



УФ№17-ЭЦ-26ДОКЭТО

## Договор - оферта об оказании экскурсионных (туристических) услуг

### Раздел 1. Общие положения

**1.1.** Настоящий документ является публичной офертой (официальным предложением) Общества с ограниченной ответственностью «Экскурсионный Центр» (далее — «Исполнитель») о предоставлении экскурсионных и/или туристических услуг. Оферта адресована неопределённому кругу лиц и содержит все существенные условия договора. В соответствии со ст. 437 ГК РФ, лицо, принявшее условия данного предложения (далее — «Заказчик»), может заключить договор на указанных ниже условиях.

**1.2.** Оферта публикуется на страницах официального сайта Исполнителя: <http://экскурсоводы-ярославля.рф> и предназначена для физических лиц (индивидуальных экскурсантов/туристов, организаторов туристических групп и др.), индивидуальных предпринимателей и юридических лиц (турагентств, туроператоров, профсоюзов и др. организаций)

**1.3.** Согласно ст. 438 ГК РФ, согласие (акцепт) лица с условиями оферты означает полное и безоговорочное принятие всех условий договора. Лицо, акцептовавшее оферту, становится Заказчиком по настоящему договору при условии, что:

- физическое лицо не ограничено в правах, способно самостоятельно осуществлять и защищать свои права, может исполнять обязанности по настоящему договору, осознает суть заключаемого договора;
- юридическое лицо или индивидуальный предприниматель обладает необходимой правоспособностью и полномочиями для заключения договора.

**1.4.** С момента акцепта оферта считается принятой, а договор — заключённым. Порядок заключения договора (акцепта оферты) определён в разделе 4 настоящего договора.

### Раздел 2. Термины и определения

Оферта (публичная оферта) – официальное предложение Исполнителя заключить договор на указанных условиях с любым, кто отзовется. Оферта (экскурсии и другие услуги Исполнителя с описанием, фото объектов, и стоимостью) доступна для ознакомления на страницах официального интернет - сайта Исполнителя;

Акцепт оферты – это согласие Заказчика с условиями предложения (оферты) Исполнителя, которое приводит к заключению договора. После акцепта (согласия) договор считается заключённым.

Анкета - Заявка на оформление Заказа – документ установленной формы, содержащий запрос клиента на оказание услуг и сведения, необходимые для исполнения договорных обязательств.

Туристический/экскурсионный маршрут – путь следования туристов (экскурсантов) включающий в себя посещение и (или) использование туристических ресурсов, и связанный с процессом показа экскурсионных объектов;

Туристическая /экскурсионная программа – набор экскурсионных и/или туристических услуг, распределенных по графику, в определенной последовательности.

### Раздел 3. Предмет Договора

#### 3.1. Основные обязательства сторон:

Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги по экскурсионному/туристическому обслуживанию в соответствии с выбранным на сайте Исполнителя маршрутом и согласованным набором услуг. Заказчик обязуется принять и оплатить указанные услуги на условиях настоящего договора.

#### 3.2. Понятие и содержание услуг:

Под экскурсионным /туристическим обслуживанием в настоящем договоре, понимаются услуги по разработке, организации и проведению экскурсий с целью ознакомления с объектами показа, для индивидуальных туристов, организованных или сборных групп, в сопровождении профессионального гида -экскурсовода, или туристические услуги по организации перевозки, и/или питания туристов, либо иные услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

#### 3.3. Ключевые характеристики услуг:

Перечень, объём, формат предоставления (индивидуальные или групповые экскурсии), география маршрутов, сроки оказания и другие существенные параметры услуг с детальным описанием и стоимостью, размещены на страницах официального сайта Исполнителя <http://экскурсоводы-ярославля.рф>.

Информация об экскурсиях по направлениям путешествий по Золотому Кольцу России представлена на вспомогательных сайтах - сателлитах, входящих в состав официального сайта и имеющих соответствующие идентификационные доменные имена.

**3.4.** Стоимость услуг и порядок расчётов определяются в разделе № 6 настоящего Договора.

## Раздел 4. Порядок заключения договора (акцепта оферты)

### 4.1. Консультации. Выбор услуг:

Заказчик самостоятельно, либо с помощью консультанта выбирает услуги, размещённые на сайте Исполнителя, принимает решение о заказе, который оформляется в виде заявки.

**4.2.** Переговоры, консультации, переписка, запросы коммерческого предложения или расчёта стоимости не являются акцептом оферты и не влекут возникновения обязательств Исполнителя.

Любые сведения, предоставленные Исполнителем в переписке или в процессе телефонных переговоров, носят информационный характер и могут быть изменены. До момента акцепта Исполнитель не гарантирует резервирование услуг или фиксацию цен.

### 4.3. Отправка заявки Исполнителю

4.3.1. Заявка оформляется на фирменном бланке «Анкета - Заявка на оформление заказа» (Приложение № 1)

которая включает:

- ФИО Заказчика + номер телефона
- ФИО туриста или руководителя группы туристов + номер телефона.

В случае если Заказчик и руководитель группы туристов являются одним лицом, необходимо предоставить два номера мобильных телефонов (принадлежащих разным устройствам) для оперативной связи сторон на весь срок действия договора.

- город обслуживания и список выбранных экскурсий
- дату и время начала программы
- количество и состав экскурсантов (дети, взрослые)
- дополнительных услуг (питание, транспортное обслуживание и др.)

4.3.2. Заказчиком по настоящему договору, признаётся исключительно лицо, фактически принимающее участие в переговорах и оформлении заказа. Указание в качестве Заказчика иного лица не допускается. В случае выявления недостоверности данных, Исполнитель вправе:

- потребовать переоформления «Анкет - заявки на оформление заказа»
- отказать в приёме заявки (п.8.3.)

### 4.4. Процедура оформления и подтверждения Заказа

4.4.1. В течение 5 дней со дня получения «Анкет - Заявки на оформление заказа» Исполнитель приступает к осуществлению подготовительных работ к реализации услуг:

- производит подбор и назначение экскурсоводов с учётом специфики аудитории (дети, паломники и др.) и тематики экскурсий
- бронирование услуг по перевозке туристов - с учетом вместимости экскурсионного транспорта
- бронирование мест в пунктах питания, с организацией группового меню - в особых случаях для отдельных туристов с диетическими ограничениями (постная пища, блюда без глютена, пищевые аллергии)
- иные действия, необходимые для реализации обслуживания

4.4.2. По завершении подготовительных работ Заявка приобретает статус Заказа, который оформляется документально.

4.4.3. Исполнитель направляет Заказчику:

- *Подтверждение Заказа (Приложение № 2)*
- *Счет на оплату*
- *Договор – оферты* - текст в формате PDF. Документ не требует скрепления подписью Заказчика, считается заключенным в простой письменной форме, сохраняя юридическую силу. Электронная версия Договора имеет приоритет. Размещена, и доступна для скачивания на официальном сайте Исполнителя

4.4.4. «Подтверждение Заказа» (Приложение № 2) является неотъемлемой частью договора и содержит:

- регистрационный номер
- дату обслуживания
- город обслуживания
- реквизиты сторон
- количество и состав участников
- содержание заказанных услуг
- стоимость услуг

### 4.5. «Акцепт Оферты»

4.5.1. Акцептом оферты считается своевременно произведённая оплата, в порядке и размере, указанном в «Подтверждении Заказа» и счете. С момента получения оплаты на расчетный счет Исполнителя:

- оферта считается принятой
- договор вступает в силу и порождает взаимные права и обязанности сторон;
- условия Договора, зафиксированные в «Подтверждении Заказа», становятся обязательными для исполнения обеими сторонами и не могут быть изменены в одностороннем порядке.

### 4.5.2. Принятие условий Договора Заказчиком.

Осуществляя акцепт настоящего Договора, Заказчик подтверждает:

- что ознакомился с объемом и стоимостью предоставляемых услуг по настоящему Договору
- согласен в полном объеме, и полностью принимает все условия Договора, без каких-либо изменений, изъятий или ограничений, путём присоединения к редакции Исполнителя.

#### 4.5.3. Условия аннулирования заказа Исполнителем

Договор не считается заключённым при отсутствии оплаты в срок. Молчание Заказчика в ответ на отправленное Исполнителем «Подтверждение Заказа» и счет на оплату, не является акцептом в соответствии (п. 2 ст. 438 ГК РФ). Заказ аннулируется без дополнительных уведомлений. Брони услуг, зарезервированные в рамках данного заказа и не подтверждённые оплатой в установленный срок, перераспределяются в пользу других заказчиков в порядке очерёдности.

#### 4.6. Перечень документов направляемых Заказчику после оплаты счета:

- Адрес места начала программы (посадка в автобус, место встречи с экскурсоводом и т.д.)
- График (тайминг) программы

#### 4.7. Перечень документов направляемых Исполнителю после оплаты счета:

- копия чека об оплате, либо письменное сообщение о факте оплаты. Заказчик вправе поручить исполнение обязательства по оплате услуг по настоящему договору третьему лицу. Произведённая оплата считается надлежащим исполнением обязательств Заказчика, и не влечёт перехода к третьему лицу прав и обязанностей по договору. Документ об оплате должен содержать № номер заказа и назначения платежа.
- списки детей, включая ФИО, дату рождения и контактные телефоны родителей, для обеспечения безопасности и соблюдения законодательства при транспортном обслуживании детских групп
- другие документы, в зависимости от специфики путешествия

#### 4.8. Условия частичной корректировки договора

До истечения сроков указанных в пункте 6.9. настоящего договора Заказчик может по соглашению с Исполнителем внести изменения в согласованную программу:

- корректировать указанное количество человек или произвести замену туристов другими участниками
- дополнить ранее согласованную сторонами программу (экскурсиями и другими услугами)

Порядок внесения изменений по подтвержденному Заказу регулируется пп. 9.2.1. настоящего договора

#### 4.9. Способы и правовой статус обмена информацией между сторонами

4.9.1. Взаимодействие сторон (включая направление заявок, обмен документами и иной информацией, необходимой для акцепта и исполнения обязательств) осуществляется одним из следующих способов:

- по электронной почте указанной в реквизитах
- в мессенджере, избранном сторонами для обмена сообщениями
- через онлайн - форму на сайте Исполнителя
- устно, в процессе телефонных переговоров с возможностью аудиозаписи, в качестве подтверждения их проведения и содержания

4.9.2. Стороны признают юридическую силу, равную подлинникам, для следующих электронных документов и способов взаимодействия:

- документов полученных посредством электронной почты;
- электронного документооборота (ЭДО) с квалифицированной электронной подписью (КЭП);
- письменных и голосовых сообщений, переданных через сервисы обмена сообщениями в мессенджерах, действующих на момент взаимодействия сторон (п. 3 ст. 75 АПК РФ);
- записей телефонных переговоров, созданных с помощью лицензионного программного продукта виртуальной АТС. Указанный продукт используется Исполнителем с целью быстрого и защищённого общения пользователей, фиксации информации по Заявкам, оформляемым в телефонном режиме, для улучшения качества обслуживания Заказчиков (п. 1 ст. 3, ч. 1 ст. 5 ФЗ № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»).

### **Раздел 5. Порядок (регламент) оказания экскурсионных (туристических) услуг**

**5.1.** Оказание услуг осуществляется в соответствии с утверждённой сторонами программой и условиями настоящего договора

**5.2.** Началом реализации экскурсионной (туристической) программы, считается момент прибытия Заказчика к месту ее начала указанного в документах, и старта первого мероприятия входящего в состав программы.

#### 5.3. На этапе реализации программы Исполнитель:

- обеспечивает соблюдение утверждённого маршрута и графика;
- контролирует качество предоставляемых услуг;
- оперативно реагирует при возникновении любых нестандартных ситуаций, принимает меры для минимизации их влияния на исполнение программы.

#### 5.4. На этапе реализации программы Заказчик:

- обеспечивает связь с Исполнителем
- сообщает ответственному менеджеру количество прибывших туристов, производит доплату, если фактическое количество превышает указанное в Заказе
- при посадке в экскурсионный автобус заполняет бланк схемы рассадки, и передает водителю
- контролирует фиксацию туристов ремнями безопасности

#### 5.5. Порядок действий при неявке или опоздании Заказчика.

5.5.1. В случае опоздания группы Заказчик уведомляет Исполнителя не позднее, чем за 2 (два) часа до начала экскурсионной программы.

5.5.2. В случае неявки Заказчика или его представителей к началу программы более чем на 1 час, Исполнитель вправе снять услугу с расписания. Неявка без уведомления считается отказом от услуги, и не обязывает Исполнителя произвести перерасчет стоимости заказанных услуг.

5.5.3. По взаимному согласию сторон пропущенная услуга может быть предоставлена в иное время. При этом:

- учитывается наличие возможности Исполнителя оказать новую услугу
- услуга подлежит полной оплате как вновь предоставляемая.

## **Раздел 6. Стоимость услуг и порядок расчетов**

### **6.1. Ценообразование и размещение цен на сайте**

Стоимость каждой экскурсионной услуги определяется в соответствии с утвержденным прейскурантом и рассчитывается индивидуально для каждого экскурсионного маршрута. Цена указана совместно с каждой экскурсионной услугой, опубликованной на страницах официального сайта Исполнителя и его подконтрольных тематических сайтах - спутниках.

### **6.2. Критерии определения окончательной стоимости**

Итоговая цена формируется в зависимости:

- от количества и состава услуг (маршрут, продолжительность, дополнительные опции);
- количества участников;
- языка обслуживания;
- сезона и даты проведения;
- действующих акций и специальных предложений
- дополнительных услуг организационного и технического характера, включая расходы Исполнителя, необходимые для надлежащего исполнения им своих обязательств по настоящему договору.

### **6.3. Правила изменения цен на сайте**

Цена на сайте носит информационный характер, и может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке, в том числе в связи с исправлением технических ошибок в отображении цен. Исполнитель вправе обновлять информацию о ценах на сайте без предварительного уведомления. Изменения не распространяются на заявки, по которым Заказчику направлено «Подтверждение Заказа» (Приложение №2) и выставлен счет на оплату. Изменения вступают в силу с момента публикации.

### **6.4. Порядок урегулирования ценовых расхождений технического характера**

На момент оформления заказа актуальная цена может отличаться от указанной цены на сайте. Это возможно в следующих случаях:

- обновление прейскуранта цен;
- техническая ошибка в отображении информации на сайте (в том числе: сбой синхронизации данных, ошибки кэширования, опечатки при обновлении, некорректный расчёт через онлайн - калькулятор).

Под технической ошибкой понимается непреднамеренное расхождение между ценой, указанной на сайте, и реальной стоимостью услуги, возникшее вследствие объективных технических сбоев. При обнаружении несоответствия Исполнитель уведомляет Заказчика и вправе выставить счёт по актуальной цене, действующей на момент оформления заказа.

### **6.5. Фиксация окончательной стоимости**

Окончательная стоимость услуг фиксируется Исполнителем в «Подтверждение Заказа» (Приложение 2), являющимся неотъемлемой частью настоящего договора. В счёте на оплату указывается единая цена за всю группу (без разбивки по участникам).

### **6.6. Состав стоимости и налогообложение**

Стоимость услуг по Договору не включает комиссию банков и платёжных систем. Исполнитель применяет упрощённую систему налогообложения (УСН), не является плательщиком НДС.

### **6.7. Порядок и условия оплаты услуг**

Оплата по Договору производится в размере 100% предоплаты в течение 5 банковских дней, с момента отправки Исполнителем счёта. По соглашению Сторон, платеж может осуществляться в два этапа. Сумма предоплаты, определяется Исполнителем, составляет не менее 50 % от общей стоимости услуг. Факт внесения средств подтверждается выпиской из банка или электронным чеком платёжной системы. Исполнитель вправе не начинать оказание услуг, до момента осуществления полной оплаты.

### **6.8. Порядок подтверждения факта оплаты**

Датой оплаты считается день зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Задержка банковских операций не освобождает Заказчика от ответственности.

### **6.9. Сроки оплаты плановых услуг**

Оплата производится до начала реализации программы:

6.9.1. При заказе услуг на будние дни - за 15 календарных дней

6.9.2. При заказе услуг на выходные, праздничные и каникулярные дни - за 30 календарных дней

6.9.3. При заказе услуг на период «горячего» сезона (с 1 мая по 30 сентября включительно) - за 60 календарных дней

### **6.10. Правила оплаты экспресс – обслуживания**

Для заказов со срочностью исполнения в оперативно сжатые сроки (через 1- 4 часа после приема Заявки) оплата должна быть произведена в течение 15 минут с момента подтверждения Исполнителем.

### **6.11. Последствия нарушения сроков оплаты**

При отсутствии оплаты в указанные сроки Исполнитель вправе считать договор расторгнутым.

## Раздел 7. Права и обязанности сторон

### 7.1. Заказчик имеет право:

7.1.1. Внести изменения в согласованную программу не позднее срока оплаты, предусмотренного пунктом 6.9 настоящего договора. По истечении сроков стоимость услуг фиксируется и изменению не подлежит.

7.1.2. Перенести дату реализации оплаченной программы в соответствии с п.9.2.2. настоящего Договора

7.1.3. Отказаться от заказанных услуг, в порядке установленном п.9.3. настоящего Договора

### 7.2. Заказчик обязуется:

7.2.1. Ознакомиться с содержанием настоящего Договора и соблюдать его условия.

7.2.2. Ознакомить туристов:

- с программой и маршрутом
- с правилами безопасности и поведения
- с ответственностью в случае нанесения материального ущерба имуществу организаций, принимающих участие в обслуживании

7.2.3. Обеспечить в день реализации программы:

- явку туристов в назначенное время и место
- контролировать присутствие туристов на всем протяжении экскурсионного (туристического) маршрута, не допускать отставание от группы, которое может повлечь отклонение от утверждённого графика программы
- доступность мобильной связи, в том числе с руководителем группы
- наличие микрофона и места для экскурсовода, в случае проведения экскурсии на транспорте Заказчика
- сохранность денежных средств, документов и драгоценностей

7.2.4. При участии в экскурсии несовершеннолетних детей в отсутствие их законных представителей — нести полную ответственность за их безопасность и поведение

7.2.5. Оплатить услуги в полном объеме, порядке и в сроки, предусмотренные Офертой.

7.2.6. Возместить причинённый ущерб имуществу Исполнителя или третьих лиц. Порядок и условия ответственности определены в п. 8.4 настоящего договора и регулируются ст. 1064 ГК РФ.

### 7.3. Исполнитель обязуется:

7.3.1. Информировать Заказчика о потребительских свойствах заказанных экскурсионных (туристических) услуг;

7.3.2. Оказать услуги в соответствии с программой, маршрутом и условиями, указанными в «Подтверждении Заказа»;

7.3.3. Информировать Заказчика об изменениях, влияющих на оказание услуг;

7.3.4. Обеспечить безопасность в рамках выполнения программы.

### 7.4. Исполнитель имеет право:

7.4.1. В одностороннем порядке обновлять условия оферты размещенной на сайте, договор, перечень услуг и ценовые параметры.

7.4.2. Самостоятельно определять исполнителей. Обеспечивать оказание всех услуг, входящих в обслуживание, в том числе с привлечением третьих лиц, на которых Исполнителем возлагается выполнение всех, или части его обязательств перед Заказчиком.

7.4.3. Заменить транспортное средство в случае уменьшения количества человек в группе на автобус меньшей вместимости.

7.4.4. В случае опоздания группы:

- сократить продолжительность экскурсии пропорционально времени опоздания
- уменьшить количество осматриваемых объектов
- поменять местами последовательность услуг входящих в программу
- продлить время экскурсии пропорционально времени опоздания в соответствии с п. 5.5.3. настоящего Договора

7.4.5. Изменить время и порядок проведения экскурсионной программы, без уменьшения общего объёма и качества услуг при наличии объективных обстоятельств: резкое изменение погоды, внеплановое (либо аварийное) закрытие объектов и т.п.), препятствующих исполнению программы в первоначальном виде.

7.4.6. Приостановить оказание услуг, в случае угрозы безопасности экскурсантов.

7.5. До момента акцепта оферты (п. 4.5.1) Исполнитель вправе отказать в предоставлении части или всех услуг, указанных в заявке Заказчика, в следующих случаях:

- все ключевые компоненты услуг (экскурсионное сопровождение, транспорт, объекты питания и т.д.) на запрашиваемые даты забронированы в пользу других заказчиков по ранее заключённым договорам
- количество поданных заявок превышает утверждённую пропускную способность объекта на запрашиваемый период, в т.ч. в праздничные и периоды высокого спроса
- объект закрыт для посещения: ремонт, реставрация, профилактические работы, проведение специальных мероприятий.
- услуга временно исключена из перечня оказываемых услуг на дату заключения настоящего договора
- заявка содержит условия, принципиально несовместимые с оказанием услуги (запрос на дату вне графика, в нерабочее время объекта, сезонное ограничение, закрытие объекта и т.д.).
- отсутствие свободного квалифицированного персонала (экскурсоводов, гидов - переводчиков, сопровождающих и т.д.) на запрашиваемые даты, или в высокий сезон.

## Раздел 8. Ответственность сторон

**8.1.** Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с законодательством РФ

### **8.2. Исполнитель несёт ответственность:**

- за качество обслуживания
- за информирование об изменениях обстоятельств, влияющих на выполнение обязательств (изменение маршрута, замена объектов)
- за обработку и хранение персональных данных

### **8.3. Заказчик несёт ответственность:**

- за достоверность и полноту предоставленных сведений. В случае выявления несоответствия заключение Договора может быть отклонено
- за последствия одностороннего расторжения Договора, включая возмещение Исполнителю фактически понесённых расходов, связанных с его исполнением

### **8.4. Ответственность Заказчика за причинения ущерба:**

Ответственность Заказчика в случае причинения ущерба имуществу Исполнителя или третьих лиц, вовлечённых в оказание услуг по настоящему договору участниками группы, определяется условиями настоящего договора и действующим законодательством РФ (ст. 1064 ГК РФ). Заказчик несёт ответственность и обязуется:

8.4.1. оказывать содействие в досудебном урегулировании претензий, включая:

- предоставление свидетельских показаний;
- передачу фото и видеоматериалов, подтверждающих обстоятельства причинения ущерба;
- организацию переговоров с виновными лицами.

8.4.2. предоставить в течение 48 (сорока восьми) часов с момента получения письменного запроса от Исполнителя полные контактные данные лиц, причастных к причинению ущерба, включая:

- ФИО;
- паспортные данные или данные иного документа, удостоверяющего личность;
- адрес места жительства (регистрации) с почтовым индексом;
- номера контактных телефонов;
- адреса электронной почты;
- иные контактные данные (при наличии), позволяющие установить связь с лицом.

8.4.3. представить письменные объяснения причин ущерба в течение 3 рабочих дней после получения требования Исполнителя.

8.4.4. Размер подлежащего возмещению ущерба определяется на основании:

- акта о повреждении имущества, подписанного уполномоченными представителями сторон;
- фото- и видеоматериалов;
- смет на ремонт/восстановление;
- иных документов, подтверждающих факт и размер ущерба.

**8.5. Исполнитель не несёт ответственности за последствия, возникшие не по его вине:**

8.5.1. за нарушение Заказчиком (туристами Заказчика) действующего законодательства Российской Федерации, в том числе Правил дорожного движения, Правил посещения музеев и других объектов показа, Правил пожарной и личной безопасности, и не возмещает никаких возникших в связи с этим расходов, и убытков Заказчика и/или его туристов.

8.5.2. за явку Заказчика к месту начала выполнения экскурсионной (туристической) программы по неверному адресу или в иное время, не соответствующее указанному в Подтверждении заявки, а также в случаях, если Заказчик (или старший группы заказчика):

- не вышел на связь;
- не предоставил резервный номер телефона;
- по его вине не произошла встреча с экскурсоводом;
- экскурсия началась с опозданием, — а равно за любые убытки, возникшие у Заказчика в связи с тем, что он не ознакомился или несвоевременно ознакомился с условиями настоящего договора.

8.5.3. за несостоявшуюся по вине Заказчика экскурсионную (туристическую) программу, организованную Исполнителем с предоставлением транспорта, если Заказчик не предоставил, или несвоевременного предоставил Исполнителю, списки и другие персональные данные о пассажирах, необходимые для формирования пакета документов в Министерство транспорта через автоматизированные централизованные базы персональных данных. В указанных случаях Исполнитель вправе компенсировать свои убытки путём удержания соответствующей суммы из денежных средств, ранее уплаченных Заказчиком, либо потребовать их возмещения в полном объёме.

8.5.4. за отказ туристами от посещения объектов, включённых в маршрут, если они не воспользовались всеми или частью заказанных услуг, если невозможность исполнения услуг возникла по вине Заказчика, независимо от того, имело ли место фактическое пользование услугами, оплаченные денежные средства не возвращаются, перерасчёт общей стоимости экскурсионных (туристических) услуг не производится.

8.5.5. За последствия, возникшие вследствие снятия Заказчика или его туристов с экскурсионного (туристического) обслуживания по решению компетентных органов.

#### **8.6. Обстоятельства непреодолимой силы (Форс-мажор):**

Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение, или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы — чрезвычайными и непредотвратимыми при данных условиях событиями, которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить разумными мерами:

- стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, ураганы, пожары и иные природные катаклизмы) ;
- действия или акты государственных органов (правительственные постановления, распоряжения, запреты, введение чрезвычайного положения);
- военные действия, вооружённые конфликты, террористические акты;
- эпидемии, пандемии, карантинные ограничения;
- забастовки, массовые беспорядки, гражданские волнения;
- иные события, признаваемые форс - мажором в соответствии с действующим законодательством.

8.6.1. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств, обязана в течение 24 часов уведомить другую сторону в письменной форме с приложением подтверждающих документов.

8.6.2. В случае, когда невозможность исполнения договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, стороны в течение 5 дней с момента уведомления о наступлении обстоятельств непреодолимой силы, могут договориться о переносе даты начала реализации экскурсионной (туристической) программы. Форма соглашения, порядок и условия изменения Договора, регламентируются п.9.2.2.

8.6.3. Если перенос даты невозможен по объективным причинам, Договор считается расторгнутым с момента истечения срока указанного в п. 8.6.2.

### **Раздел 9. Вступление в силу, срок действия, порядок изменения и прекращения договора**

#### **9.1. Вступление в силу, срок действия**

Договор вступает в силу с момента Акцепта Оферты (п. 4.5) и действует до момента прекращения срока действия в соответствии с п. 9.4 настоящего Договора

#### **9.2. Изменение Договора. Причины, условия, порядок.**

Договор может быть изменен при условии соглашения сторон при следующих обстоятельствах:

9.2.1. *Изменение количества участников или внесение дополнений в программу:*

- при условии соблюдения сроков указанных в п. 6.9.
- Заказчик направляет Исполнителю «Ходатайство о внесении изменений в Договор» на бланке установленного образца
- Изменение вступает в силу с момента отправки Исполнителем нового «Подтверждения заказа» и нового счета на оплату. Действие Договора сохраняется в полном объеме с учётом внесённых изменений.

9.2.2 *Перенос даты реализации программы.*

Регулируется следующим порядком:

- Оформляется «Соглашение о переносе даты реализации экскурсионной (туристической) программы» на бланке установленного образца, доступном для скачивания на официальном сайте Исполнителя.
- При условии, если не истёк срок действия договора
- Имеется наличие возможности надлежащего исполнения обязательств
- Сохраняется цена и программа
- Изменение вступает в силу с момента подписания сторонами «Соглашения»

#### **9.3. Расторжение договора.**

9.3.1. *по инициативе Заказчика*

- Заказчик вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор, направив письменное «Уведомление о расторжении договора» на бланке установленного образца размещенного на сайте Исполнителя по адресу электронной почты указанной в реквизитах
- Договор считается расторгнутым с момента получения Исполнителем уведомления от Заказчика.
- Исполнитель вправе удержать из уплаченной суммы, фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору, в том числе накладные и прочие расходы за проведенную работу по подготовке и формированию экскурсионной (туристической) программы.

9.3.2 *по инициативе Исполнителя:*

9.3.2.1. Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор до истечения срока его действия при нарушении Заказчиком условий договора, включая:

- несвоевременную оплату услуг
- неявку в течение 1 (одного) часа к началу реализации программы; соответствующее нарушение условий Договора квалифицируется как односторонний отказ от исполнения обязательств по Договору, и исключает право Заказчика на возврат уплаченной суммы ( п. 5.5.2)
- нарушение обязанности по предоставлению в установленные сроки документов и информации, необходимых для исполнения договора
- нарушение правил поведения: состояние алкогольного/наркотического опьянения, нарушение общественного порядка

- нарушение сроков уведомления о форс-мажорных обстоятельствах.
  - иные существенные нарушения условий Договора
- 9.3.2.2. Договор считается расторгнутым с момента отправки Исполнителем заказчику уведомления о расторжении Договора с указанием причин расторжения:
- в виде SMS-сообщения на номер телефона, указанный Заказчиком при заключении Договора;
  - сообщение в мессенджере, согласованном сторонами, для обмена сообщениями.
- 9.3.2.3. Уведомление дублируется по электронной почте на адрес, указанный Заказчиком.

#### **9.4. Прекращение срока действия Договора:**

Договор прекращает своё действие в следующих случаях:

- 9.4.1. При полном исполнении обязательств по Договору, с момента окончания экскурсионной (туристической) программы. Стороны подписывают акт сдачи - приёмки услуг. По истечении 20-дневного срока, при отсутствии претензий, услуги считаются принятыми, акт — подписанным.
- 9.4.2. В случае одностороннего отказа от исполнения Договора, с момента получения уведомления.
- 9.4.3. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (*форс мажор*), с момента получения уведомления, если стороны в течение 10 (десяти) рабочих дней не достигли соглашения о переносе даты реализации программы (п. 9.2.2).

### **Раздел 10. Разрешение споров**

#### **10.1. Досудебное урегулирование претензий**

Для разрешения споров, связанных с нарушением сторонами своих обязательств по настоящему договору, либо иным образом вытекающих из договора, применяется досудебный (претензионный) порядок разрешения споров.

##### **10.1.2. Оперативное уведомление по качеству услуг:**

- При возникновении претензий к качеству услуг в период реализации экскурсионной (туристической) программы Заказчик немедленно уведомляет Исполнителя
- Исполнитель для оперативного урегулирования претензий и замечаний, принимает меры по исправлению ситуации, при условии их объективности, и наличия технической/организационной возможности.
- Замечания и претензии по СМС не принимаются

##### **10.1.3. Процедура рассмотрения претензий Заказчика по истечении срока действия договора**

Претензии к качеству услуг, возникшие после окончания экскурсионной (туристической) программы, предъявляются Заказчиком в письменной форме в течение 20 календарных дней со дня окончания действия настоящего Договора. Претензия должна содержать: суть нарушения, требования Заказчика, подтверждающие документы (при наличии).

##### **10.1.4. Срок рассмотрения претензии:**

Исполнитель рассматривает претензию в течение 10 календарных дней с момента её получения, и уведомляет Заказчика о результатах в письменной форме на адрес электронной почты, указанной в «Анкете- Заявке на оформление Заказа» (приложение № 1)

**10.2.** При недостижении соглашения по претензии в досудебном порядке стороны вправе обратиться в суд.

### **Раздел 11. Конфиденциальность и персональные данные**

**11.1.** В целях заключения, исполнения договора и оказания услуг по настоящему договору, Исполнителю требуется с согласия Заказчика предоставление его персональных данных

**11.2.** Заказчик, направляя заявку на оказание услуг (заполненную самостоятельно или сформированную Исполнителем со слов Заказчика), подтверждает достоверность предоставленных персональных данных Заказчика и/или туристов, участвующих в обслуживании, и выражает своё Согласие на их обработку на условиях, изложенных в Приложении № 4 являющемся неотъемлемой частью настоящего договора.

Заказчик гарантирует, что:

- при предоставлении персональных данных туристов он получил от них предварительное согласие на обработку их персональных данных в целях исполнения настоящего договора, либо уполномочен действовать от их имени;
- проинформировал туристов об их правах как субъектов персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

##### **11.3. Заказчик подтверждает,** что ознакомлен:

- с текстом договора Оферты и содержимым настоящего раздела № 11 «Конфиденциальность и персональные данные»
- С документом «Согласие на обработку персональных данных» (Приложение № 4), размещённым на официальном сайте Исполнителя.
- с «Политикой обработки персональных данных», цели сбора, порядок и условия, обработки которых опубликованы на официальном сайте Исполнителя:
- с правом Исполнителя передавать персональные данные Заказчика и туристов контрагентам (поставщикам транспортных и иных услуг) для организации и реализации услуг в государственные информационные системы (ЕГИС ОТБ - единая государственная информационная система обеспечения транспортной безопасности, ЕИС ЭП - единая информационная система электронных путёвок и др.) в соответствии с законодательством РФ

#### 11.4. Заказчик обязуется:

- предоставить Исполнителю персональные данные о туристах и сопровождающем группы (если турист не является Заказчиком) в объёме, необходимом для оказания услуг;
- обеспечить получение от туристов согласия на обработку и передачу их персональных данных, если такое согласие не было получено Исполнителем напрямую;
- проинформировать туристов об их правах как субъектов персональных данных (в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»).

11.5. Исполнитель обязуется, осуществляя передачу персональных данных Заказчика третьим лицам передавать их исключительно в целях исполнения договора, при условии обеспечения конфиденциальности. Срок хранения данных не превышает сроков, установленных законом. После достижения целей обработки, данные подлежат уничтожению или обезличиванию.

**11.6.** Направление Заказчиком адекватного сообщения в соответствии с п. 4.5.1 настоящего договора подтверждает согласие Заказчика с условиями обработки персональных данных, изложенными в Приложении № 4 «Согласие на обработку персональных данных». Факт последующей оплаты счёта подтверждает неизменность данного согласия и намерение Заказчика исполнить обязательства по договору.

## Раздел 12. Прочие условия

### 12.1. Приоритет версии договора

В случае обнаружения разночтений между версиями договора, приоритет имеет последняя актуальная версия, официально опубликованная на сайте Исполнителя.

## Раздел 13. Заключительные положения

### 13.1. Правовое регулирование

Договор регулируется действующим законодательством Российской Федерации

### 13.2. Срок действия оферты

- Оферта действует бессрочно
- Изменения вступают в силу после их официального опубликования на сайте Исполнителя
- Заказчик считается ознакомленным с изменениями после их размещения на сайте

### 13.3. Порядок обновления условий договора

- Исполнитель оставляет за собой право обновлять условия договора в любое время.
- Новая версия договора вступает в силу после публикации на официальном сайте Исполнителя и всегда доступна для ознакомления.
- Изменения не распространяются на уже заключённые договоры

### 13.4. Бланки документов: скачивание и заполнение

Утвержденные формы документов, разработанные Исполнителем и перечисленные в настоящем Договоре, в том числе бланк настоящего Договора, доступны для скачивания на официальном сайте Исполнителя. На сайте предусмотрена электронная форма заполнения «Анкеты-заявки на оформление Заказа»

## Раздел 14. Реквизиты Исполнителя

ООО "Экскурсионный Центр» ИНН: 7606135129 / КПП: 760601001

Юридический и почтовый адрес: 150008, г. Ярославль, ул. Клубная д.64 оф.45

Банк: КАЛУЖСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ №8608 ПАО СБЕРБАНК,

БИК: 042908612 Расчетный счет: № 40702810377030041677

**ЯРОСЛАВЛЬ:** <http://экскурсоводы-ярославля.рф> – основной, официальный сайт

**КОСТРОМА:** <http://экскурсии-в-костроме.рф>

**РОСТОВ ВЕЛИКИЙ:** <http://экскурсии-в-ростове-великом.рф>

**МЫШКИН, УГЛИЧ:** <http://экскурсии-в-мышкине.рф>

**ПЕРЕСЛАВЛЬ:** <https://экскурсии-в-переславле.рф>

**СУЗДАЛЬ, ВЛАДИМИР:** <http://экскурсии-в-суздале.рф>

**СЕРГИЕВ ПОСАД:** <https://сергиев-посад-лавра.рф>

Тел: +7(800)775-23-15 (звонок по России бесплатный), +7(4852)78-92-14, +7-920-658-92-14

E-mail: [89206589214@yandex.ru](mailto:89206589214@yandex.ru)

Директор

И. Баскова





УФ№4-ЭЦ-СПД-К-ДО

Приложение № 4  
к Договору – оферте об оказании  
экскурсионных (туристических) услуг

**Согласие на обработку персональных данных  
для физических лиц - клиентов ООО «Экскурсионный Центр»**

Пользователь, оставляя заявку на экскурсионное (туристическое) обслуживание, принимает настоящее Согласие на обработку персональных данных (далее – Согласие).

Действует свободно, своей волей и в своем интересе, а также подтверждая свою дееспособность.

Пользователь дает свое согласие ООО «Экскурсионный Центр» г. Ярославль (ИНН 7606135129) на обработку своих персональных данных со следующими условиями:

1. Данное Согласие дается на обработку персональных данных, как с использованием, так и без использования средств автоматизации.
2. Согласие дается на обработку следующих персональных данных:
  - Фамилия, имя, отчество;
  - Дата рождения, для оформления договора пассажирских перевозок детских туристических групп, при межрегиональных перевозках взрослых туристических групп с целью передачи перевозчиком в автоматизированные централизованные базы персональных данных о пассажирах и персонале (экипаже) транспортных средств (в соответствии с Приказом Минтранса России от 02.05.2024 № 162).
  - Номер контактного телефона и электронной почты (для оперативной переписки, оперативного обмена информацией и передачи сведений в случае изменения обстоятельств туристического путешествия)
  - Данные паспорта или иного удостоверяющего личность документа, адрес места проживания, сведения о регистрации по месту жительства или пребывания (необходимо для реализации тура с проживанием)
  - Пол (для группового размещения в гостиницах с целью распределения туристов по номерам)
  - Номер расчетного счета для юридических лиц и лицевого счета для физ. лиц (с целью обеспечения финансовых операций, в случае изменения условий договора)
3. Персональные данные Не являются общедоступными
4. Цель обработки персональных данных:
  - Обеспечение соблюдения законодательства в сфере туризма
  - Подготовка, заключение и исполнение гражданско-правового договора туристских и (или) экскурсионных услуг
  - Формирование документов по организации перевозки туристов: передача персональных данных пассажиров в Единую государственную информационную систему обеспечения транспортной безопасности
  - Представление персональных данных в единую информационную систему электронных путевок
5. Основанием для обработки персональных данных является: ст. 24 Конституции Российской Федерации; ст.6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных»; настоящее согласие на обработку персональных данных
6. В ходе обработки, Оператор вправе совершать следующие действия с персональными данными: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (в том числе третьим лицам: перевозчикам, гостиницам и другим организациям, участвующим в исполнении экскурсионных / туристических услуг), а также блокирование, удаление, уничтожение.
7. Обработка персональных данных может быть прекращена по запросу субъекта персональных данных. Хранение персональных данных на бумажных носителях осуществляется согласно Федеральному закону №125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» и иным нормативно правовым актам в области архивного дела и архивного хранения.
8. Согласие может быть отозвано субъектом персональных данных или его представителем путем направления письменного заявления в ООО "Экскурсионный центр " При этом субъект персональных данных согласен с тем, что такой отзыв может повлечь невозможность дальнейшего предоставления ему услуг.
9. Оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта (или его представителя) в случае отзыва такого согласия, если имеются основания, предусмотренные пунктами 2–11 части 1 статьи 6, частью 2 статьи 10 и частью 2 статьи 11 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
10. Настоящее согласие действует все время с момента подписания договора предоставления туристских и (или) экскурсионных услуг до момента:
  - истечения срока действия согласия на обработку персональных данных или договора с субъектом персональных данных;
  - или отзыва субъектом согласия персональных данных на обработку его персональных данных (при отсутствии иных правовых оснований обработки);
  - или выявления неправомерной обработки персональных данных;
  - или окончания сроков хранения архивных документов, установленных в соответствии с приказом Росархива от 20.12.2019 № 236
  - или ликвидации Общества.