

# Договор - оферта

Договор об оказании услуг на экскурсионное обслуживание (публичная оферта)

## Общие положения

Данный документ является официальным предложением (публичной Офертой) ООО «Питер Гидтур» (ИНН 7841451406 КПП 784101001 ОГРН 1117847392277), именуемое в дальнейшем «Турагент» заключить Договор об оказании услуг по бронированию и организации экскурсионного обслуживания, на указанных ниже условиях, и содержит все существенные условия по реализации туристского продукта посредством Интернет-ресурса <http://www.piterguide.ru>. Данный документ является Офертой. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), публичная Оферта - это содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить Договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется на это предложение.

В соответствии со статьями 438-440 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ), безусловным принятием (акцептом) условий настоящего Договора считается осуществление Заказчиком или иным лицом платежа в счет оплаты услуг и получение Турагентом соответствующего финансового документа, подтверждающего факт оплаты. В случае принятия изложенных ниже условий физическое лицо, производящее акцепт этой оферты, становится Заказчиком (акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте). Совершая действия по акцепту настоящего публичного Договора - Оферты Заказчик подтверждает свою правоспособность и дееспособность, достижение Заказчиком возраста 18 лет, а также законное право Заказчика вступать в договорные отношения с Турагентом.

Если Вы не согласны с каким-либо пунктом настоящей Оферты, Вам необходимо отказаться от заключения данного Договора.

### Содержание Оферты:

- Положения по взаимным обязательствам Турагента и Заказчика.
- Правила и условия, касающиеся заказа услуг, изменения состава и объема заказанных услуг, отмены заказанных услуг.
- Правила и условия участия в экскурсионных поездках.

Настоящая Оферта вступает в силу с момента размещения в сети Интернет на сайте Турагента <http://www.piterguide.ru/>, и действует до момента отзыва Оферты Турагентом. Ссылки на текст Оферты также публикуются на других сайтах Турагента, а также могут указываться в документах на поездку, получаемых Заказчиками в печатном или электронном виде.

Турагент оставляет за собой право корректировать условия Оферты или отзываться её. В случае внесения правок Турагентом в текст Оферты изменения вступают в силу с момента размещения обновленного текста на сайте Турагента.

Моментом добровольного полного принятия Заказчиком предложения Турагента заключить Договор (то есть акцептом Оферты), в соответствии с пунктами 1 и 3 статьи 438 ГК РФ, считается предоплата, либо полная оплата услуг Турагента. Акцепт Оферты возможен только путем присоединения к предложенному Договору в целом. Условия Оферты применяются как для однодневных экскурсионных поездок, так и для многодневных туров.

### 1. Предмет договора

1.1. Турагент реализует Заказчику за плату туристский продукт, сформированный Туроператором, указанным в Листе бронирования к настоящему Договору, и состоящий из услуг, включенных в Лист бронирования, который является неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.2. В части взаимоотношений Сторон Заказчик выступает представителем всех лиц, поименованных в Заявке на бронирование, принимающим на себя все их права и обязанности по выполнению условий настоящего Договора.

1.3. Экскурсионное обслуживание и трансферы предоставляются по выбранной Заказчиком программе поездки (далее «Программа»), опубликованной в рекламных материалах Турагента, либо по программе, предложенной Заказчику в индивидуальном порядке, в предлагаемые Турагентом сроки по заранее определенной, либо согласованной с Заказчиком в индивидуальном порядке, цене, при условии наличия мест.

## **2. Понятия, применяемые в Договоре**

- 2.1. Понятия «турист», «туроператор», «тур», «туристский продукт», «заказчик туристского продукта», «реализация туристского продукта», «туристская путевка», применяются в значении, установленном Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
- 2.2. Заказчик — лицо, осуществившее Акцепт Оферты и являющееся потребителем услуг Туроператора.

## **3. Права и обязанности сторон**

### **3.1. Права Заказчика**

- 3.1.1. Заказчик имеет право получить необходимую информацию о выбранной программе, предлагаемых сроках проведения поездки, цене поездки и включенных в эту цену услугах.
- 3.1.2. Заказчик имеет право забронировать места в поездке по выбранной программе путем передачи заявки по телефону, электронной почте или заполнения заявки на сайте.
- 3.1.3. Заказчик имеет право получить включенные в стоимость услуги в объеме, указанном в выбранной программе.
- 3.1.4. Заказчик имеет право аннулировать оплаченное (либо частично оплаченное) бронирование на условиях, указанных в разделе «Порядок расчетов» данного Договора.
- 3.1.5. Заказчик имеет право в письменном виде направить Претензию по качеству выполненных услуг в адрес Турагента. Срок предъявления претензий:
- Для экскурсионных поездок длительностью не более 24 часов – 5 календарных дней с момента окончания поездки.
  - Для экскурсионных поездок длительностью более 24 часов (в составе услуг, входящих в цену поездки, присутствует размещение в гостинице) – 20 календарных дней с момента окончания поездки.

### **3.2. Обязанности Заказчика**

- 3.2.1. Заказчик обязуется самостоятельно получить информацию об экскурсионных поездках (планируемые даты выездов, маршрут, цены, описание включенных в цену услуг), размещенную Турагентом в публичном доступе (рекламные материалы, сайты Турагента). Акцепт Оферты подразумевает факт получения Заказчиком информации об экскурсионных поездках.
- 3.2.2. Заказчик обязуется предоставить достоверную информацию о лицах, участвующих в поездке в составе, необходимом для оказания услуги.
- 3.2.3. Заказчик обязуется оплатить сделанное бронирование в оговоренные при приеме заявки на бронирование сроки.
- 3.2.4. Заказчик обязуется сообщить о намерениях внести изменения в сделанное бронирование, либо о намерениях отменить бронирование и не пользоваться услугами Турагента.
- 3.2.5. Заказчик обязуется 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.
- 3.2.6. Заказчик несет полную ответственность за достоверность предоставляемых данных необходимых для бронирования, в случае указания неверных сведений в процессе бронирования претензии от Заказчика не принимаются.
- 3.2.7. Заказчик обязан застраховать жизнь и здоровье в соответствии с действующим законодательством;
- 3.2.8. Заказчик обязан соблюдать законодательство места пребывания, уважать социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
- 3.2.9. Заказчик обязан в случае возникновения претензий к условиям обслуживания незамедлительно сообщить об этом Турагенту или гида соответствующие претензии для их урегулирования на месте;
- 3.2.10. Своевременно уточнить у Турагента время и место отправления, место и время сбора группы, прочие существенные данные;

### **3.3. Обязанности Турагента**

- 3.3.1. Турагент обязуется 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.
- 3.3.2. Турагент обязуется принять от Заказчика заявку на бронирование при условии наличия достаточного количества мест в поездке на выбранную Заказчиком дату, подтвердить бронирование.
- 3.3.3. Турагент обязуется в случае невозможности проведения экскурсионной поездки или трансфера сообщить об этом Заказчику в письменном виде либо по телефону не позднее 12 часов до времени выезда, указанного в программе поездки.
- 3.3.4. Турагент обязуется 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.
- 3.3.5. Турагент обязуется 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.

### **3.4. Права Турагента**

3.4.1. По своей инициативе Турагент имеет право аннулировать неоплаченное бронирование Заказчика без условий.

3.4.2. Почасовой график движения по маршруту, публикуемый в рекламных материалах и программе поездок, является справочной информацией, содержащей приблизительные данные по времени. Турагент 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.

3.4.3. Турагент имеет право требовать от туристов сведений о них необходимых для реализации туристского продукта.

3.4.4. Турагент имеет на возмещение расходов, если невозможность исполнения Договора возникла либо в результате обстоятельств, за которые стороны Договора не отвечают, либо в результате одностороннего отказа Заказчика или туриста от исполнения Договора;

## **4. БРОНИРОВАНИЕ**

4.1. Заказчик оставляет заявку на бронирование экскурсии и/или тура на сайте <http://piterguide.ru> самостоятельно, по телефону или электронной почте с помощью оператора, или в офисе Турагента.

4.2. Заказчик несет полную ответственность за достоверность предоставляемых данных необходимых для бронирования, в случае указания неверных сведений в процессе бронирования претензии от Заказчика не принимаются.

4.3. В завершении бронирования Заказчику предоставляется Лист бронирования, являющийся неотъемлемой частью данного Договора, в котором содержатся подробные сведения о туристическом продукте и окончательная стоимость тура. Также предоставляются сведения о туроператоре и памятка туриста.

4.4. Оплата услуг Заказчиком или иным лицом означает его согласие с условиями тура и данного Договора.

4.5. Турагент бронирует тур у Туроператора в соответствии с Листом бронирования Заказчика и в течение 5 суток с момента бронирования предоставляет Заказчику подтверждение бронирования по электронной почте, факсу или по телефону, после чего тур считается забронированным.

4.6. В случае невозможности подтверждения заявки Заказчика вследствие лимита билетов, отсутствия мест в отелях, отказа туроператора и/или иных обстоятельств не позволяющих предоставить комплекс заказанных туристских услуг, Турагент уведомляет об этом Заказчика не менее чем за 1 день до даты заезда и не позднее 5 суток с момента бронирования. По соглашению сторон Турагент предлагает Заказчику альтернативные варианты (при их наличии) по согласованным срокам поездки и условиям размещения, либо расторгает настоящий Договор с соблюдением установленного порядка, возвращая полную стоимость туристического продукта.

## **5. Порядок расчетов**

5.1. Оплата обслуживания Турагента производится по безналичному расчету в размере 100% оплаты до начала поездки. Перечень услуг и их стоимость фиксируется при приеме заявки на бронирование от Заказчика. При оплате выписывается БСО (бланк строгой отчетности) и выдается на руки оригинал до начала оказания услуги гидом или в офисе компании в часы работы офиса в соответствии с Федеральным законом «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и или расчетов с использованием электронных средств платежа» от 22.05.2003 №54-ФЗ.

5.2. При подтверждении забронированных услуг денежные средства за них должны, быть оплачены Заказчиком на расчетный счет Турагента в течение 3-х дней со дня их подтверждения или в другие письменно оговоренные сторонами сроки.

5.4. Если Туроператор не получил оплату за заказанное обслуживание в течение оговоренного срока, то он может снять бронь на заказанные услуги по своему усмотрению, уведомив о снятии брони Заказчика указанным им способом для контактов.

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

5.6. При аннулировании оплаченного бронирования по инициативе Турагента Заказчику возвращаются оплаченные денежные средства.

5.7. При аннулировании оплаченного бронирования по инициативе Заказчика Заказчику возвращается сумма оплаченных денежных средств за вычетом фактически понесенных расходов на организацию экскурсионной поездки или трансфера.

5.8. Действительной признаётся только аннуляция, подтверждённая Туроператором в письменном виде. Датой аннуляции является рабочий день с 10.30 до 19.00, когда Туроператор фактически получил и подтвердил аннуляцию от Заказчика.

5.9. Возврат денежных средств Заказчику осуществляется на основании Заявления, которое подписывает Заказчик собственноручно и предоставляет Турагенту в виде оригинала. Сроки рассмотрения Заявления – 10 рабочих 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.

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

## **6. Ответственность сторон**

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

6.2. 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.

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

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

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

6.6. Заказчик принимает на себя ответственность за:

- предоставление Турагенту сведения о себе и документы, необходимые для исполнения договора;
- 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 Турагенту 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 Турагента, Туроператора, а также имуществу транспортной компании, гостиницы, ресторана, музея, достопримечательности и т.п.

6.7. Турагент не несет ответственности за не исполнение договора по вине Заказчика (опоздание на транспортное средство, отсутствие документов, необходимых для совершения поездки, законов места пребывания, правил личной безопасности и т. п.);

6.8 В случае невозможности подтверждения заявки Заказчика вследствие лимита билетов, отсутствия мест в отелях, отказа туроператора и/или иных обстоятельств не позволяющих предоставить комплекс заказанных туристских услуг, Турагент уведомляет об этом Заказчика не менее чем за 1 день до даты оказания услуг. По соглашению сторон Турагент предлагает Заказчику альтернативные варианты (при их наличии) по согласованным срокам поездки и условиям размещения, либо расторгает настоящий Договор с соблюдением установленного порядка, возвращая полную стоимость туристического продукта.

## **7. Правила и условия участия в экскурсионной поездке**

7.1. 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.

7.2. Участники экскурсионной поездки обязуются:

- Соблюдать правила личной безопасности, в том числе и в транспорте, который используется в поездке;
- Воздерживаться от нарушения законодательства в поездке;
- Соблюдать правила пребывания на территории музеев, достопримечательностей;
- Уважать традиции, религиозные верования и социальное устройство мест, присутствующих в маршруте поездки;
- Следовать указаниям гида, касающихся организации экскурсионной поездки;
- Не портить имущество Организатора поездки, 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.

7.3. Турагент имеет право менять порядок предоставления входящих в цену поездки услуг без изменения общего количества услуг.

## **8. Порядок разрешения споров**

8.1 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.

## **9. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ЗАКАЗЧИКОМ ПРЕТЕНЗИЙ К ТУРОПЕРАТОРУ**

9.1. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора (поездки). Иные претензии предъявляются Турагенту.

9.2. С согласия Туроператора претензия предъявляется к лицу, предоставившему Туроператору финансовое обеспечение в порядке, предусмотренном статьей 17.5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности».

9.3. Претензии к качеству туристского продукта подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

9.4. Претензии не соответствующие указанным требованиям и претензии, связанные с наличием очередей, плохих погодных условий, изменением расписания и другими причинами, не позволившими Заказчику осмотреть туристские ресурсы, а также с субъективными представлениями, оценками и ожиданиями Заказчика о стране и месте пребывания, не рассматриваются.

## **10. Реквизиты Турагента**

**ООО «Питер Гидтур»**, Юридический и фактический адрес:

191186, г. Санкт-Петербург, Невский проспект д.56 оф.64.

ИНН 7841451406 КПП 784101001 р/с 40702810032000008850 ПАО «Банк Санкт-Петербург»

к/с 30101810900000000790 БИК 044030790 ОКПО 30593523 ОГРН 1117847392277

Телефон: 8 (812) 339-32-92

E-mail: [info@piterguide.ru](mailto:info@piterguide.ru)

Генеральный директор: Корнеева Елена Валерьевна