# ДОГОВОР публичной оферты на оказание туристских услуг

### 1. Общие положения

1.1. Данный документ является официальным предложением ООО Бюро путешествий «Теплые страны» для физических лиц и юридических лиц - заключить договор на оказание туристских услуг на указанных ниже условиях и публикуется на сайте [www.санкурорт.рф](http://www.санкурорт.рф) . В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой.

1.2. Под физическими лицами понимаются граждане РФ, в том числе предприниматели без образования юридического лица. Для иностранных граждан и юридических лиц (нерезидентов РФ) данный договор действует при дополнительных согласованиях.

1.3. Настоящая публичная оферта на оказание туристских услуг (далее Договор) заключается в особом порядке: путем акцепта настоящего Договора, содержащего все существенные условия Договора, без подписания сторонами. Настоящий Договор имеет юридическую силу в соответствии со с. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации и является равносильным договору, подписанному сторонами.

1.4. Настоящий договор является договором присоединения. Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцептом настоящей публичной оферты является заказ туруслуг и их последующая оплата (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносилен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

1.5. Настоящий договор считается заключенным с момента его акцептации и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору.

1.6. ООО Бюро путешествий «Теплые страны», именуемое в дальнейшем "Исполнитель" с одной стороны, и посетитель сайта [www.санкурорт.рф](http://www.санкурорт.рф) - физическое лицо, - именуемый в дальнейшем "Заказчик", с другой стороны заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### 2. Предмет договора

2.1. Предметом настоящего договора является предоставление Исполнителем Заказчику туристских и иных услуг в соответствии с условиями настоящего Договора. Под туристскими услугами (туруслугами) в настоящем договоре понимается сформированный пакет туруслуг для однодневной экскурсии, либо многодневному экскурсионному туру по городу Новосибирску, Новосибирской и Томской области, Алтайскому и Красноярскому краю, городам Санкт- Петербург и Москва, городам Золотого кольца и средней полосе России, Камчатка, Казахстан, Горный Алтай, Крым и т.д. (далее Экскурсия) в составе сборной экскурсионной группы, либо индивидуальной группы и может включать: проезд на автобусе, автомобиле туристического класса, услуги сопровождающего гида, экскурсионное и иное обслуживание, дополнительные и/или другие услуги, необходимые для обслуживания Заказчика. Перечень туруслуг, входящих в выбранную Заказчиком Экскурсию, указан на странице сайта [www.санкурортю.рф](http://www.санкурортю.рф) , на которой размещена эта (выбранная) Однодневная экскурсия в разделе **"Сборные экскурсии".**  
**Потребительские свойства Экскурсии, выбранной Заказчиком, указаны в туристской путевке (приложение № 1), являющейся неотъемлемой частью настоящего Договора.**

2.2. Условия настоящего Договора принимаются Заказчиком полностью. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий данного Договора является осуществление Заказчиком процедуры оплаты Экскурсии.

2.3. Если иное не предусмотрено настоящим Договором и не следует из существа обязательства или требований закона, договорные права и обязанности Заказчика распространяются также на туристов, в интересах которых заключен настоящий Договор.

### 3. Права и обязанности сторон

**3.1. Исполнитель обязан:**

3.1.1. Предоставить туристские услуги в полном объеме согласно Экскурсионной программе выбранной Заказчиком Экскурсии. Стоимость Экскурсии определяется Исполнителем.

3.1.2. Обеспечивать качество предоставляемых туристских услуг в соответствии со стандартами, утвержденными законодательством Российской Федерации.

3.1.3. Информировать Заказчика об условиях приобретения и содержании туристских услуг Исполнителя.

3.1.4. Осуществлять информационную поддержку Заказчика с помощью электронных списков рассылки и других имеющихся у Исполнителя средств.

3.1.5. Информировать Заказчика о правах и обязанностях третьих лиц (организаций), непосредственно связанных с выполнением услуг.

3.1.6. В случае повышения цен на оказанные услуги или изменении сроков оказания услуг по причинам, не зависящим от Исполнителя, своевременно информировать Заказчика.

3.1.7. Своевременно сообщать Заказчику обо всех изменениях условий путешествия, произошедших вследствие существенного изменения обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении настоящего договора или вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы.

**3.2. Исполнитель вправе:**

3.2.1. Аннулировать on-line заявку, при неполучении от Заказчика оплаты.

3.2.2. Расторгнуть настоящий Договор с Заказчиком в одностороннем порядке, в том числе в связи с недобором сборной экскурсионной группы. Моментом расторжения договора считается дата направления соответствующего сообщения Заказчику по электронной почте и/или уведомление Заказчика иным способом, позволяющим удостоверить факт получения Заказчиком данного сообщения.

3.2.3. Производить доставку информации Заказчику с помощью электронных списков рассылки, состоящих из добровольно предоставленных заказчиками e-mail адресов.

3.2.4. Заключать и исполнять договоры с третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, входящие в Экскурсию.

3.2.5. Предоставлять на транспортное обслуживание, при количестве туристов в группе менее 19 человек, микроавтобус туристического класса. Рассадка в микроавтобусе, автобусе производится экскурсоводом.

**3.3. Заказчик обязан:**

3.3.1. Своевременно оплатить забронированную Экскурсию в соответствии с ценами и на условиях, установленных Исполнителем.

3.3.2. Самостоятельно ознакомиться на сайте Исполнителя [www.санкурорт.рф](http://www.санкурорт.рф) с информацией о выбранной Экскурсии (экскурсионной программой, датой проведения, ценой).

3.3.3. Предоставить Исполнителю подлинные, достоверные и достаточные персональные данные, необходимые для оформления Экскурсии. В том числе точную информацию о номере своего мобильного контактного телефона, адресе электронной почты, необходимую Исполнителю для оперативной связи с Заказчиком.

3.3.4. В случае неполучения (по техническим или иным причинам) от Исполнителя в срок от 1 до 3 рабочих дней после произведенной оплаты необходимых для совершения путешествия документов (туристская путевка) Заказчик обязан связаться с Исполнителем по телефону (383) 287-07-23, (913) 984-18-12 в рабочее время или выслать запрос с уведомлением о прочтении по адресу [imiks2004@mail.ru](mailto:imiks2004@mail.ru), [smirnova\_svet@mail.ru](mailto:smirnova_svet@mail.ru)

3.3.5. Вовремя прибыть к месту сбора группы, указанному в туристской путевке. Все расходы, связанные с опозданием к месту сбора группы, связанные с нарушением графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, Заказчик несет самостоятельно. Неявка или опоздание к отправлению приравнивается к отказу Клиента от исполнения договора.

3.3.6. При транспортном обслуживании, соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.

3.3.7. Во время путешествия: уважать и соблюдать законодательство, социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования места временного пребывания; соблюдать установленные правила охраны природы, памятников истории и культуры; соблюдать правила личной безопасности; выполнять меры личной профилактики по инфекционным и паразитарным заболеваниям; относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц; незамедлительно информировать Исполнителя, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании услуг, входящих в Экскурсию со стороны третьих лиц; ознакомить указанных в договоре и туристской путевке участников путешествия с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Исполнителем Заказчику в том случае, если Заказчик, заключил настоящий Договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах третьих лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на заключение Договора в интересах этих лиц.

3.3.8. В случае досрочного расторжения Договора компенсировать Исполнителю все фактические расходы, понесенные им в связи с исполнением обязанностей по настоящему Договору, в том числе штрафные санкции, уплаченные Исполнителем третьим лицам.

3.3.9. Внимательно ознакомиться с **Политикой конфиденциальности и защиты информации о персональных данных физических лиц и выразить согласие на обработку его персональных данных, а также персональных данных следующих с ним лиц**.

**3.4. Заказчик вправе:**

3.4.1. Получить от Исполнителя оплаченные им услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.4.2. Получать от Исполнителя информацию, связанную со сроками и условиями предоставления услуг.

3.4.3. По согласованию с Исполнителем изменить количественный и качественный состав третьих лиц, в интересах которых заключен настоящий Договор. Изменения или аннуляция будут считаться действительными при письменном обращении Заказчика к Исполнителю и последующем письменном подтверждении изменения Исполнителем.

3.4.4. В любой момент расторгнуть настоящий Договор с соблюдением правил возврата денег, установленных в п. 5. настоящего Договора. Датой расторжения Договора считается день получения Исполнителем письменного заявления Заказчика в офисе Исполнителя или по электронной почте [imiks2004@mail.ru](mailto:imiks2004@mail.ru), [smirnova\_svet@mail.ru](mailto:smirnova_svet@mail.ru). Денежные средства подлежат возврату Заказчику в той части, которая не пошла на покрытие расходов Исполнителя, т.е. за вычетом стоимости услуги бронирования и фактических затрат по исполнению данного Договора.

### 4. Правила и порядок on-line бронирования и электронной оплаты

4.1. Заказчик выбирает на сайте [www.санкурорт.рф](http://www.санкурорт.рф) Экскурсию, знакомится с экскурсионной программой, ценой и условиями ее проведения. При необходимости заходит в раздел **"ОФОРМИТЬ ЗАКАЗ"** и заполняет всю необходимую информацию для on-line бронирования. Исполнитель получает заявку и отправляет ответное электронное письмо подтверждение на почту Заказчика для электронной оплаты Однодневной экскурсии  
- **банковскими картами Visa или MasterCard,.**  
Выражая согласие, Заказчик оплачивает Экскурсию с помощью платежного сервиса ЯНДЕКС.ДЕНЬГИ и получает SMS-сообщение с номером заказа и сообщение о проведении платежа на электронную почту.

4.2. On-line заявка Заказчика на бронирование Экскурсии содержит следующую обязательную информацию: название Экскурсии, ее маршрут и дату проведения, количество человек, персональные данные Заказчика: фамилию, имя, отчество, номер контактного мобильного телефона и адрес электронной почты.

4.3. Исполнитель отправляет все необходимые для совершения путешествия документы (туристскую путевку) по электронной почте на указанный в заявке адрес Заказчика, после оплаты Заказчиком счета.

4.4. Исполнитель оставляет за собой право отклонить заявку Заказчика при невозможности исполнения услуг по данном договору, с уведомлением Заказчика по электронной почте.

### 5. Условия аннуляции и изменений оплаченных туруслуг

5.1. Заказчик вправе расторгнуть Договор до начала оказания услуг, известив письменно Исполнителя по электронной почте [imiks2004@mail.ru](mailto:imiks2004@mail.ru), [smirnova\_svet@mail.ru](mailto:smirnova_svet@mail.ru) или по телефонам (383)2870723, 89139841812. К рассмотрению принимаются аннуляции, полученные Исполнителем в письменном виде только в рабочие дни (понедельник - пятница) с 10.00 до 18.00. Действительной признается только аннуляция, подтвержденная Исполнителем по электронной почте в рабочие дни (понедельник - пятница) с 10.00 до 18.00.

5.2. Неявка или опоздание Заказчика ко времени отправления Экскурсии по любым причинам приравнивается к отказу Заказчика от исполнения договора и не влечёт за собой возврат денежный средств, перечисленных Исполнителю.

5.3. В случае изменения или расторжения договора и (или) отказа Заказчика от исполнения договора Заказчик обязан возместить Исполнителю расходы, понесенные Исполнителем при исполнении договора, в том числе денежные средства, переданные Исполнителем третьим лицам до момента получения от Заказчика письменного извещения об изменении или расторжении договора и (или) отказе Заказчика от исполнения договора, а также неустойки (штрафы, пени), оплаченные или подлежащие оплате Исполнителем третьим лицам.

При расторжении договора и (или) отказе Заказчика от Экскурсии, в срок от дня зачисления денежных средств на счет Исполнителя до момента наступления санкций согласно п. 5.4, **размер фактических расходов Исполнителя, подлежащих обязательному возмещению Заказчиком** (в том числе комиссия платежной системы), составляет:

- при оплате банковскими картами Visa или MasterCard -**3,5 %** цены Однодневной экскурсии.

5.4. Размер фактических расходов Исполнителя, подлежащих возмещению Заказчиком при расторжении Договора и (или) отказе Заказчика от Экскурсии, может составить:  
– при отказе от 7 до 4 рабочих дней до начала путешествия – 50 % цены Экскурсии;  
– при отказе от 3 рабочих дней до начала путешествия – 100 % цены Экскурсии.  
В период **высокого сезона** (Масленица, 23 февраля, 8 Марта, период с 30 апреля по 12 мая, День России (12 июня), ноябрьские праздники), может составить:  
– при отказе от 10 рабочих дней до начала путешествия – 100 % Экскурсии.  
В период **НОВОГОДНИХ ПРАЗДНИКОВ** – с 30 декабря по 10 января – может составить:  
– при отказе от 18 рабочих дней до начала путешествия – 100 % цены Экскурсии.  
Указанные выше данные об ориентировочном размере расходов Исполнителя не являются окончательными или установленными заранее и приведены исключительно для информирования Заказчика о возможных последствиях расторжения Договора.

5.5. При аннуляции Исполнителем Экскурсии из-за недобора сборной экскурсионной группы или по иным причинам Исполнитель возвращает Заказчику 100 % произведенной им оплаты по безналичному расчету путем перечисления:

- при оплате банковскими картами Visa или MasterCard - на платежную карту Заказчика, с которой была произведена оплата;

5.6. В исключительных случаях возможна замена Исполнителем услуг, входящих в экскурсионную программу, на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Заказчика, перенос сроков начала и окончания путешествия, изменения маршрута и расписания экскурсионной программы, а также иные оправданные изменения.

**6. Возврат денежных средств**.

6.1. Порядок возврата денежных средств Заказчику:

- При расторжении договора и (или) отказе Заказчика от Экскурсии, Заказчик направляет Исполнителю письменную аннуляцию по электронной почте [imiks2004@mail.ru](mailto:imiks2004@mail.ru), [smirnova\_svet@mail.ru](mailto:smirnova_svet@mail.ru). Согласно п. 5.1. Исполнитель рассматривает ее в течение 2-х рабочих дней и определяет сумму к возврату, согласно санкциям п. 5.3, 5.4. и перечисляет деньги Заказчику:

- при оплате банковскими картами Visa или MasterCard - на платежную карту Заказчика, с которой была произведена оплата, в сроки, определяемые правилами осуществления банковских операций (до 30 банковских дней);

### 7. Ответственность Сторон

### Особые условия

7.1. **Заказчик несет ответственность** за правильность и достоверность предоставляемых им персональных данных при оформлении on-line заявки на сайте [www.санкурорт.рф](http://www.санкурорт.рф), за соблюдение правил on-line бронирования и электронной оплаты платежными картами, за правильность проведения операции оплаты.

7.2. **Исполнитель несет ответственность** за качество и своевременность предоставляемых туруслуг при выполнении Заказчиком условий настоящего Договора.

7.3. **Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком:**  
- за понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия, возникшие вследствие: недостоверности, недостаточности предоставления Заказчиком сведений (неправильно указанный в заявке номер контактного телефона или e-mail адрес), необходимых для исполнения договора.  
- если Заказчик или лица, в интересах которых заключен настоящий Договор, совершают ошибочные действия, влекущие невозможность оказания им туруслуг, или по причине возникших у них проблем (отсутствие доступа к сети, недостаток времени, болезнь или иные причины, затрудняющие или делающие невозможным выполнение ими требуемых действий).  
- при утере, утрате, краже личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период оказания услуг;  
- в случае если у Заказчика возникли проблемы вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах;  
- за непредставление туруслуг при наличии независящих от Исполнителя технических, организационных, финансовых и иных причин, препятствующих оказанию туруслуг, в том числе проблем с трафиком движения. Произведенная в данном случаях оплата Заказчиком Экскурсии возвращается Заказчику согласно условиям аннуляции, установленным в п. 5 настоящего Договора. В случае отказа Заказчика от Экскурсии или других его действий, которые привели Исполнителя к убыткам, Исполнитель может потребовать от Заказчика возмещения материального ущерба, а также упущенной выгоды.  
- за качество каналов связи общего пользования или служб, предоставляющих доступ Заказчику к информации о выбранной им Экскурсии.  
- за индивидуальное восприятие Заказчиком туристских услуг.

7.4. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику услуги, Исполнитель рекомендует Заказчику известить сопровождающего гида или представителя принимающей стороны.

7.5. Форс-мажорные обстоятельства (пожар, военные действия, решения высших государственных органов, забастовки и т.п.), в результате которых не могут быть выполнены обязательства, вытекающие из настоящего Договора, освобождают Стороны от ответственности по обязательствам.

7.6. Изменение условий Договора в отношении отдельного Заказчика оформляется в виде отдельных договоров или дополнительных соглашений к настоящему Договору.

7.7. Заказчик предупрежден и согласен с тем, что в исключительных случаях возможна замена Исполнителем услуг, входящих в Экскурсию (в том числе замена перевозчика, перенос сроков начала и окончания путешествия, изменения маршрута и расписания экскурсионной программы, а также иные оправданные изменения) на аналогичные услуги.

### 8. Порядок решения споров. Порядок предъявления претензии.

8.1. В случаях возникновения разногласий и споров из-за неисполнения или ненадлежащего исполнения настоящего Договора или в связи с ним, стороны будут стремиться к их урегулированию путем переговоров и достижению мирового решения или соглашения.

8.2. В соответствии со ст. 10 Закона РФ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" письменная претензия к качеству туристических услуг предъявляется Заказчиком Исполнителю не позднее 20-ти дней с момента окончания поездки и рассматриваются в течение 10 дней после получения. В течение этого времени стороны информируют друг друга о принятом решении.

8.3. Претензия принимается Исполнителем только от Заказчика. От третьих лиц, в интересах которых заключен настоящий Договор, претензии не принимаются.

8.4. В случае не достижения соглашения в результате переговоров, спор разрешается в суде.

### 9. Заключение, изменение и расторжение договора

9.1. Моментом вступления в силу акцептированного настоящего Договора считается момент зачисления оплаты на расчетный счет Исполнителя.

9.2. Настоящий Договор действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору. Туристские и иные услуги, являющиеся предметом настоящего договора, считаются предоставленными в полном объеме и надлежащим образом с момента выполнения Исполнителем всех пунктов экскурсионной программы, указанной в туристской путевке (приложение №1), являющейся неотъемлемой частью настоящего Договора.

9.3. Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим договором.

9.4. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия; изменение сроков совершения путешествия; рост транспортных тарифов; невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Заказчика, другие обстоятельства).

9.5. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

### 10. Банковские реквизиты Исполнителя

|  |
| --- |
| ООО Бюро путешествий «Теплые страны»  Юридический адрес: 630108, г. Новосибирск, ул. Станиславского д.3 кв 54  Фактический адрес: 630099, г. Новосибирск, ул. Советская, 65 оф 20  Почтовый адрес: 630099, г. Новосибирск, ул. Советская, 65 оф 20.  Тел./факс (383) 287-07-23, 222-43-05, 8 913 984 1812  e-mail: [imiks2004@mail.ru](mailto:imiks2004@mail.ru), [smirnova\_svet@mail.ru](mailto:smirnova_svet@mail.ru),  ИНН/КПП 5402516122/540401001  р/с 40702810200290002649 в Ф-ле ГПБ(АО) в г.Новосибирске  БИК 045004783, к/с 30101810400000000783 |
|
| ОГРН 1095402010142, ОКПО 62889610 |