

Договор публичной оферты на оказание туристических услуг

Термины

Для целей настоящего Договора используются следующие термины:

«Турист, туристский продукт, туристская путевка» — данные термины толкуются в соответствии со ст.1 ФЗ 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями.

«Турфирма» — ИП Майор Карина Сергеевна, ИНН: 381807089008, выступает в правоотношениях с конечным Пользователем или Туристом в качестве турагента.

«Сайт» — вебсайт в сети Интернет, расположенный по адресу: <http://olkhonsky.com>, права (в том числе право администрирования) на которые в полном объеме принадлежат ИП Майор Карина Сергеевна. Посещение (использование инструментов) Сайта может производиться Пользователями как зарегистрированными на Сайте, так и использующие Систему бронирования без такой регистрации. Сайт предоставляет Пользователю следующие виды сервисов:

1. Доступ к каталогу (базе) однодневных экскурсий с их описанием, с правом просмотра контента, не требующим регистрации на Сайте
2. Доступ к средствам поиска и навигации Сайта
3. Осуществление оплаты посредством WeChat
4. Иные виды Сервисов, реализуемые на страницах Сайта

«Содержание сайта (далее — Содержание)» — охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, включая тексты литературных произведений, их названия, предисловия, аннотации, статьи, иллюстрации, обложки, музыкальные произведения с текстом или без текста, графические, текстовые, фотографические, производные, составные и иные произведения, пользовательские интерфейсы, визуальные интерфейсы, названия товарных знаков, логотипы, программы для ЭВМ, базы данных, а также дизайн, структура, выбор, координация, внешний вид, общий стиль и расположение данного Содержания, входящего в состав Сайта и другие объекты интеллектуальной собственности все вместе и/или по отдельности, содержащиеся на сайте.

«Пользователь» — физическое лицо, достигшее восемнадцати лет и заключившее с Турфирмой настоящий Договор об использовании «Системы бронирования» для личного бытового, семейного использования путем акцепта настоящей публичной оферты, выраженного в совершении действий, выражающих его волю установить правоотношения, являющееся стороной по настоящему договору.

«Турист» и «Пользователь» в процессе использования «Системы бронирования» могут не совпадать в одном лице. В целях идентификации в качестве стороны по Договору, которая приобретает

права и обязанности как это понимается в ФЗ 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Пользователь становится Туристом при выполнении всех действий, требуемых «Системой бронирования» (свершении этих действия, но не ограничиваясь ими: авторизация на сайте, выбор однодневной экскурсии, ввод личных данных, оплата и прочее).

«Оферта (публичная оферта)» — реклама и иные предложения, адресованные неопределенному кругу лиц, рассматриваются как приглашение делать оферты, если иное прямо не указано в предложении, а также содержащие все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется, признается офертой (публичной офертой).

«Акцепт» — ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии. Ответ должен быть полным и безоговорочным. Молчание не является акцептом, если иное не вытекает из закона, обычая делового оборота или из прежних деловых отношений сторон. Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (отгрузка товаров, предоставление услуг, выполнение работ, уплата соответствующей суммы и т.п.) считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте.

«Система бронирования» — позволяет осуществлять поиск и бронирование однодневных экскурсий. Описание Системы бронирования размещено на Сайте. Организация работы Системы бронирования и оказание возмездных услуг по учету взаимных обязательств сторон и валюты их выражения производится ИП Майор Карина Сергеевна.

«Правила пользования «Системой бронирования» — регулируют взаимоотношения между ИП Майор Карина Сергеевна и «Пользователь», возникающие в связи и по поводу использования интернет-сайта, расположенного по адресу: <http://olkhonsky.com>. Утверждаются ИП Майор Карина Сергеевна, который может менять их по своему усмотрению без особого уведомления зарегистрированных и новых Пользователей (не имеющих аккаунта на Сайте).

«Пользовательский интерфейс» — часть Системы бронирования, доступная конкретному Пользователю после того, как он заходит на сайт и начинает с ним взаимодействовать.

«Однодневные экскурсии» — услуги, описание которых содержится на Сайте, предлагаемые Пользователям. В комплекс туристских услуг, составляющих туристский продукт, могут входить:

1. Услуги по перевозке, трансфер
2. Экскурсионные услуги
3. Иные услуги, указанные в Заявке на онлайн-бронирование

«Платеж» — денежные средства, перечисленные Пользователем Турфирме для оплаты забронированных туров.

«Интернет эквайринг» — прием к оплате карт через Интернет с использованием специально разработанного web-интерфейса от банков или платежных систем, позволяющего провести расчёты в интернет-магазинах.

В Договоре могут быть использованы термины, не определенные вышеперечисленными понятиями. В этом случае, толкование такого термина производится в соответствии с текстом Договора.

1. Предмет договора

1.1. Предметом настоящего договора является урегулирование правоотношений в сфере оказания услуг по бронированию и оплате туристского продукта посредством Системы бронирования, размещенной на Сайта <http://olkhonsky.com> Пользователем.

1.3. Турфирма предоставляет Пользователю (Туристу) достоверные сведения о составе и характеристиках услуг, входящих в туристский продукт. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Пользователю (Туристу) третьими лицами — туроператором, перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, предоставляющими услуги, входящие в туристский продукт.

2. Форма и условия оплаты

2.1 Стоимость услуг определяется системой бронирования в момент оформлении пользователем выбранного тура.

2.2 В виду того, что Компания после получения заказа от Клиента приступает к работе по оформлению экскурсии, бронированию билетов, гостиниц и других услуг, связанных с поездкой, Клиент оплачивает не менее 10% стоимости поездки. Денежные средства на выполнение поручения вносятся в рублях, наличными или по безналичному расчету.

2.3 Полная оплата услуги должна быть произведена непосредственно в день начала экскурсии.

2.4 Оплата производится наличным платежом.

2.5 В случае невыполнения Клиентом условий оплаты, указанных в п.п. 2.2, 2.3, 2.4 настоящего Договора, заказ аннулируется, и настоящий Договор считается утратившим силу.

2.6 В случае отказа от поездки Клиент должен уведомить об этом Компанию в письменной форме. Датой аннуляции поездки считается дата получения Компанией соответствующего заявления Клиента.

2.7 В случае отказа от поездки с Клиента удерживаются суммы в соответствии с:

- фактическими расходами (задаток за бронирование гостиниц, бронирование проездных билетов, и т.д.).

2.8 Если Клиент желает изменить условия ранее заказанной поездки, а именно: дату трансфера, однодневной экскурсии и т.п., то он может связаться с менеджером компании и сделать это не позднее 3 (трёх) дней до даты услуги. то прежний заказ считается аннулированным, а Клиент должен сделать новый заказ.

3. Права и обязанности Компании и Клиента

3.1. Компания обязуется:

3.1.1 Подобрать и реализовать Клиенту турпродукт.

3.1.2 Компания с согласия Клиента обрабатывает и передает персональные данные Клиента и туристов, поименованных в п. 1.2 настоящего договора, Контрагентам и Перевозчикам для бронирования услуги.

3.1.3 До момента полной оплаты услуги настоящий договор является предварительным с отлагательным условием подтверждения бронирования турпродукта.

3.1.4 Своевременно оплатить Контрагентам и Перевозчикам заказанный Клиентом турпродукт.

3.1.5 Обеспечить Клиента всем набором оплаченных и оговоренных настоящим договором услуг. Компания несет ответственность за подготовку поездки и контроль за действием непосредственных исполнителей.

3.1.6 Своевременно информировать Клиента о невозможности путешествия по причине недобора группы или погодным условиям.

3.1.7 Своевременно информировать Клиента о времени и месте сбора, а также о возникновении обязательств, препятствующих реализации Клиенту всех или отдельно запрошенных туруслуг или выезду Клиента в путешествие.

3.1.8 Предоставить Клиенту памятки туриста, довести до сведения Клиента полную и достоверную информацию об особенностях путешествия, правилах проезда, возврата билетов, поведении в стране/месте временного пребывания, личной безопасности, сохранности своего багажа и документов, санитарно-эпидемиологической обстановке в стране/месте временного пребывания. Клиенту в виде инструкций и в устной форме в обязательном порядке

перед заключением настоящего Договора были сообщены вышеназванные сведения.

3.2. Компания имеет право:

3.2.1 В случае замены Компанией указанных условий на равноценные, Компания уведомляет Клиента о вариантах замены условий экскурсии заблаговременно. Такие изменения не являются изменением туристского продукта и не является основанием для претензий.

3.2.2 Осуществлять изменение сроков и условий оказания туристских услуг только с согласия Клиента или с целью обеспечения безопасности.

3.2.3. В случае изменений стоимости экскурсии (резкое колебание курсов валют, увеличение стоимости проездных билетов) взять с Клиента дополнительную плату, необходимую Компании для покрытия затрат, подтвержденных документами.

3.3 Клиент имеет право:

3.3.1 При подготовке к путешествию, во время его совершения, включая трансфер, турист имеет право на: необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну/место временного пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, свободу передвижения, обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества; возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора реализации туристского продукта, установленном законодательством РФ (ст. 6 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»).

3.4 Клиент обязуется:

3.4.1 Оплатить стоимость забронированных туристских услуг в размере и в сроки, указанные в разделе 2 настоящего Договора.

3.4.2 Своевременно предоставить все необходимые документы. Непредоставление или неполное предоставление документов является отказом от поездки.

3.4.3 Прибыть к месту сбора в установленное место встречи / отправления поезда, автобуса или другого вида транспорта. Строго придерживаться графиков тура.

3.4.5 Соблюдать законодательство, общественный, моральный и религиозный уклад иностранных государств, правила прохождения таможенных и пограничных пунктов (предоставлять все необходимые документы: загранпаспорт, свидетельство о рождении, вкладыш о

российском гражданстве, нотариально заверенное разрешение на вывоз ребенка и т.п.).

3.4.6 Клиент несет ответственность за ненадлежащее состояние всех документов, в том числе паспортов и сроков их действия, доверенностей, наличие загранпаспортов у детей, достигших 14 лет, и наличие фотографий детей, вписанных в паспорт родителей.

3.4.7 Придерживаться общепринятых норм поведения в составе группы. Соблюдать правила личной безопасности.

3.4.8 Производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа.

3.4.9 Клиент, предполагающий совершить путешествие в страну/место временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязан проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

3.4.10 Клиент является лицом, ответственным за информирование всех туристов, совершающих поездку (п. 1.2), и обязуется информировать их по всем вопросам, связанным с путешествием.

4. Порядок заключения настоящего договора

4.1. Заключение Пользователем Договора с Турфирмой осуществляется акцептом публичной оферты путем последовательного совершения следующих действий, выражающих его волю установить правоотношение:

1. Ознакомление с условиями настоящего Договора об использовании Системы бронирования, приложениями и соглашениями к настоящему Договору, регулирующими взаимоотношения сторон и размещенными на Сайте

2. Оформление заявки на тур в системе бронирования на сайте: <http://olkhonsky.com>

4.2. Выполнение Пользователем действий, указанных в п. 3.1. означает заключение настоящего договора и влечет наступление правовых последствий. Заключение Договора означает, что Пользователь в необходимой для него степени ознакомился с условиями предоставления услуг, функционированием Системы бронирования, признает безусловную пригодность Системы бронирования для совершения действий, описанных на Сайте и в настоящем Договоре. Получение Турфирмой денежных средств и учет в Регистре забронированных услуг подтверждает совершение Пользователем действий, перечисленных в пункте 3.1

4.3. Для оказания Системой бронирования услуг Пользователь должен заполнить личные идентификационные данные. С момента акцепта настоящей публичной оферты Пользователь является участником Системы бронирования исключительно в части получения и дальнейшего использования настоящего договора в виде электронного документа.

4.4. Пользовательские распоряжения, требования и уведомления, формируемые с использованием Системы бронирования, подписываются аналогом собственноручной подписи Пользователя. Стороны договорились, что e-mail Пользователя – определен ими как аналог собственноручной подписи (далее по тексту — АСП) Пользователя и признается Турфирмой и Пользователем в качестве однозначного и бесспорного подтверждения совершенных сделок, распоряжений, требований и уведомлений.

5. Порядок и сроки предоставления клиентом требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии. Основания для осуществления выплат по банковской гарантии

5.1 В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Компанией обязательств, входящих в турпродукт по настоящему Договору, при наличии оснований для уплаты денежной суммы по банковской гарантии Клиент вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование об уплате денежной компенсации непосредственно гаранту – организации, предоставившей финансовое обеспечение и указанной в п. 1.1 настоящего Договора.

5.2 Письменное требование Клиента об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено Гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

5.3 Основанием для уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Компании возместить туристу реальный ущерб, возникший в результате неисполнения и ненадлежащего исполнения Компанией указанных в п.1.1. настоящего Договора обязательств, если это является существенным нарушением условий такого договора. К существенным нарушениям относятся:

- неисполнение обязательств по оказанию туристу входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) однодневной экскурсии;
- наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

6. Рекламации и порядок разрешения споров

6.1 В случае серьезных замечаний относительно экскурсии Клиент должен обратиться с письменной претензией к представителю Контрагента в месте пребывания. На претензии свою подпись ставит Клиент и представитель Контрагента. Турист получает оригинал, а представитель Контрагента оставляет себе копию.

6.2 Если причину, вызвавшую претензию Клиента, на месте устранить не удалось, Клиент должен обратиться в письменной форме с приложением заявления, письменных доказательств обоснованности его требований к Туроператору в течение не более 20 дней с момента окончания действия Договора (ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»).

6.3 Ответ на претензию рассматривается Компанией в течение 10 дней после ее официального получения (ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»).

6.4 В случае невозможности мирного урегулирования споров стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

7. Особые условия

7.1. Подписывая настоящий договор, Клиент подтверждает, что до его сведения Компанией доведена полная информация, предусмотренная ФЗ «О защите прав потребителей», ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и ФЗ «О внесении изменений в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», с Правилами оказания услуг по реализации турпродукта, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007г. № 452, а также информация о стране, особенностях путешествия, правилах въезда/выезда, порядке встречи и проводов, правилах проезда, возврата билетов, поведении в стране/месте временного пребывания, личной безопасности, сохранности своего багажа и документов, санитарно-эпидемиологической обстановке в стране/месте временного пребывания, памятки получены. Клиент несет ответственность за соблюдение этих правил.

7.2 В соответствии с законодательством РФ страховые полисы являются самостоятельными договорами между Клиентом и страховщиком. В случаях изменения времени выезда авто рейсов, повлекших за собой изменение объема и сроков туристских услуг, ответственность несет автоперевозчик.

7.3 Покрытие расходов по страховым случаям обеспечивается страховым полисом и решается Клиентом самостоятельно со страховой компанией.

7.4 В случае опоздания, неявки Клиента по любым причинам к месту сбора или снятия его с рейса любыми государственными службами, в т.ч. в стране/месте временного пребывания Компания ответственности не несёт и стоимость услуги не возвращает. Дополнительные расходы Клиента не компенсируются.

7.5 Компания не отвечает за несоответствие предоставленного туристического обслуживания ожиданиям Клиента и его субъективной оценке.

7.7 Компания не отвечает за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу его компетенции, а именно: потеря и повреждение багажа, документов; действия таможенных и иммиграционных властей, компания не является собственником и не распоряжается средствами транспорта, гостиницами и ресторанами, задействованными в ходе поездки, компания не может нести ответственность за неправильные действия владельцев этих средств; за любое самостоятельное изменение Клиентом условий обслуживания, повлекшее дополнительные затраты (изменение условий и сроков проживания, питания, экскурсионной программы, трансферов и т.д.), а также оплату счетов Клиента на дополнительные расходы сверх заранее оговоренного туристского обслуживания по Договору.

7.8 Компания не несёт ответственности и стоимость путевки не возвращает, если решением властей Клиенту было отказано в возможности пребывания в стране или отеле по причинам: нарушение правопорядка или причинение беспокойства окружающим, состояние алкогольного или наркотического опьянения, хранение, провоз или распространение наркотиков, незаконное хранение оружия и пр. В случае депортации Клиента из страны/места временного пребывания по решению местных властей оплата расходов, связанных с депортацией, производится за счёт Клиента.

7.9 Компания не занимается охраной личного багажа, документов, либо других ценных вещей Клиента и не несёт ответственности за действия криминальных элементов во время поездки.

7.10 Компания не несёт ответственности и не гарантирует наличие погодных условий, необходимых для Клиента, как то: температура воды и воздуха, муссонные ветра, морские и океанические течения и т.д. Компания не возмещает денежные средства Клиенту за оплаченные туруслуги, если Клиент по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных услуг.

7.11 Компания настоятельно рекомендует Клиенту во избежание материальных убытков Клиента застраховать расходы, которые могут возникнуть вследствие непредвиденной отмены поездки ("страхование

от невыезда"). С условиями и правилами такого вида страхования, в том числе, с перечнем событий, которые признаются страховыми случаями, с основаниями непризнания событий страховыми случаями, Клиент полностью ознакомлен до подписания настоящего Договора. Отсутствие заявки на приобретение страховки от невозможности совершения поездки рассматривается как отказ клиента от приобретения данной услуги. Все расходы, связанные с этим Клиент берет на себя и к Компании претензий не имеет.

7.12 В случае, если одно из положений настоящего Договора теряет силу, либо входит в противоречие с действующим законодательством, остальные его положения продолжают действовать. В этом случае, стороны приводят устаревшие положения в соответствии с действующим законодательством в целях достижения аналогичного экономического результата.

7.13 Оказание необходимой помощи туристам, терпящим бедствие в пределах территории РФ, осуществляется специализированными службами, определенными Правительством РФ (ст. 15 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»).

7.14 В случаях возникновения чрезвычайных ситуаций государство принимает меры по защите интересов российских туристов за пределами РФ, в т. ч. меры по их эвакуации из страны/места временного пребывания (ст. 16 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»).

8. Форс-мажорные обстоятельства

8.1. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств (наводнения, землетрясения, забастовки, военные действия, аварии на железной дороге, авиа или автотранспорте, изменения в работе или поломке транспорта и т. д.) стороны не несут ответственности за взятые на себя, согласно настоящему Договору, обязательства в пределах форс-мажора.

9. Срок действия договора

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания обеими сторонами и действует до момента окончания путешествия либо до срока оказания последней услуги, включенной в подтвержденный турпродукт.