

Публичная оферта на оказание туристских услуг

1. Общие положения и предмет Договора

1.1. Автономная некоммерческая организация «Управляющая компания туристско-рекреационными кластерами Свердловской области» (АНО УК ТРК СО) (далее - «Организатор») публикует настоящее предложение о заключении договора об экскурсионном обслуживании и оказании иных туристских услуг, условия которого приведены ниже (далее — «Договор») в адрес физических лиц — экскурсантов, а также физических или юридических лиц, действующих в интересах экскурсантов (в случае принятия настоящего предложения именуемых далее – «Клиенты»). Настоящее предложение, согласно пункту 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), является публичной офертой.

1.2. Сборная экскурсионная группа – группа экскурсантов, объединенных Организатором с целью коллективного пользования туристскими услугами, предоставляемыми в определенное заранее время, в рамках утвержденной заранее экскурсионной программы, за цену, рассчитанную на коллективное пользование туристскими услугами.

1.3. Экскурсионный тур — логически выстроенная программа, рассчитанная на коллективное пользование, состоящая из экскурсий и других мероприятий, приобретаемых Клиентом на назначенное Организатором количество времени, при этом суммарное время экскурсий и мероприятий дня не может превышать 24 часов. Такая программа может включать услуги по организации питания, аренду оборудования и снаряжения, агентские услуги, информационные и другие. Перечень услуг указывается в программе экскурсионного тура.

Цена экскурсионного тура рассчитана на коллективное пользование услугами и одинакова для всех Клиентов в группе. В стоимость по умолчанию входит стоимость организационных услуг в размере 20% от всей стоимости тура — невозвратная сумма (административные расходы Организатора по составлению программы и организации мероприятий тура, информационные и консультационные услуги, связанные с туром, услуги бронирования, предварительного заказа, документационное обеспечение тура, в том числе расходы по использованию систем бронирования, банковская комиссия, эквайринг).

1.4. Индивидуальный (заказной) экскурсионный тур — логически выстроенная программа, рассчитанная на индивидуальное пользование (один клиент, семейная группа, малочисленная (до 4-х человек) организованная группа), состоящая из экскурсий и других мероприятий, приобретаемых одним Клиентом на определенное Организатором по согласованию с Клиентом время, при этом суммарное время экскурсий и мероприятий дня не может превышать 24 часов. Программа индивидуального тура составляется под запрос и интересы Клиента с учетом технических возможностей принимающей стороны, погодных условий и сезонности. Цена на индивидуальный (заказной) экскурсионный тур рассчитывается отдельно для каждого Клиента, выступающего заказчиком, в том числе в интересах других лиц.

В стоимость по умолчанию входит стоимость организационных услуг в размере 20% от всей стоимости тура — невозвратная сумма (административные расходы Организатора по составлению программы и организации мероприятий тура, информационные и консультационные услуги, связанные с туром, услуги бронирования, предварительного заказа, документационное обеспечение тура, в том числе расходы по использованию систем бронирования, банковская комиссия, эквайринг).

1.5. Программы экскурсионных туров размещаются в разделе «Туры» на сайте Организатора - <https://welcometoural.ru> (Далее – сайт Организатора), а также в социальных сетях Организатора со ссылкой на сайт Организатора.

1.6. Настоящая публичная оферта на оказание туристских услуг (далее - Договор) заключается путем акцепта настоящего Договора, содержащего все существенные его условия, обозначенные в настоящем договоре, программе, без подписания сторонами. Настоящий Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации и является равносильным договору, подписанному сторонами.

1.7. Договор, заключенный посредством акцепта настоящей оферты, регламентируется нормами гражданского законодательства о договоре присоединения (статья 428 ГК РФ) – поскольку его условия определены Организатором в настоящей оферте и могут быть приняты любым лицом не иначе как путем присоединения к предложенному Договору в целом.

1.8. Моментом полного и безоговорочного принятия предложения Организатора заключить Договор (то есть акцептом оферты), в соответствии с пунктами 1 и 3 статьи 438 ГК РФ, считается предоплата/оплата услуг Организатору в соответствии с порядком осуществления бронирования и порядка оплаты, указанных в 3 и 4 разделах настоящего Договора.

1.9. Настоящая оферта (далее – Оферта), размещается в сети Интернет по адресу <https://welcometoural.ru> (Далее – сайт Организатора) и действует до момента отзыва Оферты Организатором.

1.10. Организатор вправе в любое время по своему усмотрению изменить условия Оферты или отозвать ее. В случае изменения Организатором условий Оферты, изменения вступают в силу с момента размещения измененных условий Оферты в сети Интернет по адресу <https://welcometoural.ru>, если иной срок не указан Организатором при таком размещении. Эти изменения не действуют в отношении взаимных обязательств Организатора и Клиентов, заключивших Договор, до размещения измененных условий Оферты в сети Интернет по адресу <https://welcometoural.ru>.

1.11. Предметом настоящего договора является предоставление Организатором Клиенту туристских и иных услуг в соответствии с условиями настоящего Договора. Под туристскими услугами (туруслугами) в настоящем договоре понимается сформированный пакет туруслуг для экскурсионных туров по Свердловской области в составе сборной экскурсионной группы или по индивидуальному заказу и может включать: перемещения к объектам показа на автобусе или ином транспортном средстве, услуги сопровождающего/проводника/гида, экскурсионное и иное обслуживание, услуги бронирования экскурсионных туров, информационные/консультационные и иные услуги, расчеты стоимости и/или другие услуги, необходимые для обслуживания Клиента. Перечень туруслуг, входящих в выбранную Клиентом экскурсионный тур, указан на странице сайта <https://welcometoural.ru>, на которой размещен этот экскурсионный тур, а также предлагается на выбор при бронировании.

Потребительские свойства экскурсионного тура, выбранного Клиентом, описываются Организатором в произвольной форме на соответствующей странице сайта Организатора и являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.12. Если иное не предусмотрено настоящим Договором и не следует из существа обязательства или требований закона, договорные права и обязанности Клиента распространяются также на туристов, в интересах которых Клиентом заключен настоящий Договор.

1.13. Экскурсионное обслуживание проводится по выбранной Клиентом программе, в предлагаемые Организатором сроки и по заранее определенной цене.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Права Клиента

Клиент имеет право:

2.1.1. Получить необходимую информацию о выбранной программе, предлагаемых сроках проведения, стоимости обслуживания и включенных в эту стоимость услугах.

2.1.2. Забронировать выбранную программу, путем заполнения формы заявки либо направления сообщения по номеру телефона, либо по электронной почте, указанных на сайте Организатора. Фактом принятия заявки является выставление счета на оплату экскурсионных услуг Заказчиком и его оплата Клиентом в соответствии с разделом 4 настоящего Договора.

2.1.3. Получить обслуживание надлежащего качества.

2.1.4. В любой момент расторгнуть настоящий Договор (аннулировать заявку на обслуживание) при соблюдении условия настоящего Договора с соблюдением правил, установленных в разделах 4 и 5 настоящего Договора.

2.1.5. В любой момент по согласованию с Организатором изменить условия бронирования в соответствии с порядком изменения заявки, установленного в разделе 5 настоящего Договора.

2.1.6. На свободу передвижения, свободный доступ к туристическим ресурсам с учетом принятых в месте временного пребывания ограничительных мер (особо охраняемая природная территория и др.).

2.2. Обязанности Клиента

Клиент обязуется:

2.2.1. Самостоятельно ознакомиться на сайте Организатора с информацией о выбранном экскурсионном туре (программой, временем и местом начала экскурсии, датой проведения, ценой).

2.2.2. Предоставить достоверную информацию о себе при подаче заявки на обслуживание, а именно: фамилию, имя, отчество, количество человек, адрес электронной почты, номер телефона, название экскурсионного тура, наличие несовершеннолетних экскурсантов, данные паспорта, если выбранные услуги предполагают обязательное предоставление паспортных данных.

2.2.3. Оплатить выбранную программу предложенными вариантами оплаты в оговоренные при приеме заявки на обслуживание сроки. Оплата считается произведенной в момент зачисления денежных средств на счет Организатора.

2.2.4. Довести до сведения Организатора информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности осуществить экскурсионную программу в целом или частично, к таковым, в частности, относятся:

- различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания (применительно к аллергическим реакциям, смене климатических условий, разным видам передвижения, особому режиму питания, особенностям местной кухни, необходимости применения лекарственных средств и т.п.)

2.2.5. Вовремя прибыть к месту сбора группы. Все расходы, связанные с опозданием к месту сбора группы, связанные с дорожными заторами, аварийными ситуациями, Клиент несет самостоятельно. Неявка или опоздание к отправлению приравнивается к отказу Клиента от исполнения договора.

2.2.6. Во время путешествия: уважать и соблюдать законодательство, социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования, общепринятые нормы поведения в месте временного пребывания; соблюдать установленные правила охраны природы, памятников истории и культуры; соблюдать правила личной безопасности; выполнять меры личной профилактики по инфекционным заболеваниям; 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 Организатора, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании услуг, входящих в экскурсионный тур, со стороны третьих лиц; ознакомить указанных в договоре и туристской путевке участников путешествия с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Организатором Клиенту в том случае, если Клиент, заключил настоящий Договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах третьих лиц; при этом Клиент гарантирует наличие у себя полномочий на заключение Договора в интересах этих лиц.

2.2.7. **В случае досрочного одностороннего расторжения Договора** оплатить Организатору невозвратную сумму (20% от всей стоимости тура - административные расходы Организатора по составлению программы и организации мероприятий тура, информационные и консультационные услуги, связанные с туром, услуги бронирования, предварительного заказа, документационное обеспечение тура, в том числе расходы по использованию систем бронирования, банковская комиссия, эквайринг), а также компенсировать Организатору все фактические расходы, понесенные им в связи с исполнением обязанностей по настоящему Договору.

2.2.8. Ознакомится под роспись с **правилами техники безопасности, памяткой туриста/экскурсанта, выдаваемых на местах гидами.**

2.2.9. Самостоятельно следить за своими несовершеннолетними детьми и обеспечивать их безопасность (в том числе своевременный прием пищи и питья) во время экскурсии всеми доступными Клиенту способами, а также обеспечить поведение детей, при котором они не создают помех другим участникам экскурсии.

2.3. Обязанности Организатора

Организатор обязуется:

2.3.1. Предоставить информацию о запланированных датах экскурсионного обслуживания, маршрутах проведения, стоимости и включенных в стоимость услугах посредством размещения этой информации на сайте Организатора.

2.3.2. Принять заявку на обслуживание, и, при наличии свободных мест на выбранный маршрут на выбранные даты, подтвердить предоставление обслуживания **путем направления туристу счета на оплату на выбранный экскурсионный тур.** Счет на оплату направляется не позднее, чем через 2

рабочих дня после приема заказа. При предварительном заказе с неуточненными данными о количестве участников может быть направлена информация о предварительном приеме заказа в произвольной форме.

2.3.3. Оказать выбранные Клиентом услуги в выбранную дату.

2.3.4. В случае невозможности оказания услуг, сообщить об этом Клиенту

2.3.5. Осуществлять информирование Клиента с помощью электронных списков рассылки и других имеющихся у Организатора средств.

2.4 Права Организатора

Организатор имеет право:

2.4.1. Назначать даты и маршруты, менять количество включенных в стоимость услуг, а также стоимость обслуживания (**до момента полной оплаты экскурсионной программы Клиентом**).

2.4.2. Поменять порядок предоставления услуг по маршруту, без изменения общего количества услуг.

2.4.3. Уведомлять о новостях, специальных предложениях Организатора, а также делать другие уведомления на сайте Организатора, в том числе посредством электронной почты или направлений сообщений через мессенджеры. Акцепт настоящей оферты, подтверждает согласие Клиента на получение информационных материалов, рассылок, электронных рассылок и иных рассылок, осуществляемых Организатором по своему усмотрению.

2.4.4. Привлекать третьих лиц в целях выполнения услуг по настоящему Договору.

2.4.5. При оказании услуг производить фото- и видеосъемку в общественных местах общедоступных видов и частных лиц (**любых людей**, случайно попавших в кадр при съемке мероприятий, праздников и программ, когда съемка таких людей не является самоцелью, а также **любых людей**, зафиксированных в кадре при съемке мероприятий, праздников и программ, в целях размещения такого изображения на сайте Организатора, в информационных и рекламных материалах Организатора, связанных с его деятельностью и не противоречащих действующему законодательству). Согласие на публикацию действует с даты оплаты экскурсионного тура.

2.4.6. **Отказать Клиенту** в реализации выбранных услуг, непосредственно при посадке в транспортное средство и во время трансфера, **если Клиент находится в состоянии алкогольного/наркотического или иного опьянения** без возвращения денежных средств за экскурсионное обслуживание.

2.4.7. **Аннулировать заявку**, при неполучении от Клиента оплаты в течение 15 минут после выставления счета.

2.4.8. **Расторгнуть настоящий Договор** с Клиентом в одностороннем порядке, в том числе в связи с недобором сборной экскурсионной группы, в том числе при отказе Клиента присоединиться к аналогичной экскурсии в другую дату, выполнив обязательства по возврату денежных средств Клиенту согласно п. 4.5. настоящего Договора. Моментом расторжения договора считается дата направления соответствующего сообщения Клиенту (по электронной почте и/или смс-уведомление/ уведомление), либо уведомления Клиента иным способом, позволяющим удостоверить факт направления Клиенту данного сообщения. Пункт не касается полностью оплаченных индивидуальных экскурсионных туров.

2.4.9. Перенести дату экскурсии по причине ухудшения метеоусловий, плохого метеопрогноза и наступления иных чрезвычайных погодных условий.

3. Порядок бронирования экскурсионных услуг

3.1. Клиент выбирает экскурсионный тур в разделах Туры на сайте Организатора, знакомится с описанием, стоимостью и другими условиями, выбирает любые доступные для бронирования даты, и направляет Организатору заявку любым удобным Клиенту и предлагаемым Организатором способом (форма для обращения/бронирования, сообщение в мессенджер/электронную почту в произвольной форме).

3.2. Клиент может уточнить информацию, позвонив по телефону/whatsapp/Телеграм, указанным на сайте Организатора, либо написав на электронную почту, указанной на Сайте Организатора.

3.3. После получения заявки, Организатор направляет Клиенту информацию о принятии заявки уточняет детали и направляет счет на оплату.

3.4. Бронирование осуществляется Организатором после оплаты Клиентом услуги в соответствии с порядком, установленным разделом 4 настоящего Договора. Бронирование подтверждается направленной Клиенту информацией о поступлении оплаты (в том числе путем направления сообщения в произвольной форме в мессенджер) и чеком.

4. Порядок расчетов

4.1. Перечень услуг и их стоимость фиксируется при оплате заявки на обслуживание и направляется Клиенту в виде счета на оплату.

4.2. Оплата Организатору Клиентом экскурсионного тура или иного комплекса услуг производится по безналичному расчету в размере 100 % предоплаты не позднее чем, через 15 минут после получения счета. В случае присоединения к группе в день проведения экскурсии (при наличии свободных мест) в размере 100 % до начала экскурсии.

4.3. Стоимость услуг указана в российских рублях. НДС не предусмотрен, в связи с применением Организатором упрощенной системы налогообложения.

4.4. Цены (тарифы) на обслуживание могут изменяться Организатором в одностороннем порядке при условии уведомления об этом Клиента непосредственно на сайте Организатора путем изменения содержания информации о ценах (тарифах). Изменение цен (тарифов) на предоставление обслуживания не влечет перерасчета стоимости обслуживания, **если оно было оплачено Клиентом до уведомления об изменении цен.**

4.5. При аннулировании оплаченного обслуживания **по инициативе Организатора**, Клиенту возвращается 100% оплаченных средств.

4.5. При аннулировании оплаченного обслуживания **по инициативе Клиента** средства возвращаются в соответствии с п. 2.2.7. и разделом 5 настоящего Договора.

4.5. Организатор не несет ответственность по возмещению денежных затрат Клиенту за оплаченные экскурсионные услуги, если Клиент в период обслуживания по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью заказанных услуг. Организатор не возмещает Клиенту расходы, произведенные им во время проведения экскурсионного тура и выходящие за рамки программы экскурсионного тура.

4.6. Организатор и Клиент по обоюдному согласию могут изменить дату участия Клиента в аналогичном экскурсионном туре или заменить экскурсионный тур. В случае более высокой цены другого экскурсионного тура Клиентом производится доплата. В случае более низкой цены Организатор возвращает разницу в цене.

5. Порядок аннулирования и изменения заявки

Согласно ст. 32 закона РФ № 2300-1 "О защите прав потребителей" и ст. 782 ГК РФ, Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора оказания услуг, при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

5.1 Клиент-физическое лицо направляет Организатору заявление в произвольной форме, в котором указывается:

- фамилия, имя, отчество Клиента полностью,
- дата проведения выбранного тура,
- сумму, которую Клиент оплатил,
- банковские реквизиты счета (не карты) для возвращения денежных средств (указать реквизиты счета, с которой производилась оплата) в случае аннулирования заявки.

5.2. Заявление направляется по электронному адресу sale@welcometoural.ru либо в whatsapp на номер, указанный в описании тура на Сайте Организатора.

5.3. Датой расторжения Договора считается день получения Организатором письменного заявления Клиента в офисе Организатора или по электронной почте sale@welcometoural.ru, или в whatsapp на номер, указанный в описании тура на Сайте Организатора.

5.4. Денежные средства подлежат возврату Клиенту за вычетом невозвратной суммы, указанной в п. 2.2.7. настоящего Договора и иных фактически понесенных расходов Организатора (стоимость услуг по бронированию и фактических затрат (в том числе налогов, штрафных санкций за отказ от услуг третьих лиц и т.д.) по исполнению данного Договора.

5.5. Организатор рассматривает заявление в течение 5 (пяти) рабочих дней и возвращает сумму на указанный счет в течение 15 (пятнадцати) календарных дней.

5.6. В случае отсутствия необходимости возврата денежных средств Клиент направляет Организатору сообщение об аннуляции своей заявки в порядке, установленном настоящим разделом Договора.

6. Ответственность сторон

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение Договора Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями Договора.

6.2. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.

6.3. Стороны договорились о том, что к обстоятельствам непреодолимой силы, в частности, относятся: стихийные бедствия (шторм, циклон, тайфун, землетрясение, цунами, извержение вулкана, пандемии, эпидемии, режим повышенной готовности, чрезвычайное положение и т.п.), военные действия, общегосударственный кризис, забастовки в отрасли или в регионе, действия и решения государственных органов власти, объективно препятствующие исполнению обязательств по Договору (указанным списком обстоятельства форс-мажора не исчерпываются).

6.4 Сторона, ссылающаяся на форс-мажорные обстоятельства, обязана незамедлительно в письменной форме известить другую сторону о таких обстоятельствах, начале и окончании их действия, их влиянии на возможность исполнения обязательств по Договору

6.5. Организатор не несет ответственности за действия третьих лиц, в том числе транспортной компании, осуществляющей перевозку Клиентов к месту предоставления экскурсионного обслуживания, вследствие которых Клиенту был причинён ущерб или вред в период предоставления Организатором экскурсионного обслуживания.

6.6. Организатор не несет ответственности за неблагоприятные погодные условия во время предоставления экскурсионного обслуживания. В случае отмены обслуживания по погодным условиям, как правило по рекомендации МЧС или по инициативе Организатора, Организатор и Клиент могут воспользоваться пунктом 4.6. Договора.

6.7. Организатор не несет ответственности за действия и поведение участников экскурсии.

6.8. Организатор не несет ответственности за убытки и любой другой ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Клиента:

— в связи с нарушением Клиентом законодательства Российской Федерации и/или места временного пребывания, в том числе санитарных, карантинных и др. правил;

— в связи с нахождением Клиента в состоянии алкогольного, наркотического опьянения и вследствие этого — невозможностью воспользоваться экскурсионными услугами;

— в связи с отказом Клиента следовать инструкции по технике безопасности и рекомендациям экскурсовода/проводника/гида.

6.9. Организатор не несет ответственности за сохранность личного багажа, ценностей и документов Клиента на весь период оказания услуг.

6.10. Организатор не несет ответственности за услуги, приобретённые Клиентом самостоятельно вне рамок договора (например, за качество самостоятельно приобретенной еды, продукции).

6.11. В случае бронирования услуг по настоящему Договору для нескольких лиц одновременно Клиент несет ответственность за полноту доведения до сведения участников всей информации, касающейся

порядка организации Организатором обслуживания, а также обо всех положениях настоящего Договора.

6.12. Организатор не несет ответственности в случае несоблюдения Клиентом правил безопасности на всем экскурсионном маршруте, в том числе донесенных до Клиента Организатором посредством проведения устного инструктажа, а также в случае совершения действий, создающих угрозу жизни, здоровью или имуществу третьих лиц и Организатора.

6.13. Организатор не несет ответственности за наступление по независящим от Организатора причинам несчастных случаев в период экскурсии, в результате которых причинен имущественный вред и/или вред здоровью Клиента.

6.14. Организатор не несет ответственности за несоответствие обслуживания необоснованным ожиданиям Клиента и его субъективной оценке.

7. Порядок разрешения споров

7.1 Стороны будут прилагать все усилия с целью достижения согласия по спорным вопросам путем переговоров. При невозможности достижения согласия путем переговоров и (или) переписки, возникшие споры подлежат рассмотрению в суде общей юрисдикции или в арбитражном суде согласно законодательству РФ.

7.2. Обязательным условием обращения в суд является предварительное направление другой Стороне претензии в письменной форме и неполучение ответа на такую претензию в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня ее направления либо получение отказа в удовлетворении требований, изложенных в претензии.

8. Обработка Персональных данных

8.1. Предоставляя в заявке свои персональные данные и персональные данные своих несовершеннолетних детей и иных членов семьи, Клиент добровольно дает свое согласие Организатору на обработку своих персональных данных, а именно: на действия, совершаемые с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение своих персональных данных с целью, указанной в разделе 1 настоящего Договора.

8.2. В перечень персональных данных Клиента (его несовершеннолетних детей и иных членов семьи) включается информация, предоставленная Клиентом либо уже известная Организатору.

8.3. Согласие на обработку персональных данных действует до полного исполнения сторонами обязательств по настоящему Договору. Согласие может быть отозвано путем направления письменного уведомления на электронный адрес Организатора.

8.4. В случае отзыва указанного согласия, Организатор обязуется прекратить обработку персональных данных Клиента не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения такого требования.

9. Срок действия Договора

Настоящий Договор вступает в силу в момент его заключения (акцепта оферты в соответствии с разделом 1 Договора) и действует до момента окончания согласованной программы тура или комплекса туров.

Реквизиты Организатора

АНО УК ТРК СО

Место нахождения: 620014, г. Екатеринбург, ул. Бориса Ельцина, д. 3, ком. 510.

ИНН 6658520899, КПП 665801001, ОГРН 1186658078958

Банковские реквизиты:

р/с - 40703810600030000102

БИК - 047162812, к/с - 30101810465777100812

ф-л Западно-Сибирский ПАО Банка "ФК Открытие"

Тел.: +7 (3435) 48 56 19

E-mail: sale@welcometoural.ru