

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

на заключение договора реализации туристского продукта

город Санкт-Петербург

Настоящий документ, опубликованный в ограниченно-свободном доступе в сети Интернет по адресу: <https://vipkarelia.com> представляет собой официальное предложение (публичную оферту) и содержит все существенные условия договора на реализацию туристского продукта и/или заказа отдельных туристских услуг.

Общество с ограниченной ответственностью «КАРЕЛИЯГИД», далее именуемое – «Туроператор», предлагает неопределенному кругу лиц, авторизованных в системе бронирования на вышеуказанном сайте в сети Интернет, далее именуемых Туристы, в соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации заключить настоящий договор оферты (далее - Договор) на условиях, указанных ниже.

В случае принятия в системе бронирования Туроператора, расположенной по адресу в сети Интернет <https://vipkarelia.com>, изложенных ниже условий договора любым дееспособным лицом и/или заполнения заявки на бронирование туристского продукта (отдельной туристской услуги) или совершения иных действий, направленных на заключение договора, в том числе совершение полной или частичной оплаты по договору, данные действия считаются акцептом оферты, приравниваются к аналогу собственноручной подписи в договоре. Дееспособное лицо, производящее акцепт данной оферты, становится стороной настоящего договора – Туристом (в соответствии с п. 3 ст. 438 ГК РФ), действующим как в своих интересах, так и в интересах третьих лиц (Туристов), указанных в заявке на бронирование.

Все изменения в договоре могут осуществляться в порядке обмена электронными письмами (иными электронно-цифровыми способами) или уведомлениями Туриста и/или Туроператора через систему бронирования, или в одностороннем порядке путем опубликования на Сайте по вышеуказанному адресу в сети Интернет.

Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ. Оферта может быть отозвана Туроператором в любой момент до ее принятия.

Договор заключается путем полного и безоговорочного акцепта, совершенного лицом, откликнувшимся на оферту.

Договор заключается на приведенных ниже условиях:

ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению (а также, по согласованию Сторон – услуг страхования, экскурсионного обслуживания и/или других услуг), оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта.

Туристские услуги – услуги объектов размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, услуги по доступу к иным туристским ресурсам, а также услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников, как по отдельности, так и комплексом, при условии, что данный комплекс не становится туристским продуктом.

Перевозка – доставка заказчика туристского продукта и/или туриста из пункта отправления в пункт назначения железнодорожным и/или авиационным и/или автомобильным и/или иным видом транспорта.

Турист – лицо, посещающее место временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в месте временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев.

Туроператор - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта.

Перевозчик - юридическое лицо, принявшее на себя по договору перевозки железнодорожным/авиационным/автомобильным и/или иным видом транспорта обязанность доставить заказчика туристского продукта и/или туриста из пункта отправления в пункт назначения.

Страховщик – страховая организация, созданная в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Федерации для осуществления деятельности по страхованию, получившая лицензию на осуществление соответствующего вида страховой деятельности, осуществляющая страхование туриста, приобретающего туристский продукт.

Бронирование туристского продукта – процесс, при котором турист подает туроператору через систему бронирования заявку на бронирование, содержащую всю информацию о выбранном туристом туристском продукте или отдельных услугах.

Подтверждение бронирования туристского продукта – процесс недвусмысленного доведения Туроператором до сведения Туриста согласия оказать услуги, входящие в забронированный туристский продукт.

Забронированный туристский продукт и/или туристская услуга - туристский продукт и/или туристская услуга, которые оказываются Туроператором непосредственно или с привлечением третьих лиц, возможность предоставления которых подтверждена Туроператором, т.е. по которым получено Подтверждение бронирования туристского продукта;

Место временного пребывания – гостиница, санаторий, дом отдыха, пансионат, кемпинг, туристская база, медицинская организация или другое подобное учреждение.

Существенным нарушением условий договора о реализации туристического продукта признается: нарушение

Система бронирования – это автоматизированный специализированный аппаратно-программный комплекс, позволяющий осуществлять туристу заявки на бронирование туристского продукта и/или отдельных туристских услуг, доступная через информационно- телекоммуникационную сеть Интернет, по адресу: <https://vipkarelia.com>

Стороны подтверждают, что им понятны все термины, определения и условия Договора и у них нет никаких сомнений в их толковании.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1 В соответствии с Договором Туроператор обязуется оказать услуги по реализации туристского продукта и/или отдельных туристских услуг, в порядке и в сроки, установленные договором, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги. Потребительские свойства туристского продукта отражены в подтвержденной Заявке на бронирование туристского продукта (и (или) Бланке-заказа (Листе бронирования), и (или) Подтверждении бронирования (Подтверждении заявки, Ваучере), здесь и далее по тексту - «Заявка»), которая является неотъемлемой частью настоящего договора и размещается в личном кабинете Заказчика и (или) направляется на электронную почту Заказчика.

Везде, где по тексту договора указан Турист, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Турист, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние.

1.2. Сведения о Заказчике и (или) туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в заявке на бронирование (далее - Заявка).

1.3. Туристский продукт, отвечающий указанным в Заявке требованиям Туриста, формируется Туроператором, сведения о котором содержатся в Приложении №2 к Договору. Туроператор является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание Заказчику во время путешествия услуг, входящих в туристский продукт, и несет перед Заказчиком ответственность за неокказание или ненадлежащее оказание Туристу услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

1.4. Туроператор предоставляет Туристу достоверные сведения о составе и характеристиках услуг, входящих в туристский продукт. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Заказчику третьими лицами – перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт или в туристическую услугу.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Туроператор обязан:

2.1.1 Оказать услуги по бронированию и оплате услуг, входящих в туристский продукт или туристической услуги в порядке и в сроки, установленные настоящим договором.

2.1.2 Предоставить Туристу информацию:

- о потребительских свойствах туристского продукта или туристической услуги, отвечающего указанным в Заявке требованиям Туриста;

- о правилах посещения места временного пребывания и убытия из места временного пребывания;
- о медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о национальных и религиозных особенностях места временного пребывания;
- об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными, федеральными или региональными медицинскими требованиями;
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, в месте временного пребывания, в которые Заказчик может обратиться в случае возникновения в месте временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Туриста;
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в месте временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

2.1.3. Не позднее 24 часов до начала путешествия передать Туристу в электронной форме путем размещения на сайте <https://vipkarelia.com> , документы, удостоверяющие право Заказчика на получение комплекса услуг, либо отдельных услуг, а также иные документы, необходимые Туристу для совершения путешествия, в том числе билет (электронный перевозочный документ), подтверждающий право на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту.

2.1.4. При оформлении билета в электронном виде выдать Туристу выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

2.1.5. Принять необходимые меры по обеспечению безопасности персональных данных Заказчика и (или) туриста, в том числе при их обработке и использовании.

2.2. Туроператор вправе:

2.2.1. В случае нарушения Туристом условий оплаты, порядка и/или комплектности предоставления документов необходимых для исполнения обязательств по Договору аннулировать бронирование туристского продукта в соответствии с действующим законодательством и применением п. 5.5 настоящего Договора.

2.3. Турист обязан:

2.3.1. Произвести своевременную оплату услуг Туроператора в соответствии с **разделом 3** Договора.

2.3.2. В установленный Туроператором срок, но не позднее 15 дней до начала поездки, предоставить Туроператору комплект необходимых для исполнения договора документов (в том числе паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную информацию), сообщить сведения и представить иные документы, истребуемые Туроператором и (или) указанные в Заявке и в настоящем договоре. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления Турист уведомляется при заключении настоящего Договора в электронном виде или путем включения перечня таких документов в подтверждение бронирования. Подписанием настоящего договора Турист подтверждает получение соответствующих сведений. По требованию Туроператора Турист обязуется предоставить документы и сведения в иные, в том числе в более сжатые сроки.

2.3.3. Предоставить Туроператору точную информацию о своем адресе и телефоне, необходимую Туроператору для оперативной связи с Туристом.

2.3.4. Заблаговременно письменно довести до сведения Туроператора информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия, к которым, в том числе, но не только, относятся:

- различного рода заболевания Заказчика и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям местной кухни, применению лекарственных средств и т.п.);
- имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, органами местного самоуправления;
- иностранное гражданство Туриста, в случае если он не российский гражданин;

- необходимость получения Туристом специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: получения согласия на перемещение ребенка, разрешения на перемещение оружия, разрешения на перемещение животного, разрешения на перемещение художественных ценностей и прочих разрешений, и согласований.

При невозможности оказания услуг в связи с неисполнением Туристом указанных выше обязательств услуги считаются не оказанными по вине Туриста, с наступлением последствий, предусмотренных ст.781 ГК РФ.

2.3.5. Своевременно прибыть в аэропорт (на вокзал) к установленному Туроператором месту встречи. Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам признается отказом Туриста от исполнения договора с применением последствий п.5.4. договора. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Туроператором, при отсутствии которого Туристу не будет предоставлено размещение в отеле при самостоятельном прибытии Туриста в отель раньше или позже согласованного срока.

2.3.6. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.

Подписанием настоящего договора Турист подтверждает наличие у него исчерпывающей информации относительно правил перевозки и гарантирует Туроператору наличие возможности беспрепятственного выезда, транзита и въезда у всех участников поездки.

2.3.7. Соблюдать законодательство места временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.

2.3.8. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

2.3.9. Относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц.

2.3.10. Производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые средством размещения и не входящие в заказанный туристский продукт или туристическую услугу.

2.3.11. Незамедлительно информировать Туроператора, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в туристическую услугу или туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.

2.3.12. Ознакомить указанных в договоре и Заявке участников путешествия с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Туроператором Туристу, в том случае, если Турист, заключил настоящий договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в договоре лиц; при этом Турист гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах.

2.4. Турист вправе:

2.4.1. Получить при заключении договора информацию, предоставляемую Туроператором в соответствии с п. 2.1.2. договора.

2.4.2. Отказаться от исполнения настоящего договора при условии оплаты Туроператору фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему договору.

2.4.3. Потребовать возмещения убытков в случае невыполнения условий договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.4.4. Турист при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, имеет право на:

- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в месте временного пребывания ограничительных мер;
- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- содействие органов власти (органов местного самоуправления) места временно пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
- беспрепятственный доступ к средствам связи;
- добровольное страхование финансовых рисков, возникающих у Заказчика при неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором своих обязательств по настоящему договору.

2.4.6 Турист имеет право:

- получить копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре в Единый федеральный реестр туроператоров,
- получить документы, необходимые туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

3.1 Заказчик подбирает туристский продукт на официальном сайте Туроператора <https://vipkarelia.com> и получает необходимую и достоверную информацию. Информация о туристском продукте или туристической услуге предоставляется Туристу в наглядной форме, путем ее передачи из системы бронирования Туроператора в личный кабинет туриста и (или), уведомления и иные юридически значимые сообщения могут направляться Сторонами посредством телефонной связи с номером: +79052309900, +79817659687, +79959010989/

3.1 А также с использованием мессенджеров на вышеуказанных номерах телефонов (вотсап, телеграмм), социальные сети (вконтакте) , электронную почту (corp@kareliagid.ru), телефонную связь (запись разговора), факсимильную связь и иные способы связи, согласованные Сторонами, при условии, что они позволяют достоверно установить, от кого исходило сообщение и кому оно адресовано.

После выбора туристского продукта или туристической услуги и получения необходимой и достоверной информации, Турист заполняет специальную форму в системе бронирования Туроператора в сети Интернет. Получив запрос, Туроператор направляет Туристу подтверждение бронирования с использованием электронной формы связи.

Запрос Туриста должен содержать следующую информацию:

- ФИО туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата рождения, гражданство;
- сроки совершения и маршрут путешествия;
- название и категория средства размещения, количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров; сроки проживания;
- тип питания;
- необходимость включения в туристский продукт услуг по перевозке туриста;
- ссылка на номер ценового предложения, при наличии;
- необходимость включения в туристский продукт дополнительных услуг, в том числе услуг по страхованию туристов;
- иные условия и сведения, имеющие отношение к туристскому продукту, или пожеланиям Туриста.

Турист, при бронировании, обязан предоставить Туроператору указанную информацию.

3.2 Заявка (Подтверждение Бронирования) расположена в Приложении №1 к настоящему Договору и является его неотъемлемой частью. В случае бронирования и обмена документами с помощью электронных средств связи Туроператор вправе направлять договор и приложения к нему Заказчику с использованием данных форм связи.

3.3 В случае отсутствия туристского продукта или туристической услуги, соответствующего указанным в Заявке требованиям Туриста, Туроператор вправе предложить альтернативный туристский продукт.

3.4 В случае не подтверждения бронирования туристского продукта или туристической услуги, соответствующего указанным в Заявке требованиям Туриста, или не достижения соглашения между Туроператором и Туристом о предоставлении альтернативного турпродукта, Турист вправе отказаться от предоставления услуг.

3.5 При наличии туристского продукта, соответствующего указанным в Заявке требованиям Туриста, Заявка Туриста получает статус «Ожидает оплаты», Туроператор выставляет Туристу подтверждение бронирования.

3.6 Расчеты между Туроператором и Туристом производятся с использованием платежных карт или в безналичной форме. Турпродукт считается оплаченным с момента поступления платежа на счет Туроператора.

3.7 После полной оплаты цены договора и подтверждения Туроператором возможности предоставления туристского продукта, Заявка Туриста получает статус «Оплачена».

- 3.8 Обязанность по предоставлению туристского продукта или туристической услуги по настоящему договору не возникает до момента полной оплаты цены договора (а в случае увеличения цены договора – до момента доплаты). До момента полной оплаты Туристом услуг Туроператор вправе в любое время потребовать расторжения договора. Оплатой по договору (полной или частичной) Турист подтверждает факт получения необходимой и достоверной информации, факт получения данных для входа в личный кабинет, факт ознакомления с текстом Заявки, факт получения информации о месте и времени получения документов, необходимых для потребления услуг, входящих в туристский продукт.
- 3.9 В случае выбора Заказчиком тарифа «Размещение с подселением» (или иного аналогичного названия, указывающего на возможность размещения с другим туристом в двухместном номере): Туроператор обязуется принять разумные меры для поиска другого туриста для подселения в двухместный номер на даты тура, выбранные Заказчиком. Заказчик настоящим уведомлен и соглашается с тем, что Туроператор не гарантирует факт подселения другого туриста в номер. Подселение зависит исключительно от наличия иных заявок на аналогичные даты и не является обязательством Туроператора. В случае если к моменту заезда Туроператору не удалось найти другого туриста для подселения, Заказчик обязуется произвести доплату за одноместное размещение. Размер доплаты рассчитывается как разница между стоимостью номера для одноместного размещения и стоимостью, уплаченной Заказчиком по тарифу «Размещение с подселением». Туроператор вправе уведомить Заказчика об отсутствии подселения и необходимости произвести доплату в любой момент до начала оказания услуг по размещению. Доплата должна быть произведена Заказчиком в срок, указанный Туроператором в уведомлении. В случае неуплаты доплаты в установленный срок, Туроператор вправе отказать Заказчику в предоставлении услуг по размещению без возврата уплаченной по данному тарифу стоимости.
- 3.10 Все виды платежей по настоящему Договору производятся в рублях.
- 3.11 Проценты на сумму предварительной оплаты (аванса) не начисляются и уплате не подлежат.
- 3.12 В случае роста транспортных тарифов и (или) при введении новых или повышении действующих налогов и сборов, при наступлении указанных обстоятельств до полной оплаты Туристом настоящего договора, производится перерасчет цены договора с доплатой Туристом разницы в цене, или согласуются условия расторжения Договора.

4. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

4.1. Настоящий Договор, устанавливающий права и обязанности Сторон по реализации турпродукта, считается заключенным при условии подтверждения Туроператором бронирования турпродукта или туристической услуги и действует до даты окончания туристской поездки.

5. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

5.1. Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим договором.

5.2. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий туристической поездки;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, иные обстоятельства, препятствующие совершению путешествия).

5.3 Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон, оформленному в письменной форме.

Любые Изменения в Туристский продукт, иные условия Заявки допускаются по соглашению Сторон.

5.4. При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами Сторон.

5.5. Турист вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты Туроператору фактически понесенных им расходов.

Размер расходов Туроператора, фактически понесенных в целях исполнения Договора, рассчитывается Туроператором исходя из состава услуг и условий бронирования туристского продукта или туристической услуги, включая транспортные тарифы, условия оказания услуг по временному размещению, условий принимающей стороны (включая штрафы и неустойку). Порядок отказа от договора и условия аннуляции бронирования указаны в Приложении № 3.

В случае отказа Туриста от услуг в связи с болезнью или несчастным случаем, подтвержденными документально, Заказчику компенсируется стоимость забронированных и оплаченных услуг, за вычетом фактических расходов, понесенных Исполнителем. Исполнитель не возмещает расходы, выходящие за рамки оговоренных в Договоре услуг.

5.6. Туроператор вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения Туристу убытков.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРИСТА И ТУРОПЕРАТОРА. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

6.1. Ответственность перед Туристом за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, отвечающий указанным в Заявке требованиям Туриста, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет Туроператор.

6.2. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении туристической поездки и перечисленных в Заявке, или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Туристу услуги, Туристу следует незамедлительно обратиться к Туроператору и представителям принимающей стороны на местах, по телефонам, указанным в Договоре и приложениях к нему, или в ваучере, программе пребывания и памятке.

6.3. Претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

6.4. Сведения о порядке и сроках предъявления Туристом требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также информация об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности Туроператора и по банковской гарантии, содержатся в приложении № 2 к настоящему договору.

6.5. В случае возникновения разногласий по договору между туристом и Туроператором стороны приложат все усилия для того, чтобы решить конфликтную ситуацию путем переговоров и в претензионном порядке.

6.6. В случае не достижения соглашения в досудебном порядке, спор подлежит разрешению в арбитражном суде по месту нахождения Туроператора. Туроператор не несет ответственности перед Туристом за понесенные Туристом расходы и иные негативные последствия, возникшие вследствие нарушения Туристом установленных правил пользования услугами, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами, в том числе:

- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Туристом сведений и документов, необходимых для исполнения Договора;
- в случае если Турист не сможет совершить путешествие или воспользоваться отдельными услугами по причине действий официальных органов или властей России;
- вследствие любых действий посольств, консульств, связанных с отказом в выдаче визы, задержкой выдачи визы, иных действий;
- в случае если Турист не сможет совершить путешествие по причине наличия на территории РФ неисполненных обязательств, в том числе обязательств об уплате алиментов, неисполненных решений суда;
- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Туриста в период поездки;
- вследствие несоответствия услуг ожиданиям Туриста;
- в случае если вследствие отсутствия надлежащих документов (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: заграничных паспортов с достаточным сроком действия, разрешений, согласований (в том числе, но не ограничиваясь: согласия на выезд несовершеннолетнего Туриста, разрешительных отметок, печатей, штампов страниц в паспорте) виз или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Туристу отказано в возможности выезда из страны

или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице.

6.7. За убытки, причиненные Туристу вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несёт перевозчик и (или) туроператор в соответствии с российским и международным законодательством. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, Турист вправе (но не обязан) предъявить претензии непосредственно к перевозчику.

6.8. Туроператор не несет ответственности за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Туриста.

6.9. Турист несет ответственность за соответствие документов, участников поездки, требованиям законодательства РФ, а также достаточность документов для оформления Туроператором услуг, входящих в туристский продукт.

6.10. В случае если действия Туриста нанесли ущерб Туроператору и третьим лицам, с Туриста взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.

6.11. Турист несет ответственность за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для совершения поездки (в том числе действительного паспорта с достаточным сроком действия) разрешительных отметок в документах, отсутствие согласия на выезд несовершеннолетнего туриста; Заказчик обязан иметь и обеспечить наличие у иных участников путешествия на момент начала поездки соответствующих документов, позволяющим осуществить использование услуг входящих в туристский продукт (паспорт, свидетельство о рождении, иные документы).

7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение произошло вследствие установленного (доказанного) действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, ограничений перевозок, террористических актов и других обстоятельств, не зависящих от Туроператора. В случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, применяются последствия, предусмотренные п. 5.4. настоящего Договора.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

8.1. Настоящий договор составлен на русском языке, форма договора размещена в системе бронирования в общем доступе зарегистрированным пользователям системы. Договор с указанием конкретных параметров Туриста, туристского продукта, Туроператора, цены и иных существенных условий – формируется на основании Заявки Туриста и направляется в электронном виде в личный кабинет и/или на электронную почту Туриста.

8.1.1. В случае изменения условий формы договора после направления Заявки, но до оплаты Туристом – Туроператор направляет Туристу договор в новой форме, с новыми условиями. Турист, осуществляя оплату после получения новой формы (редакции) Договора – акцептирует Договор на условиях новой редакции.

8.1.2. В случае направления, Туроператором, новой формы (редакции) Договора после осуществления оплаты Туристом – Договор исполняется в последней редакции, направленной до осуществления оплаты.

8.1.3. Договор, направленный Туристу менее чем за 2 (Два) часа до оплаты – признается направленным после оплаты, кроме случаев осуществления Туристом оплаты через личный кабинет, с осуществлением процедуры согласия с новой формой (редакцией) Договора.

8.2. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии подписания обеими сторонами или заключения в ином порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. Договор со всеми приложениями к нему, признается правомерно заключенным путем обмена документами посредством факсимильной или электронной связи. Полученная Туристом (информация признается направленной надлежащим образом, в случае, если она поступила посредством 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 неправомерно доступа к своей электронной почте, логину, паролю со стороны третьих лиц. Совершение Заказчиком действий по исполнению договора (в том числе, но не ограничиваясь – оплата по договору и (или) представление документов и сведений, необходимых для исполнения договора и (или) получение документов необходимых для совершения путешествия и (или) потребление оказываемых по договору услуг) подтверждает факт заключения договора и соблюдение письменной формы договора и приложений к нему.

8.3. Перед подписанием договора Турист ознакомился с информацией, предоставленной Туроператором в соответствии с п. 2.1.2 настоящего договора, а также с информацией:

- наличие у туристов документов удостоверяющих личность (паспорт РФ, паспорт моряка).
- о необходимости согласия родителей на поездку несовершеннолетнего туриста, а также наличие свидетельства о рождении или другого документа, подтверждающего родство родителей с ребенком;
- о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы.
- о том, что Туроператор не отвечает за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, которые изготовлены без его участия;
- о том, что субъективная оценка Туристом услуг не является критерием их качества;
- об условиях договора перевозки, об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы и обмена билетов;
- о том, что при расторжении договора, уплаченная за воздушную перевозку Туриста провозная плата не возвращается, если иное прямо не указано в подтверждении бронирования.
- об условности классификации средств размещения и особенностях средств размещения в месте временного пребывания;
- о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля. Условия договора не предусматривают вселение Туриста в номер средства размещения немедленно по прибытию, а также его выселение из номера непосредственно перед убытием из средства размещения. Время заселения/выселения в/из номера средства размещения устанавливается каждым средством размещения самостоятельно с учетом принятого в его стране/регионе расчетного часа. Согласно общепринятой международной практике, расчетный час в отелях может варьироваться с 12 часов до 16 часов местного времени;
- о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами **к документам граждан России, Украины, Белоруссии, Узбекистана и иных стран;**
- об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий;
- о том, что в непосредственной близости от средства размещения могут в любое время начаться строительные, инженерные работы, возводиться или находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д. При этом указанные явления находятся вне сферы компетенции Туроператора, в связи с чем ответственность по данным обстоятельствам на Туроператора не возлагается.
- о правилах поведения во время туристической поездки;
- о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий;
- о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте временного пребывания;
- об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия;
- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя, в случае если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (экстремальные виды туризма, походы, сплавы);
- о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;

8.4. Турист предупрежден о том, что в исключительных случаях возможна замена Туроператором услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замена средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна), на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Заказчика. В случае несогласия с заменой средства размещения, и/или заменой перевозчика/воздушного судна – если перевозчик/воздушное судно было указано как существенное условие – Турист обязан уведомить об отказе в принятии замененных услуг, не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с даты уведомления о соответствующей замене, но не позднее даты начала путешествия.

8.5. Туристу рекомендуется (за день до начала тура) уточнить у Туроператора время и место начала тура, сроки совершения путешествия, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, прочие существенные данные.

8.6. Если Турист не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то Турист должен сообщить перевозчику о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки. Если Турист не сообщил перевозчику о намерении продолжить перевозку, перевозчик имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления Туриста. Отказ Туриста от перевозки на каком-либо участке маршрута перевозки признается изменением маршрута перевозки и осуществляется в порядке, предусмотренном для изменения Туристом условий договора перевозки пассажира.

8.7. Невозможность использования туристского продукта, как в полном объеме, так и в части, по причинам, указанным в п.8.6. Договора – признается неоказанием услуг Туроператором, по вине Туриста.

Турист подтверждает, что с условиями договора ознакомлен и согласен. Документы, являющиеся приложением к настоящему договору, полную информацию об условиях путешествия и оказываемых Туроператором услугах, получил.

С правилами возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы ознакомлен.

На обработку персональных данных в соответствии с условиями договора согласен.

С правилами оформления добровольного медицинского страхования ознакомлен.

Подтверждает наличие у Туриста права заключить настоящий договор также в интересах лиц

10. РЕКВИЗИТЫ ТУРОПЕРАТОРА:

Общество с ограниченной ответственностью «КАРЕЛИЯГИД»

(сокращенное наименование ООО «КАРЕЛИЯГИД»)

Юридический адрес: 185014, Республика Карелия, г.о. Петрозаводский, г Петрозаводск, р-н Древянка, проезд Алексея Афанасьева, д. 1, кв. 8

ИНН/КПП 1000015898 / 100001001

ОГРН 1241000002473

Тел./Факс:_(812) 309-41-71

e-mail: corp@kareliagid.ru

сайт: <https://kareliagid.ru>

Р/с: 40702810710001832110

в АО «ТБанк»

к /с 30101810145250000974

БИК 044525104

к Договору публичной оферты реализации туристского продукта заказу №

г. Санкт-Петербург

« » _____ « »

Общество с ограниченной ответственностью «КарелияГид», именуемое в дальнейшем Туроператор, в лице Генерального директора Беляева Софья Александровна, действующего на основании Устава, и _____, паспорт _____, именуемый в дальнейшем Заказчик, действующий от своего имени, а также от имени и по поручению лиц, указанных в Приложении (Туристов), с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящее Приложение №1 к Договору № _____.

Состав забронированных услуг

Наименование турпродукта: _____

Дата начала путешествия: _____

Транспорт (перевозка): автобус

Размещение (только для многодневных программ): _____

Питание: _____

Наличие экскурсовода (гида): _____

Данные туриста/ов: _____

Дата рождения: _____

Паспорт: _____

Общая стоимость услуг: _____

ТУРОПЕРАТОР	ЗАКАЗЧИК
ООО «КарелияГид» Юридический адрес 185014, Республика Карелия, г.о. Петрозаводский, г Петрозаводск, р-н Древянка, проезд Алексея Афанасьева, д. 1, кв. 8 Почтовый адрес 196084, Санкт-Петербург, Московский пр, д. 73, к. 5, кв.89 Телефон +7 909 571-22-47 Адрес электронной почты corp@kareliagid.ru ИНН 1000015898 КПП 100001001 ОГРН 1241000002473 Наименование банка АО «ТБанк» Расчётный счет (р/с)40702810710001832110 Корреспондентский счёт (к/с). 30101810145250000974 БИК банка 044525104	Фамилия, имя, отчество: Паспорт: Дата рождения: Телефон:
Генеральный директор ООО «КарелияГид» _____ / Беляева С.А./	Заказчик: _____ / _____ /

Приложение №2
к Договору публичной оферты (реализации туристского продукта)

СВЕДЕНИЯ О ТУРОПЕРАТОРЕ И О ФИНАНСОВОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ:

Полное наименование	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "КАРЕЛИЯГИД"
Сокращенное наименование	ООО "КАРЕЛИЯГИД"
Адрес (место нахождения)	185014, Республика Карелия, г.о. Петрозаводский, г Петрозаводск, р-н Древланка, проезд Алексея Афанасьева, д. 1, кв. 8
Почтовый адрес	196084, Г.Санкт-Петербург, Пр-Кт Московский, Д. 73, Кв. 89
Номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, адрес электронной почты	kareliagid.ru, corp@kareliagid.ru, +7 (812)3094171.
Реестровый номер	В031-00161-77/01460785
Размер финансового обеспечения Сферы туризма: Способ финансового обеспечения Срок действия финансового обеспечения	500 000 Р Внутренний туризм, Въездной туризм Договор страхования Документ № 049-100523 от 14.05.2025 049-100523 от 14.05.2025
Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение	АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ ГАЙДЕ"
Адрес места нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение	117638, г. Москва, ул. Одесская, д. 2, помещ. 8/16

СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ КЛИЕНТОМ (ТУРИСТОМ) ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по Договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию Клиента (туристов) при наступлении страхового случая. Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Клиента (туристов) и в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору. Основанием для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить Клиенту реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого Договора.

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен Клиентом Туроператору либо Туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору перед Клиентом и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии Клиент или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

Форма требования и перечень прилагаемых документов указаны в ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных настоящей статьей. Письменное требование Клиента о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование Клиента (туристов) о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов, предусмотренных настоящей статьей.

В случаях если с требованиями о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного Клиента (туристов) и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

ИНФОРМАЦИЯ О ВОЗМОЖНЫХ ПОСЛЕДСТВИЯХ ОТКАЗА ОТ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

Аннуляция заявки на бронирование туристского продукта и/или расторжение Договора по инициативе Заказчика влечет за собой обязательство Заказчика по возмещению фактически понесенных расходов Туроператора в размере, зависящем от определенных свойств туристского продукта и времени отказа от забронированного туристического продукта.

Размер фактических расходов определяется, в том числе, исходя из удержаний, применяемых к Туроператору третьими лицами (перевозчиками, отелями, принимающими организациями) непосредственно оказывающими услуги, входящие в состав туристского продукта и периода отказа от туристского продукта или отдельных услуг.

При формировании туристского продукта Туроператором могут приобретаться билеты на чартерную или регулярную перевозку по невозвратным тарифам и иные специальные или групповые тарифы, имеющие специальные условия отмены.

Аналогичным образом определяется размер возмещения расходов при аннуляции туристского продукта на период "высоких" дат.

К «высоким» датам относятся: период повышенного спроса в летний сезон (период с 15 мая по 15 сентября) ежегодно, Новый год и Рождество (период с 24 декабря по 12 января) ежегодно, периоды школьных и студенческих каникул, карнавалы, международные выставки и конкурсы, фестивали, спортивные соревнования, специальные программы - Олимпиады, Чемпионаты и прочие неординарные даты и события по забронированному направлению.

Аннуляция Туристом туристского продукта, в составе которого предусмотрены только транспортные услуги (авиа, ж/д и иные виды билетов) и/или услуги по страхованию производится согласно условиям аннуляции Перевозчика и/или Страховщика.

Ориентировочный (не установленный на дату заключения Договора) размер возможных фактических расходов Туроператора может составлять:

- в срок более чем за 31 день до начала тура, задаток в размере 100% от стоимости аннулированных услуг возвращается, если не превышает компенсации фактических затрат Принципала;
- в срок менее чем за 31 день до начала оказания услуг на Заказчика возлагается обязанность по возмещению расходов, которые понес Туроператор;
- в случае: не заезда, опоздания, досрочного выезда туристов, не связанного с существенным изменением обстоятельств, из которых Заказчик исходил при бронировании тура - 100% от стоимости услуг, которыми не воспользовались туристы, не возвращается.