

Договор публичной оферты на оказание экскурсионных услуг

1. Общие положения

1.1. Данный документ является официальным предложением **Индивидуального предпринимателя Турсенева Валерия Михайловича** (в дальнейшем **Исполнитель**), для физических и юридических лиц заключить договор на оказание туристских услуг на указанных ниже условиях и публикуется на сайте www.touristica.ru 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 ст. 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 экскурсионных услуг и их последующая оплата (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносильен 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. **Индивидуальный предприниматель Турсенев Валерий Михайлович** (**Свидетельство о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя за ОГРНИП 322784700181516**), именуемый в дальнейшем **Исполнитель** с одной стороны, и посетитель сайта www.touristica.ru, – физическое, или юридическое лицо, именуемая(ый) в дальнейшем **Заказчик**, заключили настоящий договор нижеследующем:

2. Предмет договора

2.1. Предметом настоящего договора является предоставление **Исполнителем Заказчику** экскурсионных и иных услуг в соответствии с условиями настоящего **Договора**. Под экскурсионными услугами в настоящем договоре понимается **услуга по организации посещения объектов экскурсионного показа (объекты природного, историко-культурного наследия, промышленные предприятия и др.) индивидуальными туристами (экскурсантами) или туристскими группами, заключающаяся в ознакомлении**

и изучении указанных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика, продолжительностью менее 24 ч без ночевки. Перечень экскурсионных услуг, входящих в выбранную **Заказчиком Экскурсию**, указан на странице сайта www.touristica.ru, на которой размещена эта выбранная **Экскурсия**.

2.2. Условия настоящего **Договора** принимаются Заказчиком полностью. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий данного **Договора** является осуществление Заказчиком процедуры оплаты выбранной **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 экскурсионные услуги в полном объеме согласно Экскурсионной программе выбранной **Заказчиком Экскурсии**. Стоимость **Экскурсии** определяется **Исполнителем**.

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

3.1.3. Информировать **Заказчика** об условиях приобретения и содержании экскурсионных услуг **Исполнителя**.

3.1.4. Информировать **Заказчика** о правах и обязанностях третьих лиц (организаций), непосредственно связанных с выполнением экскурсионных 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.

3.1.8. **Исполнитель** не несет ответственность за неисполнение договора при возникновении форс-мажорных обстоятельств (стихийные бедствия, войны, эпидемии, аварии и т.д.).

3.1.9. В случае совершения междугородних экскурсий **Исполнитель** обязуется оформить в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации страховку на каждого участника **Экскурсии** в размере 100 000, 00 (Сто

тысяч рублей). Участником экскурсии признается физическое лицо, которому Исполнитель непосредственно предоставляет экскурсионные услуги. Таким участником экскурсии может быть, как сам Заказчик, так и третьи лица, в интересах которых действует Заказчик.

3.2. Исполнитель вправе:

3.2.1. Аннулировать on-line заявку, отправленную из социальных сетей, мессенджеров, электронной почты и т.п., при неполучении от **Заказчика** оплаты.

3.2.2. Расторгнуть настоящий **Договор с Заказчиком** в одностороннем порядке. Моментом расторжения договора – считается дата направления соответствующего сообщения Заказчику по электронной почте, через социальные сети, мессенджеры и т.п.

3.2.3. Заключать и исполнять договоры с третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, входящие в экскурсию.

3.2.4. Предоставлять транспортное обслуживание, при автобусной экскурсии с группой туристов в количестве менее 18 человек, микроавтобус туристического класса.

3.2.5. Пересаживать **Заказчика** в зависимости от конкретного расположения в салоне автобуса дверей, а также количества и расположения посадочных мест. Номера мест в автобусе не являются обязательной частью договора.

3.2.6. Аннулировать забронированный экскурсионный продукт по причине недобора группы, болезни экскурсовода, поломки транспортного средства, не выполнение обязательств привлеченными Исполнителем третьими лицами в рамках экскурсионного продукта и другими причинами. При этом **Исполнитель** возвращает **Заказчику** полную стоимость оплаченной экскурсии без выплаты каких-либо компенсаций, неустоек, штрафов, убытков, упущенной выгоды. По согласованию Сторон Исполнитель вправе зачесть произведенный Заказчиком платеж в счет другой поездки (экскурсии), предоставляемой Исполнителем. В случае неудовлетворительных погодных условий, начавшихся менее чем за 1 час или в процессе оказания услуги, стоимость оплаченной экскурсии не возвращается.

3.2.7. Аннулировать забронированный экскурсионный продукт по причине введения чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий и других форс-мажорных обстоятельств, несущих прямую угрозу жизни или здоровью Заказчика. При этом денежные средства переносятся на другую дату аналогичной поездки (экскурсии), предоставляемой **Исполнителем**.

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.touristica.ru с информацией о выбранной **Экскурсии** (экскурсионной программой, датой проведения, продолжительностью экскурсии, ценой, перечнем необходимых документов, рекомендациями и особенностями проведения относительно конкретной выбранной **Экскурсии**).

3.3.3. Предоставить **Исполнителю** подлинные, достоверные и достаточные персональные данные, необходимые для оформления **Экскурсии**., в т.ч. паспортные данные в случае междугородней **Экскурсии**, а также точную информацию о номере своего мобильного контактного телефона, адресе электронной почты, необходимую **Исполнителю** для оперативной связи с **Заказчиком**. **Исполнитель** не несет ответственности перед **Заказчиком** в случае предоставления **Заказчиком** некорректных и /или не актуальных сведений, необходимых для верного оформления документов для **Экскурсии**.

3.3.4. Вовремя прибыть к месту отправления автобуса. Все расходы, связанные с опозданием к месту отправления, связанные с нарушением графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, **Заказчик** несет самостоятельно. Неявка или опоздание к отправлению приравнивается к отказу от исполнения договора.

3.3.5. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами. Во время экскурсий запрещено курение, а также распитие алкогольных напитков, за исключением тех, что предоставлены **Исполнителем**. В случае невыполнения пункта 3.3.5 настоящего Договора, **Исполнитель** имеет право отказать **Заказчику** в предоставлении услуги.

3.3.6. Во время путешествия: уважать и соблюдать законодательство, социальное устройство, обычаи, традиции и религиозные верования в местах пребывания; соблюдать установленные правила охраны природы, памятников истории и культуры; соблюдать правила пожарной безопасности; соблюдать меры личной безопасности в соответствии с установленными государством эпидемиологическими нормами; относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц. В случае невыполнения пункта 3.3.6 настоящего Договора, **Исполнитель** имеет право отказать **Заказчику** в предоставлении услуги.

3.3.7 Незамедлительно информировать **Исполнителя**, а также представителей принимающей стороны о неказании 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. Своевременно (за день до отъезда / даты проведения Экскурсии) уточнить у **Исполнителя** время и место отправления / сбора, дату совершения поездки / даты проведения Экскурсии, прочие существенные данные, или сообщить Исполнителю о невозможности своего участия /присутствия на Экскурсии.

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. 4. настоящего **Договора**. Датой расторжения **Договора** считается день получения **Исполнителем** письменного заявления **Заказчика** в офисе **Исполнителя** или по электронной почте touristica.kompania@yandex.ru. Денежные средства подлежат возврату **Заказчику** в той части, которая непошла на покрытие расходов **Исполнителя**, т.е. за вычетом стоимости услуги бронирования и фактических затрат по исполнению данного **Договора**.

4. Условия аннуляции и изменений, оплаченных экскурсионных услуг.

4.1. **Заказчик** вправе расторгнуть **Договор** до начала поездки, известив Исполнителя по электронной почте touristica.kompania@yandex.ru. К рассмотрению принимаются аннуляции, полученные **Исполнителем** в письменном виде только в рабочие дни: понедельник – пятница с 10.00 до 18.00, суббота – с 10.00 до 17.00. Действительной признается только аннуляция, подтвержденная Исполнителем по электронной почте в рабочие дни: понедельник – пятница с 10.00 до 18.00, суббота – с 10.00 до 17.00.

4.2. Неявка или опоздание **Заказчика** ко времени отправления транспортного средства на **Экскурсию**, равно как и к месту начала пешеходной экскурсии, приравнивается к отказу **Заказчика** от исполнения договора и не влечёт за собой возврат денежных средств, перечисленных **Исполнителю** за **Экскурсию**, а также какой-либо иной ответственности Исполнителя.

4.3. 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 с момента оплаты **Заказчиком** денежных средств **Исполнителю** до момента наступления штрафных санкций согласно п. 4.4.

4.4. В случае отказа **Заказчика** от экскурсионных услуг, подтвержденных **Исполнителем**, все расходы **Исполнителя**, связанные с организацией **Экскурсии** возврату не подлежат. Перенос экскурсионных услуг на другую дату возможен не менее чем за сутки до даты начала **Экскурсии** и только в случае отсутствия фактических расходов **Исполнителя**, связанных с организацией **Экскурсии**. **Заказчик** может отказаться от экскурсионных услуг в любое время, возместив все фактические затраты **Исполнителя**: все издержки (накладные расходы), связанные с расходами по исполнению настоящего **Договора**, вознаграждение **Исполнителя**, а также убытки, вызванные отменой тура (перевозка, бронирование экскурсий и дополнительных услуг, питание, расходы на рекламную компанию и др.), которые составляют:

По междугородным Экскурсиям:

* При аннуляции экскурсионных услуг за 8-10 и более календарных дней до даты отправления / даты проведения **Экскурсии** – возврат 100% стоимости экскурсионных услуг (за исключением комиссии за услуги эквайринга), а также за исключением подтвержденных затрат **Исполнителя** на предоплату по экскурсионному продукту (перевозка, бронирование экскурсий и программ в других городах, питание и др.);

* При аннуляции экскурсионных услуг за 4-7 календарных дней до даты отправления / даты проведения **Экскурсии** – возврат 50% стоимости экскурсионных услуг (за исключением комиссии за услуги эквайринга) ;

* При аннуляции экскурсионных услуг за 3 календарных дня и менее до даты отправления / даты проведения **Экскурсии** – удержание 100% стоимости **Экскурсии**.

По остальным Экскурсиям:

* При аннуляции экскурсионных услуг за 4-7 и более календарных дней до даты отправления / даты проведения **Экскурсии** – возврат 100% стоимости экскурсионных услуг (за исключением комиссии за услуги), а так же за исключением подтвержденных затрат **Исполнителя** на предоплаты по экскурсионному продукту;

* При аннуляции экскурсионных услуг за 3-2 календарных дня до даты отправления / даты проведения **Экскурсии** – возврат 50% стоимости экскурсионных услуг (за исключением комиссии за услуги эквайринга) .

* При аннуляции экскурсионных услуг **менее чем за ДВОЕ СУТОК** до даты отправления / даты проведения Экскурсии – удержание 100% стоимости Экскурсии.

4.5. Отказ от экскурсии производится в письменном виде. Днем отказа от подтвержденного бронирования считается день получения письменного отказа.

5. Порядок расчетов. Возврат денежных средств.

5.1. Цена Экскурсии определяется **Исполнителем** и указывается на сайте **Исполнителя** www.touristica.ru. **Исполнитель** вправе в одностороннем порядке пересматривать цены на Экскурсии.

5.2. Взаиморасчеты между **Исполнителем** и **Заказчиком** производятся в российских рублях. Стоимость экскурсионных услуг **Исполнителя** не облагается НДС в связи с применением упрощенной системы налогообложения.

5.3. Заказчик оплачивает выбранную Экскурсию при осуществлении on-line бронирования банковскими картами, наличными платежами. Факт оплаты Экскурсии считается подтвержденным после поступления денежных средств **Заказчика** на расчетный счет **Исполнителя**.

5.4. **Исполнитель** производит перерасчет стоимости Экскурсии, предварительно уведомив об этом **Заказчика**, а **Заказчик** производит необходимую доплату в случае изменения стоимости по следующим причинам: увеличение транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей; иным, не зависящим от **Исполнителя**, обстоятельствам.

5.5. Порядок возврата денежных средств **Заказчику**:

– При расторжении договора и (или) отказе **Заказчика** от Экскурсии **Заказчик** направляет **Исполнителю** письменную аннуляцию согласно п. 4.1.

Исполнитель рассматривает ее в течение 3-х рабочих дней и определяет сумму к возврату, согласно штрафным санкциям согласно п. 4.4.

Заказчик заполняет [форму № 2](#) на возврат денежных средств и высылает ее **Исполнителю** по электронной почте touristica.kompania@yandex.ru. После получения письма на возврат денежных средств **Исполнитель** перечисляет деньги:

- при оплате банковскими картами– на платежную карту **Заказчика**, с которой была произведена оплата, в сроки, определяемые правилами осуществления банковских операций;
- при оплате наличными платежами,
- наличным расчетом. При возврате наличными средствами Стороны составляют и подписывают соответствующий документ о возврате денежных средств (форма № 3).

В случае расторжения договора по вине **Исполнителя**, возврат денежных средств производится в полном объеме на платежную карту **Заказчика**, с которой была произведена оплата, в сроки, определяемые правилами осуществления банковских операций

5.6. Правила оплаты онлайн:

К оплате принимаются платежные карты: VISA Inc, MasterCardWorldWide, МИР. При оплате заказа банковской картой, обработка платежа происходит на авторизационной странице банка, где Вам необходимо ввести данные Вашей банковской карты:

1. тип карты
2. номер карты,
3. срок действия карты (указан на лицевой стороне карты)
4. Имя держателя карты (латинскими буквами, точно также как указано на карте)
5. CVC2/CVV2 код



Если Ваша карта подключена к услуге 3D-Secure, Вы будете автоматически переадресованы на страницу банка, выпустившего карту, для прохождения процедуры аутентификации. Информацию о правилах и методах дополнительной идентификации уточняйте в Банке, выдавшем Вам банковскую карту.

Безопасность обработки интернет-платежей через платежный шлюз банка гарантирована международным сертификатом безопасности PCI DSS. Передача информации происходит с применением технологии шифрования TLS. Эта информация недоступна посторонним лицам.

Советы и рекомендации по необходимым мерам безопасности проведения платежей с использованием банковской карты:

1. **берегите свои пластиковые карты** так же, как бережете наличные деньги. Не забывайте их в машине, ресторане, магазине и т.д.
2. никогда **не передавайте полный номер своей кредитной карты** по телефону каким-либо лицам или компаниям.
3. всегда имейте под рукой номер телефона для экстренной связи с банком, выпустившим вашу карту, и в случае ее утраты немедленно свяжитесь с банком.
4. вводите реквизиты карты только при совершении покупки. Никогда не указывайте их по каким-то другим причинам.

6. Порядок рассмотрения споров.

6.1. В случае возникновения претензий **Заказчика**, он обязан в десятидневный срок письменно заявить о них **Исполнителю**.

6.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором, **Стороны** несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ. В случае возникновения разногласий все вопросы решаются путем двусторонних переговоров, а при невозможности прийти к согласию – в судебном порядке

6.3. Во всем, что не урегулировано условиями настоящего договора **Стороны** руководствуются действующим законодательством РФ.

7. Дополнительная информация.

7.1. Для оформления тура необходимо предоставить следующие данные: Ф.И.О.; номер паспорта (свидетельства о рождении); дата рождения; номер мобильного телефона туриста. Для участия в междугородней Экскурсии необходимо иметь при себе паспорт (свидетельство о рождении); обязательный медицинский страховой полис.

7.2. Заказчик проинформирован и согласен, чтобы в целях исполнения Договора между Заказчиком и Исполнителем, последним будут использованы персональные данные Заказчика с целью их обработки в интересах формирования экскурсионного продукта, заказанного Заказчиком, а также для достижения иных целей, определяющих предметом договора между Заказчиком и Исполнителем. Исполнитель, в соответствии с настоящим согласием Заказчика, имеет право в интересах Заказчика обрабатывать его персональные данные методом смешанной (в том числе автоматизированной) обработки, систематизировать, хранить, распространять и передавать с использованием сети общего пользования Интернет третьим лицам (страховым компаниям, гостиницам, перевозчикам и т.п.). До Заказчика доведена информация о правах, которые установлены для Заказчика, как субъекта персональных данных, Федеральным законом РФ №152-ФЗ от 27.07.2006 года «О персональных данных».

7.3. Памятка туристу и программа Экскурсии являются неотъемлемой частью договора.

8. Банковские реквизиты Исполнителя.
ИП ТУРСЕНЕВ ВАЛЕРИЙ МИХАЙЛОВИЧ

Юридический адрес организации
197350, Санкт-Петербург, Комендантский проспект, д. 51, кв 543
ИНН 43293333361
ОГРН 322784700181516
Расчетный счет 40802810000003393636
Банк АО "ТИНЬКОФФ БАНК"
ИНН банка 7710140679
БИК банка 044525974
Корреспондентский счет банка
30101810145250000974
Юридический адрес банка
Москва, 127287, ул. Хуторская 2-я, д. 38А, стр. 26

Почтовый адрес (адрес нахождения организации):
191186, г.Санкт-Петербург, наб. Канала Грибоедова, д.5, офис 203.