

## Договор-оферта интернет-магазина о реализации Туристского продукта

ООО «КС РЕСУРС», далее ТУРОПЕРАТОР, публикует настоящий Договор, являющийся публичным договором-офертой в адрес как физических, так и юридических лиц (далее ЗАКАЗЧИК) о нижеследующем:

### 1 Общие положения:

1.1 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 в неизменном виде на официальном сайте ТУРОПЕРАТОРА в сети Интернет по адресу: [charmtravel.ru](http://charmtravel.ru). Полным и безоговорочным акцептом настоящего Договора-оферты является факт оформления ЗАКАЗЧИКОМ или иным лицом заказа (бронирования) туристского продукта, как самостоятельно, на сайте [charmtravel.ru](http://charmtravel.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 "КС РЕСУРС".

1.2 Сведения о Туроператоре: Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью "КС РЕСУРС"; сокращенное наименование: ООО "КС РЕСУРС". Адрес (место нахождения): 191002, г. Санкт-Петербург, пер. Щербаков, д.12, литер А, Ч.П. пом.79, оф. 408; Реестровый номер в едином федеральном реестре туроператоров РТО 022251.

Общий размер финансового обеспечения: 500 000 (пятьсот тысяч) рублей. Способ финансового обеспечения: договор страхования гражданской ответственности туроператора № 9203/20-49 от 09/12/2020

Срок действия финансового обеспечения: с 20/01/2021 по 19/01/2022.

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: 162-Пр-18 от 23/04/2018. Официальный сайт Туроператора: [charmtravel.ru](http://charmtravel.ru).

### 2 Предмет

договора-оферты.

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

2.2 Оформление заказа (бронирования) турпродукта осуществляется в режиме онлайн на сайте [charmtravel.ru](http://charmtravel.ru), с помощью электронной почты, указанной на сайте, а так же через оператора по телефону. Расчеты осуществляются посредством сайта [charmtravel.ru](http://charmtravel.ru)

### 3 Права и обязанности Сторон

3.1 Туроператор обязуется:

3.1.1 Предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию о потребительских свойствах Турпродукта и его безопасности, в объеме, необходимом для реализации Турпродукта, и иную информацию, необходимую Заказчику для использования Турпродукта, и обеспечивающем исполнение требования действующего законодательства РФ о защите прав потребителей, а также о возможности получения дополнительных услуг, не входящих в состав Турпродукта.

3.1.2 Довести до сведения Заказчика информацию:

- о недопустимости самовольного изменения Заказчиком программы Турпродукта.
- о том, что Туроператор не несет ответственности за услуги, не включенные в состав оплаченного Турпродукта и приобретенные Заказчиком самостоятельно, а в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения таких услуг их стоимость не возмещается.
- об обязанности соблюдать правила проживания и поведения в месте проживания, в музее, на транспорте, ином месте нахождения (ресторане, кафе), а также указаний руководителя группы и/или представителя принимающей стороны.
- о том, что ущерб, нанесенный Заказчиком перевозчику, музею, ресторану, отелю, гостинице или иному предприятию, оказывающему услугу в составе Турпродукта, должен быть возмещен Заказчиком за свой счет.
- о правилах и порядке предъявления требований к страховой компании, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.

3.1.3 В случае изменения стоимости Турпродукта, его потребительских свойств или изменения сроков поездки по причинам независящим от Туроператора, своевременно информировать Заказчика по контактными телефонам, указанным в настоящем Договоре.

3.1.4 Возместить Заказчику реальный ущерб, в случае существенного нарушения условий настоящего Договора.

3.1.5 Туроператор обеспечивает оказание услуг, входящих в Турпродукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиком.

3.1.6 В случае невозможности предоставить услугу, прямо предусмотренную в программе, заменить ее аналогичной услугой того же качества.

3.1.7 Предупредить Заказчика о факторах риска на маршруте тура, ознакомить с инструкцией по технике безопасности на маршруте путешествия, правилами поведения и обращения с вверенной ему техникой и туристическим снаряжением, ограничениями по состоянию здоровья.

3.1.8 Пользоваться услугами инструкторов-проводников, если организуемые путешествия связаны с прохождением Заказчиком маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья (горная и труднодоступная местность, спелеологические и водные объекты и т.д.).

3.2 Туроператор имеет право:

3.2.1 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.

3.2.2 На возмещение за счет Заказчика фактически произведенных расходов, связанных с организацией поездки (бронированием, подачей заявки, телефонными переговорами, перечислением денежных средств, оформлением документов,

копированием сведений и т.д.) в случае расторжения Договора по требованию Заказчика.

3.2.3 Аннулировать бронирование Турпродукта в случае несвоевременной оплаты со стороны Заказчика и (или) не передачи (несвоевременной передачи) Туроператору документов, необходимых последнему для выполнения принятых на себя обязательств с удержанием фактических расходов, затраченных на выполнение этих обязательств к моменту аннуляции (бронирование и оплата отеля, транспортных и иных расходов). Не внесение полной оплаты Турпродукта в срок, предусмотренный настоящим Договором, Туроператор вправе расценивать как факт одностороннего отказа Заказчика от Договора.

3.2.4 Туроператор вправе расторгнуть Договор в случае недобора минимального количества туристов в группе при условии последующего возврата Заказчику денежных средств, внесенных последним на расчетный счет Туроператора за Турпродукт по настоящему Договору, либо перенести дату поездки по согласованию с Заказчиком.

3.3 Туроператор не несет ответственности перед Заказчиком:

- за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в результате форс-мажорных обстоятельств.
- за медицинские расходы Заказчика, возникшие во время поездки.
- за сохранность документов, багажа и личного имущества Заказчика во время поездки.
- за убытки, понесенные Заказчиком в связи со снятием его с рейса ввиду нарушения правил общественного порядка.
- за убытки, понесенные Заказчиком и связанные с его виновными действиями/бездействием: неявка или опоздание к месту оказания сбора туристов, несвоевременное предоставление документов Туроператору, нарушение действующего законодательства РФ, санитарных и иных норм и правил, нахождение в состоянии алкогольного и иного опьянения, нарушение правил поведения в общественных местах, правил проезда или провоза багажа.
- за убытки и любой другой ущерб, нанесенный здоровью и имуществу Заказчика, понесенные последним в связи с приобретением им самостоятельно любых товаров и услуг, не предусмотренных настоящим Договором.
- за ущерб, причиненный здоровью или имуществу Заказчика, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- за услуги Туроператора, которыми Заказчик не воспользовался по своему усмотрению.
- в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, ответственность за выполнение обязательств, вытекающих и связанных с транспортными перевозками относится соответственно на транспортных перевозчиков, в связи с чем заявления, претензии, иски по недостаткам, связанным с транспортными перевозками (в том числе задержкой отправления и опозданием по прибытию, кражей багажа и т. д.), предъявляются непосредственно перевозчику.
- за неудовлетворяющее Заказчика качество и объем питания, при условии, что Туроператор довел до Заказчика сведения об организации питания при формировании Турпродукта в соответствии с настоящим Договором.
- за неудовлетворяющее Заказчика комфортабельность транспортного средства, при условии, что Туроператор довел до Заказчика сведения о перевозке при формировании Турпродукта в соответствии с настоящим Договором.
- за отмену туров, осуществляемых водным транспортом в связи с погодными условиями (штормами, сильными ветрами). В случае отмены тура в срок более одного дня до начала поездки, Заказчику предлагается перенос тура или полный возврат денежных средств. В случае отмены тура в день/дни поездки Заказчику

предлагается альтернативная экскурсионная программа с перерасчетом стоимости.

#### 3.4 Обязанности Заказчика:

- 3.4.1 Своевременно произвести оплату Турпродукта. В случае несвоевременной оплаты, бронирование аннулируется, убытки от аннуляции организованного тура возмещаются за счет внесенной Заказчиком предоплаты.
- 3.4.2 Предоставить по запросу Туроператора достоверные сведения обо всех участниках тура, включенных в настоящий Договор, в полном объеме. Заказчик отвечает за действия участников тура, включенных в настоящий Договор, как за свои собственные.
- 3.4.3 Довести до сведения Туроператора информацию о различного рода заболеваниях и связанных с ними медицинских противопоказаниях участников тура (применительно к смене климатических условий, разных видах передвижения, особенностях национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.)
- 3.4.4 Своевременно прибыть к месту сбора туристов, имея при себе, Договор, документы, удостоверяющие личность; обеспечить сохранность указанных документов.
- 3.4.5 Соблюдать правила въезда и выезда в места временного пребывания.
- 3.4.6 Соблюдать правила поведения в автобусах и иных транспортных средствах, используемых Туроператором для перевозки туристов.
- 3.4.7 Соблюдать правила личной безопасности, гигиены и профилактики опасных инфекционных заболеваний.
- 3.4.8 Строго следовать указаниям, содержащимся в информационных памятках.
- 3.4.9 Выполнять указания сопровождающих на маршруте следования гидов-экскурсоводов, инструкторов-проводников.
- 3.4.10 Самостоятельно оплачивать дополнительно заказанные услуги, если такие услуги предусмотрены программой тура.
- 3.4.11 Предоставить Туроператору полную информацию о своем местонахождении и контактном телефоне для поддержания оперативной связи.

#### 3.5 Заказчик имеет право:

- 3.5.1 На необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в места временного пребывания и нахождения в местах временного пребывания, состоянии окружающей природной среды, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа; на свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в местах временного пребывания ограничительных мер.
- 3.5.2 Изменить дату поездки не менее чем 7 дней до даты начала тура, указанной в бронировании.
- 3.5.3 Отказаться от исполнения Договора и получить денежные средства, уплаченные за Турпродукт, при условии уведомления об этом Туроператора не позднее чем за 7 (семь) календарных дней до даты поездки, указанной при бронировании.

#### 4 Порядок и

сроки оплаты

4.1 Туроператор принимает оплату в рублях, согласно действующему законодательству РФ.

4.2 Стоимость Турпродукта и туристских услуг оплачивается Заказчиком в полном объеме в день заключения настоящего Договора, либо иными предусмотренными законом способами в точках продаж не позднее дня, предшествующего дате выезда, указанной при бронировании.

4.3 В случае приобретения дополнительных услуг, требующих 100% предоплаты, Заказчик вносит 100% оплату полной стоимости дополнительных услуг.

## 5 Финансовое обеспечение.

Финансовым обеспечением Туроператора является Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № 9203/20-49 от 09/12/2020 .

5.1 Срок действия финансового обеспечения: 20/01/2021 по 19/01/2022.

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: 162-Пр-18 от 23/04/2018. Общий размер финансового обеспечения: 500 000 (пятьсот тысяч) рублей.

5.2 Основанием для выплаты страховщиком страхового возмещения по договору страхования гражданской ответственности Туроператора является факт установления обязанности Туроператора возместить Заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств Туроператора, если это является существенным нарушением условия настоящего Договора.

5.3 В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по настоящему Договору перед Заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования гражданской ответственности Туроператора, Заказчик вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения. В требовании Заказчика указываются:

- фамилия, имя, отчество Заказчика, а также сведения о других лицах, указанных в договоре о реализации туристского продукта.
- дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности Туроператора.
- номер и дата настоящего Договора.
- наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение.
- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по Договору.
- размер денежных средств, подлежащих уплате Заказчику в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по Договору, в том числе размер реального ущерба, понесенного Заказчиком в связи с его расходами по эвакуации.

5.4 К требованию Заказчика прилагаются следующие документы: копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала); копия настоящего договора (с предъявлением оригинала); документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный

Заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору.

## 6 Изменение

и расторжение Договора

6.1 Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора без вступления штрафных санкций в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении настоящего Договора. К существенным обстоятельствам относятся:

- со стороны Туроператора: изменение срока путешествия, недобор минимального количества туристов в группе, непредвиденный рост транспортных тарифов, введение новых или повышение ставок налогов и сборов.

- со стороны Заказчика: резкое ухудшение состояния здоровья, изменение Туроператором сроков совершения путешествия. Об указанных ситуациях стороны информируют друг друга незамедлительно и предоставляют документальное подтверждение.

6.2 Заказчик имеет право отказаться от поездки с возмещением ему Туроператором стоимости оплаченных услуг, или перенести срок выезда на более поздний в следующих случаях: увеличение стоимости услуг, перенос сроков поездки более чем на трое суток, изменения программы поездки по инициативе Туроператора, не связанные с наличием форс-мажорных обстоятельств.

6.3 Заказчик вправе расторгнуть договор в любое время без объяснения причин расторжения. В этом случае Заказчику возвращается сумма за вычетом понесенных Туроператором расходов, связанных с оплатой бронирования в местах размещения, транспорта, железнодорожных билетов, вынужденного простоя техники, а также прочих расходов, понесенных Туроператором в связи с предоставлением Заказчику туристского обслуживания.

Сумма штрафов зависит от срока, за который Заказчик отказался от услуг Туроператора и составляет не менее:

Период аннуляции до начала тура Штрафные санкции (в % от стоимости Турпродукта)

Более 7 дней 0%

От 7 дней и менее 100%

6.4 Договор может быть изменен или расторгнут по взаимному согласию сторон, что подтверждается дополнительным соглашением к Договору об изменении или расторжении Договора, подписанного уполномоченными лицами.

6.5 Договор считается расторгнутым автоматически в случае неявки Заказчика к месту начала тура, независимо от обстоятельств и причин, повлекших неявку Заказчика, включая болезнь. В подобном случае Туроператор ничего не компенсирует Заказчику.

6.6 В случае, если Заказчик переносит срок выезда на более поздний срок, предупредив об этом Туроператора не менее чем за 7 дней до начала поездки, указанной при бронировании, штрафные санкции не взимаются. При каждом последующем переносе даты поездки Туроператор вправе удержать штраф в размере 10 % от стоимости Турпродукта.

## 7 Форс-мажор

7.1 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение принятых на себя по настоящему Договору обязательств, если это

неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора (стихийные бедствия, пожар, эпидемии, решение высших государственных органов, изменения иммиграционной политики и т.д.).

7.2 Туроператор не несет ответственности за любое самостоятельное изменение Заказчиком условий обслуживания, повлекшее дополнительные затраты, и не производит оплату счетов Заказчика за дополнительное, сверх заранее оговоренного, туробслуживание по настоящему Договору.

## 8 Прочие условия

8.1 Заказчик предоставляет свое согласие на обработку и передачу своих персональных данных третьим лицам для исполнения договора (в т.ч. в целях оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы и т.д.). В целях исполнения настоящего договора Заказчик разрешает доступ к вышеназванным персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением настоящего договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.). Заказчик также дает разрешение на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных.

8.2 В соответствии с нормами ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации Стороны признают правомочность и законность документов, заверенных факсимильной подписью уполномоченного Сторонами лица, воспроизведенной с помощью средств механического, электронного или иного копирования. При этом факсимильная подпись будет иметь такую же силу, как и подлинная подпись уполномоченного лица. Стороны, в соответствии с положением ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации признают правомочность заключения настоящего договора и приложений к нему путем обмена документами посредством факсимильной или электронной связи. Полученная одной Стороной от другой Стороны информация, Сопроводительные документы признаются направленными надлежащим образом, в случае, если они поступили по средствам связи (логин и пароль на сайте, телефон, электронная почта и др.), указанным в реквизитах настоящего Договора. Каждая из Сторон несет ответственность за сохранность полученных ею данных и предпринимает все необходимые меры для предотвращения неправомерного доступа к своей электронной почте, логину, паролю со стороны третьих лиц.

8.3 Споры между Сторонами разрешаются в претензионном порядке, срок рассмотрения претензии - 10 (десять) календарных дней. Все споры, в том числе возникшие после прекращения или расторжения Договора, передаются на рассмотрение суда общей юрисдикции по месту нахождения Туроператора.

8.4 Договор вступает в силу с даты его подписания и полной оплаты Заказчиком услуг Туроператора и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств по Договору.

8.5 Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации. Договор составлен в двух одинаковых экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.