срок рассмотрения претензии составляет 20 (двадцать) календарных дней с момента её получения Туроператором.

8.5. До обращения в суд Сторона обязана направить другой Стороне письменную претензию. Споры, не урегулированные в претензионном порядке, передаются на рассмотрение суда в соответствии с действующим законодательством.

8.6. Споры с участием Туриста рассматриваются в суде по месту жительства Туриста. Споры с участием Заказчика-юридического лица или индивидуального предпринимателя рассматриваются в арбитражном суде по месту нахождения Турагентства.

9. ФОРС-МАЖОР

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящей Оферте, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после опубликования Оферты и не зависящих от воли Сторон.

9.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся: стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, ураганы, пожары), военные действия, вооружённые конфликты, террористические акты, эпидемии, пандемии и карантинные ограничения, забастовки, акты и решения органов государственной власти и местного самоуправления, ограничения перевозок и закрытие границ, а также иные обстоятельства, признаваемые таковыми в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.3. Сторона, для которой наступили обстоятельства непреодолимой силы, обязана уведомить другую Сторону о наступлении и предполагаемой продолжительности таких обстоятельств немедленно, но не позднее 1 (одного) календарного дня с момента их возникновения. Неуведомление лишает Сторону права ссылаться на форс-мажор.

9.4. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, делающих невозможным исполнение обязательств по настоящей Оферте, срок исполнения обязательств отодвигается на период действия таких обстоятельств.

9.5. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют более 30 (Тридцати) календарных дней, любая из Сторон вправе отказаться от исполнения Оферты в одностороннем порядке без применения штрафных санкций.

9.6. При отказе от исполнения Оферты по причине форс-мажора Туроператор осуществляет полный возврат Туристу всей суммы, уплаченной по Заказу, без удержания каких-либо расходов.

10. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

10.1. Акцептуя настоящую Оферту путём внесения аванса либо подписания договора, Турист и Заказчик-юридическое лицо дают Туроператору согласие на обработку персональных данных, предоставленных при оформлении Заказа, в целях исполнения договора о реализации туристского продукта.

10.2. Обработка персональных данных осуществляется в целях бронирования туристского продукта у туроператора, оформления проездных и иных документов, оплаты услуг, передачи сведений страховщику для оформления медицинского страхования, а также исполнения требований законодательства Российской Федерации.

10.3. Обработка персональных данных включает сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.

10.4. Турист и Заказчик-юридическое лицо согласны на передачу персональных данных третьим лицам: туроператору, формирующему туристский продукт, и страховщику, осуществляющему страхование на время путешествия, в объёме, необходимом для оказания соответствующих услуг.

10.5. При приобретении туристского продукта Заказчиком-юридическим лицом обработке подлежат также персональные данные представителей и сотрудников такого Заказчика, предоставленные им для оформления Заказа, на тех же условиях, что и данные Туриста.

10.6. Туроператор обязуется хранить персональные данные в течение 3 (трёх) лет после окончания тура, после чего они подлежат уничтожению, если иной срок хранения не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

10.7. Турист и Заказчик-юридическое лицо вправе отозвать согласие на обработку персональных данных путём направления письменного заявления на почтовый адрес Туроператора. При отзыве согласия Туроператор прекращает обработку и уничтожает данные в установленный законом срок.

10.8. Туроператор принимает стандартные организационные и технические меры, необходимые и достаточные для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования и распространения, а также от иных неправомерных действий.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Настоящая Оферта вступает в силу с момента её размещения на Сайте Турагентства <https://planetaspb.ru/> и действует бессрочно до момента её отзыва Турагентством.

11.2. Турагентство вправе в любое время изменять условия настоящей Оферты без предварительного уведомления Акцептанта. Изменения вступают в силу с момента их опубликования на Сайте, если иной срок не указан в тексте изменений.

11.3. Акцептант самостоятельно отслеживает изменения Оферты на Сайте. Совершение Акцепта после внесения изменений означает согласие Акцептанта с новой редакцией Оферты.

11.4. К отношениям Сторон по настоящей Оферте применяется законодательство Российской Федерации. Оферта составлена на русском языке; при расхождении русскоязычного текста с переводом приоритет имеет текст на русском языке.

11.5. Споры с участием Туриста рассматриваются в суде по месту жительства Туриста. Споры с участием Заказчика-юридического лица или индивидуального предпринимателя рассматриваются в арбитражном суде по месту нахождения Турагентства.

11.6. Договор о реализации туристского продукта может быть заключён как путём внесения аванса в счёт оплаты туристского продукта, так и путём подписания Сторонами отдельного письменного договора.

11.7. Неотъемлемыми частями настоящей Оферты являются следующие Приложения: Приложение № 1 — Данные Туроператора, Приложение № 2 — Форма заявки на бронирование, Приложение № 3 — Договор оказания туристических услуг, Приложение № 4 — Образец претензии (при необходимости).

12. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСЬ ОФЕРЕНТА

Оферентом по настоящей Оферте выступает Туроператор, действующее от своего имени, при оформлении договора о реализации туристского продукта.

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью "Турфирма Планета".
ИНН: 7838480206; ОГРН: 1127847476481.

Юридический адрес: 191180, Санкт-Петербург, пр. Загородный, д. 45 лит А. пом. 27-Н, оф. 18.

Банковские реквизиты: расчётный счёт 40702810732130001130, банк в Филиал «Санкт-Петербургский» АО «Альфа-Банк», корреспондентский счёт 30101810600000000786, БИК 044030786.

Контактные данные: телефон 8 (812) 655-50-51, электронная почта spb.zakaz@planetaspb.ru, сайт <https://planetaspb.ru/>.

Настоящая Оферта подписана директором Кабановой Светланой Алексеевной, действующим на основании Устава, и заверена печатью Туроператора.

Туроператор



Кабанова Светлана Алексеевна/

М.П.