

Договор о реализации туристского продукта (публичная оферта)

Общество с ограниченной ответственностью «ГТК «Садко», в лице Генерального директора Тимон Натальи Георгиевны, действующей на основании Устава, далее именуемое Компания, с одной стороны, и _____ (реквизиты удостоверения личности: _____), именуемый(ая) в дальнейшем Заказчик, с другой стороны, заключили настоящий договор о ниже следующем:

1. Предмет и содержание договора

1.1. Компания организует экскурсионное обслуживание физических лиц, за которое Заказчиком была внесена оплата.

1.2. Экскурсионное обслуживание проводится по выбранной Заказчиком программе поездки (далее «Программа»), либо по программе, предложенной Заказчику в индивидуальном порядке, в предлагаемые Компанией сроки по заранее определенной, либо согласованной с Заказчиком в индивидуальном порядке, цене, при условии наличия мест.

1.3. Общие положения данного договора содержат следующие существенные условия: реквизиты сторон, информация о страховании ответственности туроператора и сведения о порядке и сроках предъявления заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, информация о правах, обязанности и ответственности сторон, информация об условиях изменения и расторжения договора, сведения о правах и сроках предъявления Заказчиком претензий к Компании.

1.4. Неотъемлемой частью настоящего Договора является Заявка (Приложение №1), содержит следующие существенные условия договора: информацию о Заказчике и информацию, о лицах, участвующих в поездке по оплаченному Заказчиком бронированию, информацию о потребительских свойствах туристского продукта, общую цену туристского продукта в рублях.

1.5. В случае дистанционной оплаты Договор считается заключённым при наличии факта оплаты, либо предоплаты от Заказчика.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Права Заказчика

Заказчик имеет право:

2.1.1. Получить необходимую информацию на официальном сайте компании или по телефону у менеджеров Компании о выбранной программе, предлагаемых сроках проведения поездки, цене поездки и включенных в эту цену услугах.

2.1.2. Получить включенные в стоимость услуги в объеме, указанном в выбранной программе.

2.1.3. Аннулировать неоплаченное бронирование без штрафных санкций.

2.1.4. Аннулировать оплаченное (либо частично оплаченное) бронирование при удержании фактически понесенных расходов Компанией на условиях, указанных в разделе «Общая стоимость услуг и порядок расчетов» данного Договора.

2.2. Обязанности Заказчика

Заказчик обязуется:

2.2.1. В случае невозможности дозвониться до Заказчика в случаях изменений по программе тура, маршруту, даты и времени отправления/прибытия Компания не несет ответственности за неосведомленность Заказчика. Заказчик обязуется самостоятельно получить информацию об экскурсионных поездках (планируемые даты выездов, маршрут, цены, описание включенных в цену услуг, номере автобуса, контактного телефона гида), размещенной Компанией в публичном доступе на официальном сайте.

2.2.2. Предоставить достоверную информацию о лицах, участвующих в поездке в составе, необходимом для оказания услуги.

2.2.3. Оплатить сделанное бронирование в оговоренные при приеме заявки на бронирование сроки.

2.2.4. Сообщить о намерениях внести изменения в сделанное бронирование, либо о намерениях отменить бронирование и не пользоваться услугами Компании.

2.2.5. Донести до лиц, участвующих в поездке по оплаченному Заказчиком бронированию, правила и условия участия в поездке, а также берет на себя обязательства по контролю соблюдения правил и условий участия в поездке лицами, участвующими в поездке по оплаченному Заказчиком бронированию.

2.2.6. Соблюдать правила проживания в гостинице, экскурсионном автобусе, объектах посещения. В

случае ущерба в полном объеме возместить ущерб в результате противозаконных, умышленных, халатных или случайных действий (ст. 393 ГК РФ).

2.3. Обязанности Компании

Компания обязуется:

- 2.3.1. Предоставить информацию об экскурсионных поездках (планируемые даты выездов, маршрут, цены, описание включенных в цену услуг) в публичном доступе, а также по запросу Заказчика предпринять усилия по предоставлению дополнительных подробностей о поездках.
- 2.3.2. Принять от Заказчика заявку на бронирование при условии наличия достаточного количества мест в поездке на выбранную Заказчиком дату, подтвердить бронирование.
- 2.3.3. Предоставить места в экскурсионной поездке по выбранной Заказчиком программе на выбранную Заказчиком и подтвержденную Компанией дату поездки, а также предоставить входящие в цену поездки услуги.
- 2.3.4. В случае невозможности проведения экскурсионной поездки сообщить об этом Заказчику в письменном виде либо по телефону не позднее 12 часов до времени выезда, указанного в программе поездки.
- 2.3.5. Принять от Заказчика Заявление на аннуляцию, рассмотреть Заявление и вынести решение о возврате денежных средств. Условия приема заявлений и произведения возвратов оговорены в разделе «Порядок расчетов» данного Договора.
- 2.3.6. Принять от Заказчика Претензию о невыполнении отдельных услуг в экскурсионной поездке, рассмотреть Претензию и вынести решение о компенсации денежных средств. Условия приема претензий и произведения компенсаций оговорены в разделе «Порядок расчетов» данного Договора.
- 2.3.7. Компенсировать невыполнение отдельных услуг в экскурсионной поездке Заказчику в размере, который рассчитывается исходя из пропорции не оказанных услуг к общему количеству услуг, входящих в цену экскурсионной поездки. Компенсация производится на основании Претензии в письменном виде.

2.4. Права Компании

Компания имеет право:

- 2.4.1. Определять даты, программы и цены экскурсионных поездок, а также состав услуг, включенных в цену экскурсионных поездок.
- 2.4.2. По своей инициативе аннулировать оплаченное бронирование Заказчика при условии возврата Заказчику в полном объеме оплаченных денежных средств.
- 2.4.3. По своей инициативе аннулировать неоплаченное бронирование Заказчика без штрафных санкций.
- 2.4.4. Менять порядок предоставления входящих в цену поездки услуг без изменения общего количества услуг.
- 2.4.5. Почасовой график движения по маршруту, публикуемый в рекламных материалах, на официальном сайте Компании и программе поездок, является справочной информацией, содержащей приблизительные данные по времени. Компания имеет право менять график движения по маршруту в процессе поездки. Если объективные обстоятельства (например, неблагоприятные дорожные или погодные условия) складываются таким образом, что заявленный график не может быть выполнен, график корректируется в пользу основных достопримечательностей в экскурсионной поездке.
- 2.4.6. Привлекать третьих лиц для исполнения услуг данного договора.
- 2.4.7. Направлять на указанный Клиентом адрес электронной почты и/или на номер мобильного телефона информацию о специальных предложениях и скидках, услугах и новых продуктах. Заказчик всегда может отказаться от получения информационных сообщений, направив Компании письмо на адрес электронной почты sadkorus@mail.ru с темой письма: «Отказ от рассылок», в тексте письма указать телефонный номер и адрес электронной почты, на которые надо прекратить рассылку.

3. Общая стоимость услуг и порядок расчетов

- 3.1. Стоимость услуг настоящего Договора согласуется Сторонами и фиксируется в Заявке (Приложение №1 настоящего Договора) в соответствии с количеством туристов, перечнем программы и вариантами категорий размещения.

3.2. Оплата услуг производится по безналичному расчету или за наличный расчет в размере полной стоимости тура до начала поездки. Перечень услуг и их стоимость фиксируется при приеме заявки на бронирование от Заказчика.

3.2.1. При оплате за наличный расчет вносится 100% оплата.

3.2.2. Рассрочка возможна только при раннем бронировании за 60 дней до даты отправления тура. Первый взнос в размере 30% вносится в день заключения Договора, остальная часть за 2 недели до начала тура.

3.2.3. Конкретный способ оплаты фиксируется в Заявке (Приложение №1 настоящего Договора).

3.3. Стоимость обслуживания указана в российских рублях. Обслуживание не облагается НДС в связи с применением Компанией упрощенной системы налогообложения.

3.4. При аннулировании оплаченного бронирования по инициативе Компании Заказчику возвращается 100% оплаченных денежных средств- оставить неизменным.

3.5. При аннулировании оплаченного бронирования по инициативе Заказчика Заказчику возвращается сумма оплаченных денежных средств за вычетом фактически понесенных расходов на организацию экскурсионной поездки. Фактически понесенными затратами Компании являются денежные средства на транспорт, организацию поездки, неустойки и штрафы, входные билеты, экскурсионное обслуживание в полном объеме.

3.5.1. В случае отказа более чем за 72 часа до времени начала экскурсионной поездки, продолжительность которой составляет не более 24 часов, сумма фактически понесенных расходов (далее ФПР) на организацию экскурсионной поездки отсутствуют.

3.5.1.1. В случае отказа менее чем за 72 часа до времени начала экскурсионной поездки, продолжительность которой составляет не более 24 часов, сумма ФПР на организацию экскурсионной поездки может составлять до 100% от стоимости тура, а сама услуга считаться предоставленной Заказчику в полном объеме. Заказчик имеет право воспользоваться услугой или нет на своё усмотрение. Место в экскурсионной поездке в этом случае остаётся за Заказчиком.

3.5.2. В случае отказа более чем за 7 календарных дней до экскурсионной поездки, продолжительность которой составляет более 24 часов, сумма ФПР на организацию поездки может составить от 0% до 50%. Точная сумма ФПР рассчитывается в каждом случае индивидуально и зависит от экскурсионной программы и входящих в нее услуг.

3.5.2.1. В случае отказа менее чем за 7 календарных дней до экскурсионной поездки, продолжительность которой составляет более 24 часов, сумма ФПР на организацию поездки может составить до 100% от стоимости тура. Точная сумма ФПР рассчитывается в каждом случае индивидуально и зависит от экскурсионной программы и входящих в нее услуг.

3.5.3. В случае отказа от туристского продукта с датами выезда в период с 30 декабря 2022 г. по 9 января 2023 г. менее чем за 30 дней до времени начала экскурсионной поездки, сумма ФПР на организацию экскурсионной поездки может составлять до 100% от стоимости тура, а сама услуга считаться предоставленной Заказчику в полном объеме. Заказчик имеет право воспользоваться услугой или нет на своё усмотрение. Место в экскурсионной поездке в этом случае остаётся за Заказчиком.

3.6. В случае неполного выполнения экскурсионной программы по вине Компании, в частности, непосещения заявленных в программе тура обязательных достопримечательностей, Заказчик имеет возможность обратиться в Компанию с Заявлением на денежную компенсацию в сроки, установленные законодательством РФ.

3.7. В случае нарушения заявленного в программе графика отправления и/или прибытия более чем на 5 часов по причине неисправности автобуса, Заказчик имеет возможность обратиться в Компанию с Заявлением на денежную компенсацию в сроки до 30 календарных дней с момента возникновения ситуации.

3.7.1. В случае нарушения заявленного графика отправления/прибытия более чем на 3 часа с заявленного времени, Компания предоставляет подменный транспорт. В случае невозможности предоставления подменного транспорта Компания предоставляет питание, проживание и альтернативные варианты отправления.

3.8. Возврат денежных средств Заказчику осуществляется на основании Заявления, которое подписывает Заказчик собственноручно и предоставляет Компании в виде оригинала или копии. Сроки рассмотрения Заявления – не более 14 календарных дней. По итогам рассмотрения Заявления выносится решение. В случае положительного решения возврат денежных средств осуществляется в течение 10 рабочих дней с момента уведомления Заказчика о принятом положительном решении по

Заявлению.

3.9. Возврат денежных средств Заказчику производится тем же способом, каким была осуществлена оплата бронирования, если иное не оговорено с Заказчиком в индивидуальном порядке.

4. Ответственность сторон

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение Договора Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями Договора.

4.2. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.

4.3. Стороны договорились о том, что к обстоятельствам непреодолимой силы и существенным изменением обстоятельств, в частности, относятся: дорожные условия и погодные условия, влияющие на движение транспорта в рамках маршрута по программе экскурсионной поездки, а также непредвиденный рост транспортных тарифов, стихийные бедствия, военные действия, общегосударственный кризис, забастовки в отрасли или в регионе, действия и решения государственных органов власти, объективно препятствующие исполнению обязательств по Договору.

4.4. Сторона, ссылающаяся на форс-мажорные обстоятельства, обязана незамедлительно известить другую сторону о таких обстоятельствах, начале и окончании их действий и влиянии на возможность исполнения обязательств по Договору

4.5. Ответственность сторон ограничивается временем начала, окончания и маршрутом экскурсионной поездки на которое Заказчиком сделано и оплачено бронирование.

4.6. Заказчик принимает на себя ответственность за:

Наличие у лиц, участвующих в поездке по оплаченному Заказчиком бронированию, необходимых для участия в заказанной экскурсионной поездке документов, в процессе поездки (паспорта для взрослых, свидетельства о рождении для детей, страховки, а также различные билеты, ваучеры и другие документы, выданные Заказчику Компанией).

Добровольно понесенные расходы на прибытие к месту начала экскурсионной поездки и отбытие к месту проживания по окончании экскурсионной поездки, а также за понесенные расходы за добровольное прерывание своей поездки в процессе её проведения.

Достоверность предоставленных Компанией данных, необходимых для осуществления экскурсионной поездки и последствия, наступившие в результате предоставления недостоверных данных.

Нарушение условий и правил участия в экскурсионной поездке лицами, участвующих в поездке по оплаченному Заказчиком бронированию.

Добровольный отказ от использования услуг, включенных в цену экскурсионной поездки.

Контроль в поездке за личными вещами и документами лиц, участвующих в поездке по оплаченному Заказчиком бронированию.

Материальный ущерб, причиненный лицами, участвующими в поездке по оплаченному Заказчиком бронированию, имуществу Компании, а также имуществу транспортной компании, гостиницы, ресторана, музея, достопримечательности и т.п.

4.7. Компания не несет ответственности за несоответствие туристского обслуживания необоснованным ожиданиям Заказчика и его субъективной оценке. Не рассматривает претензии Заказчика к качеству предоставленных услуг, основанных на субъективной оценке этих услуг.

4.8. Компания не несет ответственности за опоздания Заказчика на экскурсионный автобус.

4.9. Компания не несет ответственности за утрату или кражу личных вещей Заказчика, за утрату документов и связанные с этим расходы.

4.10. Компания не несет ответственности за дополнительные расходы, связанные с задержкой или изменениями графика маршрута, не отраженные в данном Договоре.

5. Правила и условия участия в экскурсионной поездке

5.1. Заказчик обязуется уведомить лица, участвующие в поездке по оплаченному Заказчиком бронированию, о нижеследующих правилах и условиях участия в экскурсионной поездке, а также принимает на себя ответственность по контролю за их соблюдением и ответственность за последствия в случае их несоблюдения.

5.2. Участники экскурсионной поездки обязуются:

Соблюдать правила личной безопасности, в том числе и в транспорте, который используется в поездке; воздерживаться от нарушения законодательства стран и регионов, присутствующих в маршруте поездки;

Соблюдать правила пребывания на территории музеев, достопримечательностей;
Уважать традиции, религиозные верования и социальное устройство стран и регионов, присутствующих в маршруте поездки;
Следовать указаниям гида, касающихся организации экскурсионной поездки;
Не портить имущество Компании, транспортной компании, гостиницы, ресторана, музея, достопримечательности и т.п.
Придерживаться общепринятых норм поведения;
Не злоупотреблять алкогольными напитками;
Уважительно и дружелюбно относиться к другим участникам поездки.

6. Порядок разрешения споров

6.1 Стороны будут прилагать все усилия с целью достижения согласия по спорным вопросам путем переговоров. При невозможности достижения согласия путем переговоров и (или) переписки, возникшие споры подлежат рассмотрению в суде общей юрисдикции или в арбитражном суде согласно законодательству РФ.

6.2. Обязательным условием обращения в суд является предварительное направление другой Стороне претензии в письменной форме и неполучение ответа на такую претензию в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня ее направления либо получение отказа в удовлетворении требований, изложенных в претензии.

6.3. Заказчик имеет право собственноручно в письменном виде направить оригинал Претензии по качеству выполненных услуг в адрес Компании, в срок установленный законодательством РФ.

7. Персональные данные

7.1. Заказчик, заключая настоящий Договор, дает согласие на обработку своих персональных данных Компанией в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» №152-ФЗ» от 27.07.2006 г.

7.2. Под обработкой персональных данных Заказчика (субъекта персональных данных) понимаются действия (операции) Компании с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

7.3. Целью предоставления Заказчиком персональных данных и последующей их обработки Компанией является получение Заказчиком услуг Компании. Заказчик информирован о возможности получения рассылки с ценовыми предложениями Компании и согласен получать специальные ценовые предложения на адрес электронной почты или посредством сообщений на мобильный телефон. А также согласен с размещением видео-отзывов с личным участием на официальном сайте и в социальных сетях Компании.

7.4. Принятие условий Договора означает согласие Заказчика на обработку следующих персональных данных:

фамилии, имени, отчества;

паспортных данных;

почтовых адресов (по месту регистрации и для контактов);

номеров телефонов;

адресов электронной почты (e-mail).

Согласие действует не менее трех лет с момента факта акцепта Оферты.

7.5. Заказчик, в целях исполнения настоящего Договора, предоставляет Компании право осуществлять следующие действия (операции) с персональными данными:

хранение в течение срока действия согласия;

уточнение (обновление, изменение);

использование;

уничтожение;

обезличивание;

передача, в том числе трансграничная, третьим лицам с соблюдением мер, обеспечивающих защиту персональных данных от несанкционированного доступа.

7.6. Отзыв согласия на обработку персональных данных может быть осуществлен путем направления Заказчиком соответствующего Заявления в простой письменной форме в адрес Компании. При этом Заказчик согласен с тем, что такой отзыв может повлечь невозможность оказания услуг Компанией Заказчику

8. Финансовое обеспечение

8.1. Исполнение обязательств по данному Договору и дополнительным договорам о реализации туристского продукта обеспечивается по договору страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному с АО "Страховая компания Гайде" (далее – договор страхования)

№ 10115/21-49 от 25/11/2021. Срок действия договора страхования с 16/03/2022 по 15/03/2023

8.2. Страховая сумма по договору страхования гражданской ответственности Туроператора составляет 500 000 (пятьсот тысяч) рублей. Страховщик: АО "Страховая компания Гайде". Адрес места нахождения страховщика: 191119, г. Санкт-Петербург, Лиговский пр-кт, д. 108, лит. А.

8.3. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования является признание Страховщиком либо установление в судебном порядке факта наступления страхового случая.

8.4. При обращении за страховой выплатой, Страховщику должны быть предоставлены следующие, надлежаще оформленные, документы (в зависимости от конкретного страхового случая перечень документов может быть конкретизирован Страховщиком): требование (заявление) о выплате страхового возмещения, в котором указываются: фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключается заказчиком); дата выдачи, срок действия и иные реквизиты договора страхования; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; наименование туроператора, который заключил договор страхования; наименование турагента (если договор о реализации туристского продукта заключался между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, действующим по поручению туроператора, то от своего имени); информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащим исполнении туроператором по договору о реализации туристского продукта; ссылка на обстоятельства, послужившие причиной обращения к Страховщику; размер денежных средств, подлежащих уплате туристу или иному заказчику туристского продукта в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного туристом или иным заказчиком туристского продукта, в связи с его расходами эвакуации; копия паспорта или иного документа туриста или иного заказчика туристского продукта, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов); копия договора о реализации туристского продукта, включая все приложения и дополнительные соглашения к нему (с предъявлением его оригинала); документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом или иным заказчиком туристского продукта в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта. В число таких документов могут, в частности, входить документы (счета, квитанции, платежные документы, справки, заключения и т.д.), выданные компетентными органами, экспертными организациями, организациями – перевозчиками, отелями (гостиницами) и т.п. Если дело рассматривалось в суде, представляется также надлежащим образом заверенная копия судебного акта, вступившего в законную силу.

8.5. Если факт наступления страхового случая не установлен, Страховщик не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения указанного письменного требования (заявления) с приложением всех необходимых, и надлежащим образом оформленных документов, направляет заказным письмом с уведомлением, аргументированный отказ в страховой выплате туристу или иному заказчику туристского продукта и (или) туроператору.

9. Заключительное положение

9.1. Отказ от исполнения и расторжение Договора

9.2. Любая из сторон в одностороннем порядке имеет право отказаться от исполнения Договора уведомив другую не позднее 12 часов до начала программы. С момента получения другой стороны получения уведомления договор считается, расторгнут.

9.3. В случае климатических условий не позволяющих выполнить программу тура в полном объеме по договоренности, Компания, предупредив Заказчика, возмещает Заказчику полную стоимость тура.

9.4. Компания предупреждает об отсутствии единой официальной классификации отелей и номеров отелей. Классификация является условно принятой в рамках Компании.

9.5. Информация, содержащаяся в брошюрах, проспектах, буклетах, каталогах, и иных материальных источниках не могут быть использованы Заказчиком в ходе любого рода разбирательства (в том числе и судебного) в качестве доказательств обоснованности каких-либо требований, заявлений в отношении туристского продукта, как реально предоставленных Компанией.

9.6. Договор вступает в силу с момента подписания и действует до окончания тура.

9.7. Договор составлен в двух экземплярах по одному для каждой из сторон, имеющих одинаковую

юридическую силу.

9.8. Приложение №1 (Заявка на экскурсионную поездку) к договору является неотъемлимой частью договора.

10. Реквизиты и подписи сторон

ООО «ТТК «Садко»

Юридический / почтовый / фактический адрес: 173001, Великий Новгород, ул. Предтеченская, д. 18

Тел.: (8162) 99-88-14, 8-960-200-44-88

www.sadkotravel.ru , sadkorus@mail.ru

ИНН 5321153375, КПП 532101001 ОГРН 1125321001684, ОКПО 30426506ОК

Банковские реквизиты:

Расчетный счет № 40702810112550027590 в Филиале "Корпоративный" ПАО "Совкомбанк", г. Москва

БИК 044525360 ИНН 7725114488КПП 770343003

к/с 30101810445250000360 в ГУ Банка России по ЦФО

ОКАТО/ОКТМО 45293558000/45398000000