

# ДОГОВОР-ОФЕРТА о реализации туристических услуг

Индивидуальный Предприниматель Денисова Оксана Александровна, в лице директора Денисовой Оксаны Александровны, именуемое в дальнейшем «Исполнитель» и **Клиент**, оплативший счет/тур по реквизитам компании, именуемый в дальнейшем «Заказчик», заключили настоящий договор о нижеследующем:

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

Заказчик поручает и оплачивает, а Исполнитель за соответствующую плату принимает на себя обязательства по организации сопровождения туристических групп на протяжении экскурсионных маршрутов по выбранный маршруту.

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### 2.1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

#### 2.1.1. Заказчик имеет право на:

- 2.1.1.1. Необходимую и достоверную информацию о потребительских свойствах (качествах) туристического продукта – маршруте и условиях путешествия;
- 2.1.1.2. Заказчик поручает и оплачивает, а Исполнитель за соответствующую плату принимает на себя обязательства по организации тура.
- 2.1.1.3. Расторжение Договора в порядке, предусмотренном настоящим Договором, при условии оплаты Исполнителю части цены турпродукта, пропорционально выполненной им работе.

#### 2.1.2. Заказчик обязан:

- 2.1.2.1. Внимательно изучить условия настоящего договора и выполнять их в целях успешного осуществления тура. Все возможные убытки и расходы, вызванные несоблюдением этих условий, несет Заказчик;
  - 2.1.2.2. Своевременно и в полном объеме выплатить стоимость путевки после подписания данного договора;
  - 2.1.2.3. Своевременно прибыть в пункт начала поездки. Заказчик, опоздавший к отправке транспортного средства, догоняет группу самостоятельно и за свой счет;
  - 2.1.2.4. Соблюдать общественные правила и нормы поведения, режим отдыха в местах размещения в путешествии;
  - 2.1.2.5. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности, пройти профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями при намерении совершить путешествие в город/местность или в страну временного пребывания, где он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, а также предупредить Исполнителя о наличии хронических заболеваний;
  - 2.1.2.6. Соблюдать правила проживания в отелях, гостиницах, мотелях, хостелах, установленные администрацией. (Ущерб, нанесенный Заказчиком принимающей стороне, возмещается Заказчиком на месте в полном объеме наличными средствами. Незнание Заказчика законов или обычаев страны пребывания не освобождает его от ответственности при их нарушении, Инструктор или сопровождающий не являются комментаторами законов и не разделяют ответственность по чужому действию или бездействию);
  - 2.1.2.7. Не наносить ущерб при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества и безопасности в путешествии;
  - 2.1.2.8. В случае группового тура – за один день уточнить у Исполнителя время и место сбора тургруппы;
  - 2.1.2.9. Указать в настоящем договоре номер телефона, по которому Исполнитель может связаться с ним в любое время в течение срока действия договора.
- 2.1.3. Заказчик, заключивший настоящий договор не только от своего имени, но также от имени (в интересах) иных лиц (третьих лиц), гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах, а также принимает на себя обязательство ознакомить третьих лиц с содержанием настоящего договора и со всей информацией, предоставленной Заказчику.
- 2.1.4. Заказчик не возражает против предоставления ему Исполнителем любой информации, связанной с организацией тура, по телефонам и адресам, указанным в настоящем договоре.

### 2.2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

#### 2.2.1. Исполнитель имеет право:

- 2.2.1.1. Требовать от Заказчика безусловного выполнения положений, инструктажей, полученных Заказчиком от сопровождающего Инструктора, и правил поведения на местности временного пребывания;
- 2.2.1.2. Снять Заказчика с маршрута в случае нарушения им правил поведения на транспорте, в гостинице, общественных местах местности временного пребывания без компенсации стоимости путевки.
- 2.2.1.3. Размещать и использовать фотографии, полученные во время туристического обслуживания, при организации сопровождения туристических групп на протяжении экскурсионных маршрутов по выбранному маршруту.
- 2.2.1.4. К имущественным авторским правам фотографа относится право фотографа на разрешение использования фотографии через воспроизведение и распространение, а также публичный показ, тиражирование, продажа или бесплатная раздача экземпляров фотографии, ввоз фотографии на территорию страны. К имущественным также относится право на изменение фотографии, т.е. на ее переработку. Из этих имущественных прав существует отрегулированные законом изъятия, в которых указаны те случаи, когда фотографию могут использоваться свободно, без согласия автора.

### **2.2.2. Исполнитель обязан:**

- 2.2.2.1. Организовать туристическое обслуживание в соответствии с настоящим Договором, ознакомить Заказчика с информацией о потребительских свойствах (качествах) туристического продукта – маршруте и условиях путешествия, об условиях проживания, месте нахождения, дополнительных услугах, предоставить информацию об особенностях путешествия, о программе тура;
- 2.2.2.2. Забронировать через своего партнера и обеспечить Заказчика услугами инструкторов, проживанием, снаряжением, питанием, трансфертом в соответствии с приобретенной путевкой, условиями настоящего договора и оплаченной Заказчиком суммой;
- 2.2.2.3. Предоставить Заказчику все входящие в стоимость путевки услуги в соответствии с качеством, указанным в настоящем договоре.

### **3. СТОИМОСТЬ ТУРПРОДУКТА, ПОРЯДОК ВЗАИМОРАСЧЕТОВ И ОТВЕТСТВЕННОСТИ СТОРОН**

- 3.1. Стоимость услуги указывается в счете/ссылке на оплату.
- 3.2. Оплата производится путем внесения денежных средств в кассу или по счету/ссылке на оплату.
- 3.3. В случае отказа от однодневного тура менее чем за трое суток до выезда, в том числе в случае опоздания, сумма 2000 руб./чел. от стоимости тура не возвращается и не переносится на другой тур!
- 3.4. В случае отказа от однодневного конного тура менее чем за трое суток до выезда, в том числе в случае опоздания, сумма 2000 руб./чел. от стоимости тура не возвращается и не переносится на другой тур!
- 3.5. В случае отказа от двухдневного или трехдневного тура менее чем за трое суток до выезда, в том числе в случае опоздания, сумма 2000 руб./чел. от стоимости тура не возвращается и не переносится на другой тур!
- 3.6. В случае отказа от длительного тура (длительностью от 4 дней) менее чем за десять суток до выезда, в том числе в случае опоздания, сумма 5000 руб./чел. от стоимости тура не возвращается и не переносится на другой тур!
- 3.7. Оплачивая туристический продукт, Заказчик дает согласие, в том числе согласно ст. 152.1. ГК РФ на обнародование и дальнейшее использование своего изображения (в том числе его фотографии, а также видеозаписи или произведения изобразительного искусства, в которых он изображен).
- 3.8. Любые расходы, связанные с доставкой до места сбора группы при отправлении в турпоездку и после возвращения из путешествия, в стоимость турпродукта не входят и оплачиваются Заказчиком самостоятельно, если иное не предусмотрено программой тура или дополнительным письменным соглашением сторон.
- 3.9. Если путешествие не состоялось (не может состояться) или произошло увеличение стоимости турпродукта по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает (форс-мажорные обстоятельства), Исполнитель вправе внести изменения в Договор, либо Заказчик вправе потребовать расторжения Договора и возвращения ему оплаченной стоимости турпродукта за вычетом фактически понесенных Исполнителем затрат.
- 3.10. При отказе Заказчика от поездки по уважительным причинам (болезнь, несчастный случай, смерть близких) Исполнитель возвращает ему стоимость тура за вычетом расходов, понесенных Исполнителем на организацию поездки. Отказ от поездки в этом случае должен быть подтвержден официальными документами.
- 3.11. При отказе Заказчика от поездки за исключением случаев п.3.6 аванс не возвращается, кроме того Исполнителем производится удержание из оплаченной Заказчиком стоимости услуг понесенных Исполнителем расходов на организацию поездки.
- 3.12. Ущерб, понесенный Заказчиком по его собственной вине, возмещению не подлежит.
- 3.13. В случае опоздания Заказчика на маршрут по любым причинам стоимость тура возмещается за вычетом всех фактически произведенных расходов. В случае согласия Заказчика продолжить тур все расходы по проезду на маршрут предоставляются Исполнителем за дополнительную плату либо доставка на маршрут организуется Заказчиком самостоятельно.  
В случае бронирования Исполнителем по просьбе Заказчика группового тарифа или индивидуального невозвратного тарифа на авиа перелет или ж/д переезд стоимость авиа перелета или ж/д переезда не возвращается вне зависимости от произведенных сроков оплаты.
- 3.14. Исполнитель не несет ответственность за несоответствие предоставляемого туристического обслуживания ожиданиям Заказчика и его субъективной оценке.
- 3.15. Исполнитель не несет ответственности за случаи, происшедшие в результате нарушения Заказчиком норм поведения, утери или кражи его снаряжения, иных вещей, документов, денег, ценностей, а также за опоздания и изменения расписания всех видов транспорта.
- 3.16. Заказчик несет ответственность за любое самостоятельное изменение условий обслуживания, повлекшее дополнительные затраты (изменение условий проживания, экскурсионные программы, трансферы, опоздания, неявки и т.д.), за оплату счетов на дополнительные расходы, а также за нарушение действующих правил проезда и провоза багажа и причинение ущерба имуществу перевозчика.
- 3.17. При наступлении страхового случая все медицинские расходы оплачиваются страховой компанией согласно страховому полису (при его заключению во время подписания настоящего Договора).
- 3.18. Каждая сторона вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора:
  - 3.18.1. - изменения туроператором сроков или условий тура, указанных в настоящем договоре;
  - 3.18.2. – ухудшением условий путешествия, указанных в настоящем Договоре
  - 3.18.3. - непредвиденный рост транспортных тарифов (трансфер), увеличение стоимости проживания.
  - 3.18.4. - невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам.
- 3.19. Исполнитель имеет право вносить следующие изменения в условия поездки:
  - а) вида транспорта;
  - б) гостиницы/хостела;
  - в) экскурсионной программы;

- г) класса обслуживания;
- д) времени отправления автобуса (вылета авиарейса или отхода поезда);
- е) принимающей стороны;

В случае, если Заказчик в течение суток после сообщения об изменении не откажется от поездки, Исполнитель оставляет за собой право считать, что Заказчик согласен с объявленными изменениями. В случае несогласия Заказчика с объявленными изменениями Заказчик обязан уведомить об этом Исполнителя в письменном виде. При получении письменного отказа Договор между Заказчиком и Исполнителем считается расторгнутым с момента получения сообщения. Во всех остальных случаях расторжение Договора осуществляется в простой письменной форме, путем возврата подписанного сторонами Договора.

- 3.20. Все разногласия, возникающие в ходе реализации Договора или в связи с ним, будут решаться преимущественно путем переговоров в соответствии с российским законодательством. При недостижении согласия спор выносится на рассмотрение суда общей юрисдикции по месту расположения ответчика.
- 3.21. Во всем остальном, что не оговорено настоящим договором, стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей по договору в соответствии с действующим законодательством РФ.

#### **4. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)**

- 4.1. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком в случае наступления форс-мажорных обстоятельств (обстоятельств непреодолимой силы).
- 4.2. Случаями непреодолимой силы по настоящему Договору признаются следующие события:
  - а) война или военные действия;
  - б) введение чрезвычайного положения, беспорядки, разбой и терроризм, революции, саботаж, забастовки;
  - в) аварии на транспорте; пробки на дорогах, скопление транспорта на границах;
  - г) погодные условия, стихийные бедствия: ураганы, пожары, циклоны, землетрясения, цунами, наводнения;
  - д) действия властей, посольств, принятие законов, Указов Президента и 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 настоящего Договора.
- 4.3. Стороны Договора в связи с такими обстоятельствами освобождаются от ответственности и исполнения обязательств по настоящему Договору и несут убытки самостоятельно.

#### **5. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

- 5.1. В случае несоответствия туристического обслуживания условиям настоящего Договора и во избежание дальнейшего невыполнения этих обязательств Заказчик обязан незамедлительно сообщить об этом представителю Исполнителя, принимающей стороны или компании-перевозчику (в случае автобусных туров) в письменном виде. На втором экземпляре этого сообщения лицо, получившее первый экземпляр, должно поставить свою подпись и дату получения документа. Получившие указанный документ лица будут на месте стремиться решить возникшие проблемы. Если Заказчик о своих претензиях не сообщил представителю Исполнителя, принимающей стороне или компании-перевозчику, то по возвращении из поездки его претензии приниматься не будут.
- 5.2. В случае, если причины и последствия невыполнения тех или иных условий тура не были устранены во время поездки, то составляется протокол за подписью принимающей стороны или перевозчика, документально подтверждающий указанное обстоятельство, один из экземпляров которого передается Заказчику.
- 5.3. Претензия Исполнителю подается Заказчиком с учетом требований, указанных в п.п.5.1, 5.2 настоящего Договора, не позднее 20 дней после окончания поездки. К рассмотрению принимаются претензии, поданные в письменном виде и при наличии протокола, подписанного принимающей стороной или перевозчиком, и других документов, подтверждающих заявленные требования. При отсутствии протокола и других подтверждающих документов претензия считается необоснованной и в ее удовлетворении может быть отказано. Претензии рассматриваются у Исполнителя в течение десяти дней после поступления, и по результатам рассмотрения заявителю направляется письменный ответ.
- 5.4. Ущерб, понесенный Заказчиком по его собственной вине, не возмещается и не является предметом претензии.
- 5.5. Стоимость неиспользованного Заказчиком не по вине Исполнителя обслуживания и проездных документов не возмещается.

#### **6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- 6.1. Исполнитель не несет ответственности:
  - если решением властей или ответственных лиц Заказчику было отказано в возможности перемещении всеми видами транспорта или проживания в гостинице по причинам: нарушения правопорядка, состояния алкогольного или наркотического опьянения, хранения, провоза или распространения наркотиков, незаконного хранения оружия и пр.;
  - за отмену или изменение не по его вине времени отправления авиарейсов и поездов;
  - за медицинские расходы, возникшие в результате несчастного случая и других медицинских расходов.
- 6.2. Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим договором.
- 6.3. Все изменения и дополнения к Договору действительны только, если они совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.
- 6.4. Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до полного выполнения ими взятых на себя обязательств.

- 6.5. Во всем остальном, что не оговорено в настоящем Договоре, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.
- 6.6. Настоящий договор составлен в 2-х экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из сторон.

## **7. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИЗМА**

- 7.1. Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства
- 7.2. Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации. Указанное опубликование осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации для опубликования обязательных сообщений.
- 7.3. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения настоящего Договора о реализации туристского продукта или его изменения.
- 7.4. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.