

Договор-оферта о реализации туристского продукта

ООО «КарелияГид», далее ТУРОПЕРАТОР, публикует настоящий Договор, являющийся публичным договором-офертой в адрес как физических, так и юридических лиц (далее ЗАКАЗЧИК) о нижеследующем. Также приводим термины, используемые в договоре:

ОФЕРТА - настоящий документ «Договор публичной оферты на оказание туристических услуг», опубликованный в сети Интернет по адресу <https://kareliagid.ru/oferta.pdf>

АКЦЕПТ ОФЕРТЫ - полное и безоговорочное принятие условий оферты путем осуществления действий Заказчиком, выражающих намерение воспользоваться веб-сайтом ООО «КарелияГид» для оформления услуг.

ВЕБ-САЙТ, САЙТ- открытый для свободного визуального ознакомления, публично доступный, принадлежащий ООО «КарелияГид» ресурс, размещенный в сети Интернет по адресу kareliagid.ru, посредством которого обеспечивается отображение информации о дате, программе, наличии мест и стоимости предоставляемых услуг (туристского продукта).

ДОГОВОР ОФЕРТЫ - договор между ООО «КарелияГид» и Пользователем на оказание услуг бронирования, оформления и продажи туристского продукта, размещения и других, который заключается посредством акцепта оферты.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ - дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с ООО «КарелияГид».

ЗАКАЗЧИК, ТУРИСТ - Пользователь, осуществивший акцепт оферты, и являющийся таким образом Заказчиком услуг ООО «КарелияГид» по заключенному договору оферты.

ЗАКАЗ - должным образом оформленный запрос Заказчика на получение услуг, выбранных на веб-сайте kareliagid.ru.

ТУР, ТУРПРОДУКТ - услуги, описание которых содержится на Сайте, предлагаемые Туристам. В комплекс туристских услуг, составляющих туристский продукт, могут входить:

-услуги по размещению;

-услуги по перевозке, трансфер;

-экскурсионные услуги;

ПЛАТЕЖ - денежные средства, перечисленные Туристом ООО «КарелияГид» 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.

1. Общие Положения

Условия настоящего Договора являются публичной офертой (в соответствии со статьей 435 и частью 2 статьи 437 Гражданского кодекса РФ) ТУРОПЕРАТОРА неограниченному кругу потребителей (ЗАКАЗЧИКОВ), заинтересованных в приобретении туристского продукта у ТУРОПЕРАТОРА на условиях, указанных в настоящем Договоре. Настоящий Договор представлен на официальном сайте ТУРОПЕРАТОРА в сети Интернет по адресу: <https://kareliagid.ru/oferta.pdf>. Полным и безоговорочным акцептом настоящего Договора-оферты является факт оформления ЗАКАЗЧИКОМ или иным лицом заказа (бронирования) туристского продукта, как самостоятельно, на сайте kareliagid.ru, так и через оператора по телефону. В случае принятия изложенных ниже условий физическое лицо, производящее акцепт данной оферты, считается вступившим в договорные отношения с ООО "КарелияГид".

Сведения о Туроператоре: Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «КарелияГид»; сокращенное наименование: ООО "КарелияГид". Юридический и почтовый адрес: 196084 СПб, Московский проспект, д 73 к5 кв 89; Реестровый номер РТО 024651 в едином федеральном реестре туроператоров.

Общий размер финансового обеспечения: 500 0 00 (пятьсот тысяч) рублей. Способ финансового обеспечения: договор страхования гражданской ответственности туроператора № 2859/23-49 от 14/03/2023. Срок действия финансового обеспечения: с 24/04/2023 по 23/04/2024. Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение: ПАО «Страховая компания Гайде». Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение: г.Санкт-Петербург, Лиговский пр-кт,д.108, лит.А. Сфера туроператорской деятельности: внутренний туризм, международный въездной туризм. Дата и номер приказа Ростуризма о внесении сведений в единый федеральный реестр туроператоров: № 245-Пр-17 от 15/05/2017, приказ №5-Пр-17. Официальный сайт Туроператора: kareliagid.ru.

2. Предмет Договора-Оферты

ТУРОПЕРАТОР реализует ЗАКАЗЧИКУ туристский продукт, сформированный туроператором, а ЗАКАЧИК обязуется оплатить Туристский продукт и принять услуги Туроператора (далее – Турпродукт), в порядке и на условиях, указанных в Договоре-оферте.

Оформление заказа (бронирования) турпродукта осуществляется в режиме on-line на сайте kareliagid.ru, с помощью электронной почты, указанной на сайте, а также через оператора по телефону. Расчеты осуществляются посредством Интернет эквайринг-оплаты.

3. Права и обязанности сторон

Туроператор обязуется:

3.1. Предоставить Заказчику турпродукт или туристскую услугу, в соответствии с потребительскими свойствами всех оплаченных услуг.

3.2. В случае невозможности предоставить подтвержденные турыслуги, изменения стоимости турыслуг, а также их условий, незамедлительно информировать Заказчика о вышеуказанных обстоятельствах. В случае замены заказанного средства размещения (гостиницы, отеля и т.п.), Туроператор обязан получить согласие Заказчика на такую замену (совершение определенных действий Заказчиком по размещению рассматривается как согласие последнего на внесение изменений в договор) и обеспечить размещение Заказчиков в средстве размещения (отеле, гостинице и т.п.) той же категории.

3.3. Предоставлять Заказчику достоверную информацию о турпродукте/Туристской услуге, необходимую для исполнения настоящего Договора, в письменной и/или устной форме. Категория отеля определяется в соответствии с сертификатом, выданным компетентными органами.

Туроператор имеет право

3.4. Менять порядок посещения экскурсионных объектов и/или поменять их на равноценные, изменить условия перевозки на равноценные изначальным условиям обслуживания, а также осуществлять замену заявленного места размещения на другое место размещения той же категории или выше. Туроператор в таких случаях не несет какой-либо ответственности перед Заказчиком.

3.5. Приостановить исполнение Договора в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком (туристами) сведений и документов, необходимых для исполнения Договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей, установленных настоящим Договором, либо отказаться от исполнения договора согласно ст.328 Гражданского кодекса Российской Федерации.

3.6. Получить от третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику (туристам) услуги, входящие в турпродукт, бонусы, скидки и иные формы материального поощрения и оставить их в своем распоряжении.

3.7. Если действия Заказчика в месте пребывания нанесли ущерб Туроператору, Туроператор вправе потребовать его возмещения от Заказчика в полном объеме, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.8. Туроператор имеет право предоставить выбранную Заказчиком услугу через третьих лиц, а именно иных туроператоров, без оповещения Заказчика, если данная услуга имеет идентичные параметры и будет оказана в полной мере (транспорт, маршрут). В ином случае, Туроператор обязан оповестить Заказчика об изменениях.

4. Обязанности Заказчика

4.1. Предоставить Туроператору при оформлении заявки (бронировании и/или согласовании турпродукта) всю необходимую информацию о своих требованиях к услугам и программам, а также все необходимые сведения (включая персональные данные) и документы для оформления путешествия (заключения сделки/договора).

4.2. После подтверждения Туроператором бронирования турпродукта (согласования турпродукта) или отдельной Туристской услуги и подписания настоящего договора, произвести оплату в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.3. Письменно довести до сведения Туроператора при бронировании информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности осуществить поездку, к которым, в том числе, относится необходимость получения

Заказчиком специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов. Указанная в настоящем пункте информация может представляться Заказчиком также с использованием электронной или иных средств связи.

4.4. Получить документы, необходимые для осуществления поездки. Осмотреть указанные документы и известить Туроператора без промедления об обнаруженных в документах недостатках.

4.5. Заказчик обязуется ознакомить указанных в Договоре и Приложениях туристов с содержанием Договора и со всей информацией, предоставленной Туроператором Заказчику в том случае, если Заказчик заключил настоящий Договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в Договоре лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. Ответственность за непредставление туристам полученной от Туроператора информации несет Заказчик. Заказчик обязуется перед Туроператором отвечать за соблюдение туристами обязательств, перечисленных в Договоре.

4.6. Заказчик и/или Туристы обязаны соблюдать пограничные и таможенные правила РФ, правила транспортной компании по перелету и перевозке багажа (или иных перевозчиков), правила общественного поведения и законодательство в стране (месте) путешествия (пребывания), правила проживания в отеле (иных средствах размещения). Туроператор не несет ответственность при нарушении Заказчиком (или Заказчиками) вышеперечисленных правил.

4.7. Заказчик обязан производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить номер в отеле (ином средстве размещения) в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые отелем (средством размещения) и не входящие в заказанный и оплаченный турпродукт или услугу размещения.

4.8. Заказчик несет ответственность за нарушение либо несоблюдение Заказчиком и Туристами требований санитарно-эпидемиологического, медицинского или иного ограничительного характера (в т.ч. связанных с распространением коронавирусной инфекции), указов и официальных распоряжений органов власти страны пребывания либо РФ в части соблюдения таких требований. Заказчик несет полную и самостоятельную ответственность за соблюдение таких требований, обязуется своевременно получать информацию о таких требованиях из открытых источников, а также получать и предъявлять по первому требованию уполномоченных лиц любые документы разрешительного характера (медицинские справки, медицинские заключения и т.д.). Заказчик несет полную и самостоятельную ответственность за отсутствие у него таких документов и невозможность их получения либо представления.

4.9. Своевременно прибыть к установленному Туроператором месту встречи. Неявка (опоздание) является невыполнением встречных обязательств, влекущим последствия, предусмотренные п.2 ст. 328 Гражданского кодекса. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному согласованию с Туроператором

5. Ответственность сторон. Порядок Предоставления претензий.

5.1. Ответственность перед Заказчиком (туристами) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору несет Туроператор. Туроператор не отвечает за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами России установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

5.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в порядке и объеме, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Туроператор отвечает перед Заказчиком за действия (бездействия) третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиками, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед Заказчиками несет третье лицо.

5.4. Туроператор не несет ответственность перед Заказчиком за услуги железнодорожного или иного перевозчика, а также за отмену или изменения времени отправления поездов (иного транспорта) по вине перевозчика.

5.5. В случае отказа Заказчика от исполнения договора, Заказчик оплачивает Туроператору фактически понесенные последним расходы, связанные с исполнением обязательств по настоящему Договору.

5.6. В случае не урегулирования возникшей проблемной ситуации на месте, претензии к качеству турпродукта предъявляются Заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

5.7. Сведения о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Фирме финансовое обеспечение, а также информация об основаниях для осуществления выплат по Договору страхования ответственности туроператора содержатся на официальном сайте Федерального агентства по туризму <https://tourism.gov.ru/>.

5.8. При невозможности исполнения договора полностью или в части вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и (или) документов, необходимых для исполнения Договора, после надлежащего извещения о необходимости предоставления таких сведений и (или) документов, Заказчика не возвращается стоимость не оказанных услуг.

5.9. Туроператор не несет ответственности перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг по настоящему договору:

- в случае если Заказчик не сможет воспользоваться турпродуктом или отдельными услугами по причине действий государственных органов России, не связанных с документацией или услугами, предоставляемых Туроператором;

- вследствие отсутствия у Заказчика (туристов) необходимых документов по вине Заказчика (туристов), либо вследствие невозможности связи с Заказчиком по телефону, указанному в настоящем договоре;

- вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов (замены аэропортов вылета и прилета) и железнодорожных поездов;

- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика (туристов) в период поездки;

- в случае если вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Заказчику (туристам) отказано в возможности проживания в забронированной гостинице;

- в случае опоздания или неявки Заказчика (туристов) к месту отправления транспортного средства, обеспечивающего услуги, входящие в состав турпродукта (трансфера, экскурсии, круиза);

- в случае отсутствия письменного уведомления о невозможности Заказчика (туристов) явиться в отель в день заезда.

6. Изменение и расторжение Договора

6.1. Настоящий Договор считается заключенным в качестве предварительного договора с момента оформления. Настоящий договор, устанавливающий права и обязанности сторон по реализации турпродукта, считается заключенным с момента подтверждения Туроператором возможности оказания услуг, указанных в договоре.

6.2. Настоящий Договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством и настоящим Договором.

6.3. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего 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; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Заказчика (туристов), отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

6.4. Заказчик имеет право расторгнуть настоящий Договор в любое время в одностороннем порядке без объяснения причин или по причинам, не связанным с выполнением Туроператором своих обязательств. Признание одностороннего расторжения настоящего Договора возникает с момента получения Туроператором письменного объявления Заказчика об отказе. В этом случае Заказчику не возвращаются денежные средства в размере фактически понесенных расходов Туроператора. Возврат внесенных Заказчиком денежных средств осуществляется Заказчику Туроператором, если иной способ получения денежных средств не будет указан Заказчиком в заявлении о расторжении Договора.

6.5. При невозможности реализации тура по причине ограничений, связанных с COVID 19, Исполнителем возвращается Заказчику оплаченные средства в полном объеме.

7. Прочие условия

7.1. Туроператор освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.

7.2. Случаями непреодолимой силы в соответствии с настоящим договором признаются: война или военные действия; введение чрезвычайного положения, беспорядки, разбой и терроризм, революции, саботаж, забастовки; аварии на транспорте, пробки на дорогах, скопление транспорта; погодные условия, стихийные бедствия: штормы, ураганы, пожары, циклоны, землетрясения, цунами, наводнения; действия властей, посольств, принятие законов, указов Президента, постановлений Правительства, нормативных актов таможенных органов, других федеральных органов, краевых, областных органов государственной власти и органов местного самоуправления, в том числе любых органов власти и местного самоуправления иностранных государств, препятствующих осуществлению условий данного договора.

7.3. Стороны считают надлежащей передачу извещений и документов друг от друг с использованием адресов электронной почты, указанных в договоре, а также посредством телефонной связи (включая смс-информирование). Связь с Заказчиком в месте временного пребывания осуществляется по телефону, указанному в настоящем договоре.

Каждая Сторона обязуется поддерживать каналы связи, указанные в договоре, в надлежащем состоянии, позволяющем принимать сообщения от другой Стороны, а также проверять электронную почту не реже одного/двух раз в сутки для оперативного получения информации.

В случае, если сообщения, уведомления или иные документы Заказчика поступают позднее окончания рабочего дня Туроператора, они считаются полученными и будут обработаны на следующий рабочий день.

7.4. Заказчик (туристы) проинформирован об обстоятельствах, зависящих от него, которые могут снизить качество турпродукта или повлечь невозможность оказания услуг, входящих в турпродукт, в том числе проинформированы о наличии или отсутствии возможности совершения путешествия по предъявленным документам.

7.5. В соответствии с законодательством РФ авиабилеты, билеты на поезда и страховые полисы являются самостоятельными договорами между Заказчиком и авиаперевозчиком или страховщиком. Все отношения, вытекающие из договора перевозки, возникают между перевозчиком и Заказчиком/туристами. За изменение времени (отмену) вылета авиарейсов/задержку отправления поездов, ответственность несет перевозчик.

По умолчанию, билеты в рамках настоящего договора приобретаются Туроператором по тарифам, не предусматривающим возврат денежных средств в случае отказа от перевозки либо посещения музея.

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

8. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ И ПЕРЕДАЧА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ.

8.1. Заказчик разрешает Туроператору обрабатывать свои персональные данные и персональные данные туриста (-ов), указанного (-ых) в договоре, а именно: имя, отчество, фамилия, дата рождения, пол, адрес регистрации, почтовый адрес, паспортные данные, контактные телефоны, адрес электронной почты, сведения о родственниках, сведения о доходах, сведения о месте работе - включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу на территории Российской Федерации и трансграничную передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, для целей, связанных с исполнением настоящего Договора. Согласие выдано на срок 5 лет.

8.2. Согласие, данное Заказчиком, на обработку его персональных данных, может быть отозвано посредством направления Фирме письменного заявления на адрес электронной почты, указанный в договоре. Согласие Заказчика на обработку его персональных данных считается отозванным по истечении 10 рабочих дней с даты получения заявления Фирмой.

8.3. Заказчик настоящим гарантирует, что имеет законные основания, предусмотренные статьями 980, 981, 983 Гражданского кодекса Российской Федерации, действовать в интересах всех лиц, от имени которых им заключен

настоящий Договор, и все эти лица (Туристы) предупреждены об этих обстоятельствах. В данном случае подписание согласия на обработку персональных данных от каждого такого лица не требуется.

ИСПОЛНИТЕЛЬ

ООО «КарелияГид»,
Почтовый адрес: 196084 СПб, Московский
проспект, д 73 к5 кв 89
Тел.: (812) 309-41-71
р/сч 40702810132320001362,
Филиал «Санкт-Петербургский» АО «Альфа-
Банк», г. Санкт-Петербург
к/сч 30101810600000000786
БИК 044030786
ИНН 7842124232
КПП 784201001
ОГРН 1167847486256

