

Договор публичной оферты на оказание экскурсионных услуг

1. Общие положения

1.1. Данный документ является официальным предложением **Общества с ограниченной ответственностью “Юнона”** в лице директора Слепенко Светланы Владимировны (в дальнейшем Исполнитель), для физических и юридических лиц заключить договор на оказание туристских услуг на указанных ниже условиях и публикуется на сайте www.kldtur.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 равносителен 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. **ООО “Юнона”**, именуемый в дальнейшем **Исполнитель** с одной стороны, и посетитель сайта www.kldtur.ru, – физическое, или юридическое лицо, именуемая(ый) в дальнейшем **Заказчик**, заключили настоящий договор о 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 сформированный пакет экскурсионных услуг для однодневной, или многодневной экскурсии по Калининграду, Калининградской области и России (далее **Экскурсия**): проезд на автобусе туристического класса, услуги сопровождающего гида, экскурсионное и иное обслуживание, дополнительные и/или другие услуги, необходимые для обслуживания **Заказчика**. Перечень экскурсионных услуг, входящих в выбранную **Заказчиком Экскурсию**, указан на странице сайта www.kldtur.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.).

3.2. 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 выполнения 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.kldtur.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 Экскурсии в зоны регламентированного посещения (приграничные районы), 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 (перед отправлением, во время экскурсии). 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.

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; незамедлительно информировать **Исполнителя**, а также представителей принимающей стороны о неоказании 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.

3.3.7. Своевременно (за сутки до отъезда) сообщить Исполнителю о невозможности своего участия /присутствия на Экскурсии, если такая ситуация возникает.

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 unona@kldtur.ru. Денежные средства подлежат возврату **Заказчику** в той части, которая не пошла 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** за сутки до начала поездки (в случае экскурсионного обслуживания) или за срок, регламентированный сроком аннуляции отелей (обговаривается при бронировании), известив **Исполнителя** по электронной почте unona@kldtur.ru. К рассмотрению принимаются аннуляции, полученные **Исполнителем** в письменном виде только в рабочие дни: понедельник – пятница с 9.00 до 19.00, суббота, воскресенье – с 10.00 до 17.00. Действительной признается только аннуляция, подтвержденная **Исполнителем** по электронной почте в рабочие дни: понедельник – пятница с 9.00 до 19.00, суббота, воскресенье – с 10.00 до 17.00

4.2. Неявка или опоздание **Заказчика** ко времени отправления транспортного средства на **Экскурсию**, ко времени сбора группы во время **Экскурсии**, 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:

* При аннуляции экскурсионных услуг за 2-7 и более календарных дней до даты отправления / даты проведения **Экскурсии** – возврат 100% стоимости экскурсионных услуг, за исключением подтвержденных затрат Исполнителя на предоплаты по экскурсионному продукту и банковского эквайринга (3,5% от суммы платежа);

* При аннуляции экскурсионных услуг менее чем за сутки или в день выезда на **Экскурсию** – 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.kldtur.ru. **Исполнитель** вправе в одностороннем порядке пересматривать цены на **Экскурсии**.

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

5.3. Заказчик оплачивает выбранную **Экскурсию** при осуществлении on-line бронирования банковскими картами, в офисах **Исполнителя** по адресам: Калининград: ул. Октябрьская 57, ул. Октябрьская 8, Зеленоградск: Курортный пр-т 21. 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 [заявление на возврат денежных средств](#) и высылает ее **Исполнителю** по электронной почте unona@kldtur.ru. После получения письма на возврат денежных средств **Исполнитель** перечисляет деньги:

– при оплате банковскими картами онлайн-платежом на сайте – на платежную карту **Заказчика**, с которой была произведена оплата, в сроки, определяемые правилами осуществления банковских операций;
– при оплате наличными платежами в офисах **Исполнителя** - наличными
– при оплате банковской картой в офисах **Исполнителя** - на карту с удержанием банковского эквайринга (3,5%)

В случае расторжения договора по вине **Исполнителя**, возврат денежных средств производится в полном объеме.

5. Порядок рассмотрения споров.

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

5.2. 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

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

6. Дополнительная информация.

6.1. Для оформления тура необходимо предоставить следующие данные: Ф.И.О.; номер мобильного телефона туриста. Для участия в ряде маршрутов, требуются расширенные данные: номер паспорта и дата рождения. Для Экскурсии необходимо иметь при себе паспорт (свидетельство о рождении); обязательный медицинский страховой полис.

6.2. 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 предмет 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. Реквизиты Исполнителя

ООО "Юнона"

Отделение №8626 Сбербанк России

Р/С: 40702810720010000180

К/С: 30101810100000000634

БИК: 042748634

ИНН: 3906050976/КПП: 390601001

ОГРН: 1023901003972

Юридический (почтовый) адрес: 236039 г. Калининград, ул. Эпроновская
20-35

Единый многоканальный телефон:
8 4012 307-002

Головной офис:
236006, г.Калининград, Октябрьская, 57
часы работы:
пн-пт. 09:00-19:00
тел.: 84012 751999

Экскурсионное бюро:
236006, г.Калининград, Октябрьская, 8
часы работы:
пн-пт. 09:00-19:00
сб-вск. 09:00-17:00
тел.: 84012 307003
тел.: 84012 751888

Обособленное подразделение г.Зеленоградск:
238530, г. Зеленоградск, Курортный пр-т, 21
тел.: 840150 33760
пн-пт. 09:00-18:00
сб-вск. 09:00-17:00

Директор
Светлана Владимировна Слепенюк