

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

Туристская компания «На Камчатку»

Изложенный ниже текст Оферты является адресованным физическим и юридическим лицам и официальным публичным предложением заключить договор об оказании услуг в сфере реализации туристского продукта, сформированного Туроператором. Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения Вами действий, предусмотренных Офертой и означающих Ваше безоговорочное присоединение ко всем условиям Оферты без каких-либо изъятий или ограничений.

Публичная оферта на продажу услуг.

Общество с ограниченной ответственностью «Туристская компания «На Камчатку» (ООО «На Камчатку»), именуемое в дальнейшем «ИСПОЛНИТЕЛЬ» (реестровый номер в едином федеральном реестре туроператоров РТО 019151), заключает настоящий Договор с любым физическим и юридическим лицом, именуемым в дальнейшем «КЛИЕНТ», совершившим акцепт настоящей оферты. Данный Договор является договором предоставления услуг и регламентирует порядок предоставления услуг и обязательства, возникающие, в связи с этим, между ИСПОЛНИТЕЛЕМ и КЛИЕНТОМ.

Текст настоящего Договора размещен в сети Интернет по адресу <https://nakamchatku.ru>.

1. Термины и определения

- 1.1. Акцепт - полное и безоговорочное принятие Потребителем/Клиентом оферты путем совершения следующих действий: размещения заявки на бронирование и внесения оплаты стоимости услуг, оказываемых Исполнителем по настоящему договору (полная оплата, частичная, включая оплату бронирования).
- 1.2. Бронирование - совокупность действий Клиента, в результате которых в Системе бронирования был оформлен запрос Клиента на получение услуг Исполнителя, выбранных в Системе, в рамках которых Клиент оплатил полную или частичную стоимость данного Заказа в соответствии с условиями оплаты услуг.
- 1.3. «Сайт Туристических продуктов» — принадлежащий Исполнителю ресурс, размещенный для публичного доступа в сети Интернет по адресу: <https://nakamchatku.ru>, обеспечивающий информирование об услугах Туроператора, существующие Программы (экскурсии, выездные мероприятия, и др.)
- 1.4. Услуги Исполнителя – комплекс услуг в соответствии с существующими программами туроператора, включая сопутствующие и дополнительные услуги, перечень которых определяется Исполнителем (далее - услуги) на Сайте.
- 1.5. Заявка – заявленная информация о составе услуг, сроках предоставления услуг, данных Клиента и лиц, в интересах которых действует Клиент, переданная Клиентом Исполнителю любым способом (сайт, электронная почта, мессенджер, телефон и др.).

2. Предмет договора

- 2.1. В соответствии с Договором Исполнитель обязуется обеспечить Клиенту оказание комплекса услуг, входящих в Программу по настоящему Договору, а Клиент обязуется оплатить эти услуги.
 - 2.1.1. В форме памяток, инструкций и устного инструктажа в полном объеме довести до КЛИЕНТА достоверную информацию об обстоятельствах, условиях и особенностях совершения планируемого им путешествия в объеме, предусмотренном статьями 10., 10.1., 14. Федерального закона № 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением № 452 Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года, а также своевременно информировать КЛИЕНТА о заявлениях МИД России, Минкультуры России, Ростуризма, Роспотребнадзора и иных официальных органов власти, касающихся условий и безопасности предстоящего путешествия.
- 2.2. В перечень услуг могут входить:
 - услуги по разработке туристского маршрута, организации похода, сплава, рафтинга, треккинга, яхтинга, иных видов активного туризма;

- услуги по организации выездных мероприятий (тимбилдинг, корпоративные тренинги и прочие);
 - услуги по доставке (трансферу) участников к месту начала программы мероприятий и/или к месту предоставления отдельных услуг, началу туристского маршрута, похода, старту иных туристских активностей;
 - услуги по встрече и проводам к месту временного пребывания, проведения мероприятий;
 - услуги сопровождения по туристскому маршруту (сопровождение квалифицированного (аттестованного) инструктора-проводника, экскурсовода (гида), гида-переводчика);
 - экскурсионное обслуживание;
 - заказ билетов на зрелищно-развлекательные, спортивные, музыкальные и иные мероприятия;
 - иные услуги.
- 2.3. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена на сайте Исполнителя и могут изменяться в зависимости от выбранной программы.
- 2.4. Клиент подтверждает, что иных, кроме изложенных в Заявке, существенных требований и условий к потребительским свойствам и составу забронированных им туристских услуг, у него не имеется.
- 2.5. Неотъемлемой частью оферты являются:
- Приложение № 1 – Сведения о финансовом обеспечении;
 - «Подтверждение заказа».

3. Акцепт оферты, порядок оплаты и оказания услуг

- 3.1. Клиент проводит ознакомление с Туристическими продуктами, дополнительными сопутствующими услугами, которые оказывает Исполнитель на сайте <https://nakamchatku.ru>. Так же Акцепт оферты и ознакомление с условиями может быть осуществлено по средствам: подтверждённых социальных сетей, мессенджеров, звонка по телефону, указанному клиентом.
- 3.2. Исполнитель вправе оказывать Клиенту иные сопутствующие услуги, информация о которых (вид услуги, ее стоимость) размещена на Сайте и/или направлена клиенту указанным выше способом.
- 3.3. Совершение акцепта, влекущее заключение договора между Исполнителем и Клиентом на оказание услуг, осуществляется путем совершения Клиентом совокупности следующих действий:
- 3.3.1. Оформить заявки на получение услуг на сайте Исполнителя, социальных сетей, мессенджеров, звонка по телефону содержащей в себе данные заполнившего её лица, выбранную им Программу.
 - 3.3.2. Внесение им частичной и/или полной стоимости услуг
 - 3.3.3. Заявка однозначно идентифицирует лицо, её подавшего, как Клиента. Заявка идентифицирует выбранный Клиентом объем услуг.
- 3.4. При оформлении заявки на услуги посредством Сайта, Клиент информирует Исполнителя о согласии с условиями Оферты и их безоговорочном приеме путем проставления отметки в виде чек бокса (галочки) в графе: «Настоящим подтверждаю всё нижеперечисленное».
- 3.5. При оформлении заявки посредством мессенджера, или социальной сети Исполнитель направляет Клиенту счет на оплату услуг и текст настоящей оферты. Клиент информирует Исполнителя о согласии с условиями Оферты и их безоговорочном приеме путем произведения оплаты выставленного счета.
- 3.6. При оформлении заявки посредством телефона, Исполнитель направляет Клиенту электронное письмо и/или сообщение в мессенджере, и/или смс сообщение с перечнем услуг выбранных Клиентом в ходе телефонного разговора вместе с текстом настоящей оферты или ссылкой на него на Сайте исполнителя, и информацией о способе и сумме платежа. В этом случае совершение оплаты Клиентом после получения перечисленных документов и информации является подтверждением условий заявки и акцептом условий настоящей публичной оферты.
- 3.7. При оформлении заявки в офисе Исполнителя Клиент подтверждает ознакомление с условиями оферты и информирует Исполнителя о ее акцепте путем проставления собственноручной подписи в договоре и совершении оплаты услуг Исполнителя.

- 3.8. Во всех случаях Акцепт считается успешно завершённым после проведения Клиентом оплаты и направления ему подтверждения.
- 3.9. Порядок оплаты услуг:
- 3.9.1. Оплата 30% от стоимости услуг производится Клиентом в течение 5-ти календарных дней с момента предоставления подтверждения Исполнителем.
- 3.9.2. Полная оплата стоимости тура производится не позднее чем за 30 дней до начала тура, в случае безналичного расчета, или в течение первого дня тура, в случае наличного расчета.
- 3.9.3. В случае бронирования однодневных экскурсий (услуг, срок оказания которых составляет один календарный день), положения пунктов 3.9.1 и 3.9.2 настоящего Договора не применяются. Оплата таких услуг производится Клиентом в размере 100% (ста процентов) от их общей стоимости в течение 5 (пяти) календарных дней с момента подтверждения бронирования Исполнителем, но в любом случае не позднее дня начала оказания услуг.
- 3.10. Соглашаясь с условиями настоящей Оферты, Клиент подтверждает:
- 3.10.1. Право - и дееспособность, финансовую состоятельность, а также принимает на себя ответственность за обязательства, возложенные на него в результате заключения настоящей Оферты.
- 3.10.2. Подтверждает, что ознакомлен о потребительских свойствах и сроках предоставления Услуг; о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия; об условиях проживания и питания; услугах по перевозке Клиента и иных, в месте временного пребывания; о наличии экскурсовода и/или гида-проводника, а также о дополнительных услугах.
- 3.10.3. Подтверждает, что ознакомлен с содержанием «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452).
- 3.10.4. Подтверждает, что ознакомлен со следующей информацией:
- 3.10.4.1. Время заселения/выселения в/из номера отеля устанавливается каждым отелем самостоятельно с учетом принятого в этом регионе расчетного часа.
- 3.10.4.2. В комплекс туристских услуг входит размещение, цена которого рассчитывается исходя из количества ночей проживания. Именно это время и оплачивается Клиентом, вне зависимости от того, насколько не полностью он мог использовать дни заезда или выезда из отеля. В случае освобождения Клиентом номера позже расчетного часа (ровно, как и заселение в номер раньше расчетного часа) администрация отеля имеет право требовать от Клиента дополнительной оплаты, часто в размере стоимости полных суток проживания в отеле независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа.
- 3.10.4.3. Начало и окончание путешествия определяется в соответствии с программой тура, указанной на сайте Исполнителя. Сроки оказания услуги проживания не исчисляются часами и минутами.
- 3.10.4.4. В непосредственной близости от отеля 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 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 СТОРОН Договора (оферты), и они не несут ответственности по данным обстоятельствам.
- 3.10.5. Подтверждает, что ознакомлен с информацией о том, что: Клиенту рекомендуется застраховать на время путешествия свои возможные финансовые риски, заключив договор страхования Клиента на случай его внезапного заболевания и от несчастного случая, произошедшего во время путешествия, на случай отмены или изменения сроков

поездки. Если Клиент не воспользовался рекомендациями, приведенными в указанном пункте настоящего Договора (оферты), то он сознательно принимает на себя все возможные финансовые риски, связанные с возникновением приведенных обстоятельств.

- 3.11. Клиент может заказать туристический продукт любым удобным ему способом: через сайт, по телефону, электронной почте или мессенджером.
- 3.12. Клиент подтверждает достоверность указанных им в заявке своих личных данных, а также данных иных лиц, для которых осуществляется заказ услуг Исполнителя, и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность.
- 3.13. Клиент несет ответственность в соответствии с пунктом 5.3 данной оферты в случае несвоевременного отказа от услуг Исполнителя, опоздания на маршрут/выездное мероприятие и тп.
- 3.14. Оказание услуг Исполнителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе: паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации; паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации; свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14 - летнего возраста; паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации; временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации; паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина; документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешения на временное проживание лица без гражданства; вида на жительство лица без гражданства.
- 3.15. Исполнитель вправе в любое время вносить изменения и дополнение в настоящую Оферту, а также в иные документы, в связи с оказанием Услуг без уведомления и информирования Клиента об этом. Клиент самостоятельно отслеживает актуальность содержания условий настоящей оферты. Действующая редакция оферты вступает в силу с момента опубликования на Сайте Исполнителя. Изменения, вносимые в оферту, не имеют обратной силы.
- 3.16. Стороны пришли к соглашению что Акт об оказании услуг как отдельный документ ими не составляется и не подписывается, если оплата была произведена не по расчётному счёту. Обязанности Исполнителя по настоящему Договору считаются исполненными в момент пребывания Клиента к месту осуществления туристической программы.
- 3.17. Обязанности Клиента по настоящему Договору считаются исполненными в момент оплаты в полном объеме стоимости услуг Исполнителя.
- 3.18. Услуги, в том числе перечень сопутствующих программе продуктов и дополнительные услуги, выбранные Клиентом, считаются оказанными Исполнителем качественно, в срок, в надлежащем объеме, если Клиенту был фактически предоставлен доступ к выбранной программе.
- 3.19. При любых возвратах денежных средств (а также иных платежах) от Исполнителя к Клиенту Исполнитель не несет никакие расходы на исполнение данных обязательств по возврату и осуществлению иных платежей (на основании ст. 309.2. ГК РФ). Все указанные расходы производятся за счет Клиента. При этом Исполнитель при осуществлении таких платежей Клиенту осуществляет зачет встречных однородных требований по отношению к Клиенту на сумму указанных расходов (в соответствие со ст. 410 ГК РФ) и уменьшает сумму платежей на сумму данных расходов.
- 3.20. Предоставлением адреса электронной почты, контактного номера телефона Клиент подтверждает свое согласие на обмен электронной корреспонденцией через открытые каналы связи (Интернет, факс, мессенджеры, иные). Электронная переписка приравнивается сторонами к письменной.

4. Права и обязанности Сторон

4.1. **Клиент вправе:**

- 4.1.1. Ознакомиться с условиями настоящей оферты и Приложениями к ней.
- 4.1.2. Отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю всех фактически понесенных им расходов и неустойки в соответствии с пунктом 5.3 данной Оферты.
- 4.1.3. Отказаться от заказа или изменить заказ только после согласования с Исполнителем в письменной форме (посредством мессенджера, телефона, электронной почты).
- 4.1.4. Требовать от Исполнителя предоставления оплаченных услуг.
- 4.1.5. Выбирать способ оплаты услуг Исполнителя из предложенных в настоящей оферте.

4.2. **Исполнитель вправе:**

- 4.2.1. Требовать от Клиента придерживаться соблюдения всех процедур оформления заявки/заказа строго по правилам, изложенным в данной Оферте и Приложениям к ней. Какие бы действия не совершал Клиент, Исполнитель несет ответственность за надлежащее исполнение только действий и процедур, совершенных с полным соблюдением требований, изложенных в перечисленных документах.
- 4.2.2. Требовать от Клиента полного согласия с условиями Оферты. Без согласия с условиями оферты отказать Клиенту в оказании услуг.
- 4.2.3. Требовать у Клиента при оказании услуг документ, удостоверяющий личность.
- 4.2.4. Предоставлять Клиенту информацию о Программах и туристических продуктах и способах оплаты. В случае оплаты заказа через платежный терминал/интернет-устройства предоставлять Клиенту платежную квитанцию.
- 4.2.5. Использовать третьих лиц для приема платежей за услуги.
- 4.2.6. Отказать в заключении договора (расторгнуть в одностороннем порядке Оферту) на оказание туристических услуг Клиентам, не предъявившим по требованию исполнителя документы, удостоверяющие их личность, оформленные в установленном порядке, предусмотренные п. 4.3.2 Оферты.
- 4.2.7. В одностороннем порядке отказаться от исполнения оферты, если Клиент нарушает условия настоящей оферты и приложения к ней, а также осуществляет действия, нарушающие общественный порядок, нарушения Клиентом и лицами, в интересах которых заключается настоящий Договор (оферта), инструкций по безопасности, иных правил и условий поведения на туристском маршруте, нарушение указаний гида-экскурсовода, инструктора-проводника и прочих обязательных требований, услуги считаются не оказанными по вине Клиента, возврат денежных средств не производится.
- 4.2.8. Отказать в предоставлении туристических услуг Клиенту, находящемуся в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения.
- 4.2.9. Вносить несущественные изменения в очерёдность прохождения маршрута, сроков и очередности посещения экскурсионных объектов в виду возникших в ходе оказания услуг неблагоприятных условий и ситуаций.
- 4.2.10. При необходимости, изменить условия Договора, в частности: - заменить место размещения (отель), на отель того же или более высокого класса; - перенести сроки совершения поездки после согласования с Клиентом.
- 4.2.11. Требовать расторжения Договора либо внесения в него изменений не менее чем за 10 дней до начала тура, в случае существенного изменения обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении настоящего Договора, а именно: - ухудшения условий путешествия, указанных в Договоре, в Подтверждении заказа и программе тура; - изменения сроков совершения путешествия; - непредвиденного роста транспортных тарифов, и др..

4.3. **Клиент обязан:**

- 4.3.1. Не вносить предоплату (оплату), предварительно не ознакомившись с условиями настоящей оферты и приложениями к ней Исполнителя. Если Клиент внёс предоплату (оплату), то Исполнитель вправе считать, что Клиент полностью ознакомлен и согласен с правилами.
- 4.3.2. Указывать в Заявке актуальную контактную и персональную информацию при регистрации и оформлении заказа (Ф.И.О., дата рождения, паспортные данные,

гражданство, номер телефона, адрес электронной почты, адрес постоянной регистрации, данные прилёта и вылета, место размещения Клиента).

- 4.3.3. Указать и проверить при заказе корректность всех необходимых данных для оформления заказа. В случае, когда Клиент отказался предоставить необходимые данные, или данные оказались недостоверными, то Исполнитель вправе отказать в оформлении заказа.
- 4.3.4. Оплатить все предоставленные ему услуги по стоимости, указанной в выставленном счете о предоставляемых услугах в сроки, указанные в счете, настоящей оферте и приложениях к ней.
- 4.3.5. В случае отказа от заказа (аннуляции) незамедлительно сообщить об этом Исполнителю по тел\факс +79140270727. (с дальнейшим предоставлением письменного подтверждения на почту: info@nakamchatku.ru или Telegram +79140209020). Аннуляция считается принятой с момента получения Исполнителем письменного подтверждения об аннуляции.
- 4.3.6. Заблаговременно довести до сведения Исполнителя информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению Клиентом конкретного тура, а именно: - о наличии различного рода заболеваний и связанных с ними противопоказаний, в том числе применительно к тем или иным средствам передвижения, к смене климатических условий, а также к применению лекарственных средств и т.д.; - об иных обстоятельствах, которые могут воспрепятствовать совершению путешествия; - сообщить о наличии возможных аллергических реакций на продукты питания.
- 4.3.7. Иметь индивидуальную медико-транспортную страховку и страховку от несчастного случая, если она не входит в состав услуг по Договору.
- 4.3.8. Клиент должен соблюдать сам и обеспечить соблюдение всеми лицами в интересах которых он Заказал комплекс услуг, правил и условий совершения путешествия, в частности: - исполнять правила въезда, выезда и проживания в местах размещения и временного пребывания; - сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры; - соблюдать во время путешествия правила личной гигиены, меры профилактики заболеваний; - соблюдать правила личной безопасности и самостоятельно обеспечивать сохранность личного имущества.
- 4.3.9. Клиент подтверждает, что ему разъяснены и понятны используемые в Договоре и Приложениях к нему термины и сокращения.
- 4.3.10. Гарантировать наличие у себя полномочий на осуществление сделки в интересах лиц, поименованных в заявке.
- 4.3.11. Ознакомить лиц, поименованных в Заявке, с содержанием настоящего Договора (Оферты), Приложений к нему и со всей информацией, предоставленной Исполнителем. Клиент несет за исполнение данного обязательства полную и самостоятельную ответственность.

4.4. **Исполнитель обязан:**

- 4.4.1. Предоставить КЛИЕНТУ необходимую информацию и инструкции для оформления заказа.
- 4.4.2. Не позднее 3 рабочих дней с момента получения заказа подтвердить возможность предоставления Клиенту услуг с указанием их стоимости.
- 4.4.3. В случае невозможности бронирования тура (Программы) на заявленных Клиентом условиях, информировать об этом Клиента и предложить бронирование на альтернативных условиях.
- 4.4.4. Принять оплату услуг от Клиента (акцепт настоящей оферты) (в том числе через третьих лиц) после надлежащего оформления заказа и успешного бронирования услуг.
- 4.4.5. Своевременно реагировать на просьбы Клиента.
- 4.4.6. Соблюдать конфиденциальность предоставляемой ему информации.
- 4.4.7. Своевременно и качественно оказывать услуги в соответствии с условиями настоящего договора.

5. **Правила отказа от услуг, изменения услуг, возврата денежных средств, рассмотрении претензий.**

- 5.1. Клиент имеет право в любой момент отказаться от заявки/бронирования при условии соблюдения им срока аннулирования заявки/бронирования, указанного в настоящей Оферте и Приложениям к ней.
- 5.2. Для этого необходимо направить в мессенджер Telegram по номеру телефона +79140209020 или на электронную почту info@nakamchatku.ru письменный отказ от Подтвержденной Заявки. Под отказом от Подтвержденной Заявки стороны понимают получение письменного (электронного) сообщения об Аннуляции Заявки, отсутствие оплаты услуг, или иные действия (бездействие) Клиента, в том числе неприбытие или несвоевременное прибытие к месту отправления или к месту сбора группы, отказ Клиента после начала путешествия от всех или части услуг, входящих в Заявку независимо от причин отказа, прерывание поездки.
- 5.3. В случае получения Исполнителем письменного отказа от подтвержденных услуг, Клиент оплачивает Исполнителю фактически понесенные расходы, а также если Клиент является юридическим лицом, дополнительно выплачивается неустойка, возникшая вследствие аннуляции Заявки, в размерах:
- при отказе в течение 7 дней после бронирования – не применяется.
 - при отказе более чем за 90 дней до начала тура – по 2500 руб. за каждого человека в заявке.
 - от 89 до 30 дней – 10% от общей стоимости услуг.
 - от 29 до 15 дней – 30% от общей стоимости услуг.
 - от 14 до 8 дней – 50% от общей стоимости услуг.
 - менее чем за 7 дней – 100 % от общей стоимости услуг
- 5.4. При внесении изменений в заказ, касающихся существенных условий предоставления услуг (изменение программы, даты начала или окончания предоставления услуг и т. д.), данные изменения считаются новым заказом на бронирование услуг, первичный заказ подлежит аннуляции. Датой изменения или аннуляции заказа считается дата получения Исполнителем соответствующего письменного заявления Клиента.
- 5.5. Для возврата денежных средств Клиенту необходимо предоставить Заявление о возврате денежных средств в свободной форме с указанием реквизитов для перевода и отправить его вместе с копией паспорта на электронный адрес info@nakamchatku.ru или Telegram +79140209020. В случае необходимости Исполнителя, оригиналы письма на возврат и копия паспорта отправляется по адресу: 684090 Камчатский край, г. Вилучинск, ул. Победы, д. 9, оф. 215. Возврат денежных средств будет осуществлен на банковский счет Клиента, указанный в заявлении, в течение 10 (Десяти) рабочих дней со дня получения Заявления о возврате денежных средств Исполнителем. Клиент вправе задать все возникшие вопросы по телефону: +79140209020.
- 5.6. Срок рассмотрения Заявления и возврата денежных средств Клиенту начинает исчисляться с момента получения Исполнителем Заявления и рассчитывается в рабочих днях без учета праздников/выходных дней. Если заявление поступило Исполнителю после 18.00 рабочего дня или в праздничный/выходной день, моментом получения Исполнителем Заявления считается следующий рабочий день
- 5.7. Порядок рассмотрения претензий:
- 5.7.1. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются Клиентом в течение 20 дней со дня окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии.
- 5.7.2. Все претензии к качеству туристических услуг составляются в письменной форме и подаются Клиентом с приложением Акта о ненадлежащем качестве услуг, составленного непосредственно во время тура и заверенного подписью представителя Исполнителя (несоблюдение указанных требований к Акту приравнивается к его отсутствию). Претензия, поданная без Акта о ненадлежащем качестве услуг, а также по истечении 20 дневного срока рассмотрению не подлежит. К своей претензии Клиент обязан приложить документы, обосновывающие правомерность его требований.
- 5.7.3. В случае несогласия КЛИЕНТА с отзывом ТУРОПЕРАТОРА на претензию, он вправе обратиться в суд за разрешением спора по существу

6. Ответственность сторон

- 6.1. Клиент представляет интересы всех лиц, совместно с ним пользующихся услугами Исполнителя, указанных в заявке и персонально несет ответственность перед Исполнителем за правильность сообщенных в заявке данных о них.
- 6.2. Исполнитель не несет ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг со своей стороны или со стороны третьих лиц, возникшего из-за недостоверности, недостаточности или несвоевременности подтверждающих сведений и документов, предоставленных Клиентом, а также возникших вследствие других нарушений условий настоящей Оферты со стороны Клиента.
- 6.3. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие предоставленного обслуживания ожиданиям Клиента и его субъективной оценке.
- 6.4. В случае несоблюдения Клиентом сроков оплаты, установленных п.3.9 настоящей Оферты, он в соответствии с нормами статьи 405 ГК РФ отвечает за убытки, причиненные Исполнителю просрочкой платежа, а также за последствия наступившей во время просрочки невозможности исполнения обязательств по Договору.
- 6.5. Исполнитель не несет ответственности за нарушения условий настоящего договора, наступившие в результате: - противоправных действий Клиента; - нарушения Клиентом порядка и сроков оплаты, а также нарушения иных условий настоящего Договора; - расторжения Договора либо отказа от его исполнения, произошедших по инициативе Клиента, если это не явилось следствием существенных нарушений условий Договора Исполнителем; - опоздания либо не прибытия Клиента к месту отправления в путешествие (к месту сбора группы); - вины третьего лица, не причастного к предоставлению предусмотренных настоящим Договором Услуг; - того, что Клиент и/или лица в интересах которых он оплатил тур продукт, по своей вине, по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовались всеми или частью предоставленных Услуг.
- 6.6. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств по настоящему Договору и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Исполнителя, Клиент вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения непосредственно в страховую компанию, предоставившую Исполнителю финансовое обеспечение. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Исполнителя является факт установления обязанности Исполнителя возместить Клиенту реальный ущерб, возникший в результате существенного нарушения договорных обязательств по оказанию Услуг перевозки и/или размещения либо наличие существенных нарушений требований к качеству и безопасности Услуг. Наименование, адрес места нахождения и почтовый адрес страховой компании, размер и реквизиты финансового обеспечения Исполнения указываются в Приложении №1. Сведения о порядке и сроках предъявления КЛИЕНТОМ требований о выплате материального возмещения Исполнителем, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат, условия и сроки выплат сумм ущерба, указываются в Приложении №1 к настоящему Договору.
- 6.7. Страховой полис является самостоятельным договором, заключенным между Клиентом и страховщиком. В связи с этим Исполнитель не несет ответственности за несоблюдение страховщиком своих обязательств по договору страхования.
- 6.8. Исполнитель не несет ответственности за негативные последствия и убытки Клиента, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы компетенции Исполнителем, а также за действия (бездействие) третьих лиц, в том числе за действия транспортных организаций – перевозчиков.
- 6.9. Исполнитель не отвечает за решения государственных органов, бюджетных учреждений, и иных организаций, нанесших ущерб Клиенту, если только эти решения не были вызваны их виновными действиями.
- 6.10. Клиент самостоятельно отвечает за ущерб, который возник у него или у лиц, в интересах которых им оплачен туристический продукт, по причине предоставления им Исполнителю недостоверных сведений или ненадлежащих, недостаточных документов и/или их не своевременного предоставления, а также вследствие других нарушений Клиентом или лицами в интересах которых им оплачен туристический продукт, условий Договора.

- 6.11. Клиент уведомлен и согласен с тем, что Исполнитель не гарантирует ему: - благоприятной погоды в месте его временного пребывания; - качество приготовления пищи при самостоятельных посещениях им пунктов общественного питания вне места его расселения; - качество услуг, самостоятельно принимаемых им вне рамок настоящего Договора; - организацию дополнительных экскурсий, не входящих в программу тура, в случае неблагоприятной погоды или иных обстоятельств, не зависящих от Исполнителя и препятствующих выполнению экскурсионной программы в соответствии с настоящим Договором.
- 6.12. Клиент за свой счет компенсирует материальный ущерб/вред, который причинен им или лицами в интересах которых им оплачен туристический продукт, причинный третьим лицам.

7. Обстоятельства непреодолимой силы

- 7.1. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы, которые сторона по настоящему Договору не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами, срок исполнения обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого продолжают действовать такие обстоятельства, без возмещения каких-либо убытков.
- 7.2. К таким событиям чрезвычайного характера, в частности, относятся: наводнения, пожар, землетрясение, взрыв, шторм, оседание почвы, иные явления природы, эпидемия, а также война или военные действия, действия и решения государственных органов власти, сбои, возникающие в телекоммуникационных и энергетических сетях, перепады напряжения в электросети, действие вредоносных программ, а также недобросовестные действия третьих лиц, выразившиеся в действиях, направленных на несанкционированный доступ и/или выведение из строя программного и/или аппаратного комплекса каждой из Сторон. Террористические акты. И иные обстоятельства, приведшие к выходу из строя технических средств какой-либо из сторон договора.
- 7.3. Сторона, для которой создалась ситуация, при которой стало невозможно исполнять свои обязательства из-за наступления обстоятельств непреодолимой силы, обязана о наступлении, предположительном сроке действия и прекращения этих обстоятельств незамедлительно (но не позднее 5 (пяти) рабочих дней) уведомить в письменной форме другую сторону.
- 7.4. В случае спора о времени наступления, сроках действия и окончания обстоятельств непреодолимой силы заключение компетентного органа в месте нахождения соответствующей Стороны будет являться надлежащим и достаточным подтверждением начала, срока действия и окончания указанных обстоятельств.
- 7.5. Не уведомление или несвоевременное уведомление стороны о начале действия обстоятельств непреодолимой силы лишает ее в дальнейшем права ссылаться на них как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение обязательств по настоящему договору.
- 7.6. Если обстоятельства непреодолимой силы и/или их последствия продолжают действовать более 30 (тридцати) календарных дней подряд, то Договор может быть расторгнут по инициативе любой из сторон путем направления в адрес другой стороны письменного уведомления, с учетом компенсации Исполнителю фактически понесенных убытков.

8. Заключительные положения.

- 8.1. Стороны будут прилагать все усилия с целью достижения согласия по спорным вопросам путем переговоров. Стороны признают обязательным соблюдение претензионного порядка. Претензия может быть направлена любой из Сторон в письменном виде посредством Почты России или на электронную почту, а также посредством мессенджеров. Срок направления Стороной ответа на претензию - 10 календарных дней. Ответ на претензию может быть также направлен любым из способов, предусмотренных настоящим пунктом.
- 8.2. По всем вопросам, не предусмотренным настоящей Офертой, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации. Все возможные споры, вытекающие из положений Оферты, будут разрешаться в судах Камчатского края Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 8.3. Настоящий Договор вступает в силу для конкретного Клиента в момент акцепта и действует до момента исполнения Сторонами всех обязательств.

8.4. Оформленная Клиентом Заявка, которая заполняется на Сайте Исполнителя, является неотъемлемой частью настоящего Договора.

9. Реквизиты:

ООО «На Камчатку»

Адрес (место нахождения): 684090, Камчатский край, г. Вилючинск, ул. Победы, д. 9, кв. 132-141

Почтовый адрес: 684090, Камчатский край, г. Вилючинск, ул. Победы, д. 9, оф. 215

ИНН: 4102010615 КПП: 410201001

ОГРН: 1114177004061

р/счет: 40702810136170005312

кор/счет: 30101810300000000607, БИК: 044442607

"СЕВЕРО-ВОСТОЧНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ N8645 ПАО СБЕРБАНК"

тел. +7 914 020 90 20

факс 8 (41535) 3 02 70

E-mail: info@nakamchatku.ru / URL: <https://nakamchatku.ru>

Генеральный директор

Белова А.В. /



1. СВЕДЕНИЯ О ФИНАНСОВОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ:

Вид и размер финансового обеспечения	Страхование ответственности туроператора в сфере внутреннего туризма. Страховая сумма 500 000 (пятьсот тысяч) руб.
Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии	Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта: от 19.02.2024 №УБК_ДЖ_ТГО24-1500302, срок действия с 15.04.2024 г. по 14.04.2025 г. от 04.02.2025 №УБК_ДЖ_ТГО25-1500373, срок действия с 15.04.2025 г. по 14.04.2026 г.
Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение	ООО «Страховая компания «ТИТ» («ДальЖАСО» ТОП ООО «СК ТИТ» в г.Хабаровск)
Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение	115088, г.Москва, 2-й Южнопортовый пр-д, дом 18, стр. 8
Почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение	680000, г.Хабаровск, ул. Пушкина, д.38а

2. СВЕДЕНИЯ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТУРИСТОМ ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ТУРОПЕРАТОРУ ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию Клиента при наступлении страхового случая.

Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию Клиента 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.

Существенным нарушением условий договора признается нарушение, которое влечет для Клиента такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К существенным нарушениям Туроператором договора относятся:

- неисполнение обязательств по оказанию Клиенту входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;
- наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

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.

Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает Клиента права требовать от Туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

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.

В требовании Клиента указываются:

- фамилия, имя и отчество участника путешествия, а также сведения об ином Клиенте (если договор заключался Клиентом);
- дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности Туроператора;
- номер договора и дата его заключения;
- наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;
- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по договору;
- ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ», послужившие причиной обращения Клиента к страховщику или гаранту;
- размер денежных средств, подлежащих уплате Клиенту в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного Клиентом в связи с его расходами по эвакуации;
- в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, - реквизиты документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Клиентом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Туроператором указанного реального ущерба.

К требованию Клиент прилагает следующие документы:

копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);

копию договора (с предъявлением его оригинала);

документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Клиентом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору.

К требованию Клиента к гаранту прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Клиентом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств по договору, и (или) копия судебного решения о возмещении Туроператором реального ущерба по иску, предъявленному в соответствии с положениями статьи 17.4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ».

Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные Клиентом не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода.

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 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 статьёй.

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 участника путешествия 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.

Требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора должно быть предъявлено Клиентом страховщику в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.

Страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения Клиенту, если он обратился к страховщику с требованием о возмещении упущенной выгоды и (или) компенсации морального вреда, возникших в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Страховщик не освобождается от выплаты страхового возмещения Клиенту по договору страхования ответственности Туроператора, если страховой случай наступил вследствие умысла Туроператора.