

ДОГОВОР

публичной оферты на оказание туристских услуг

1. Общие положения

1.1. Данный документ является официальным предложением Общества с ограниченной ответственностью «Лайт», для физических лиц заключить договор возмездного оказания услуг (далее Договор) и публикуется на сайте light-tour.su. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой.

1.2. Под физическими лицами понимаются дееспособные совершеннолетние граждане РФ. Услуги по Договору несовершеннолетним гражданам (старше 5 лет) оказываются только при сопровождении их законным представителем, либо на основании письменной доверенности. Для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, иностранных граждан и юридических лиц - нерезидентов РФ, лиц с детьми в возрасте до 5 лет, лиц с животными Договор действует только при дополнительных индивидуальных письменных согласованиях.

1.3. Договор заключается в особом порядке: путем акцепта условий публичной оферты, содержащей все существенные условия Договора, без подписания сторонами. Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации и является равносильным документу, подписанному сторонами.

1.4. Договор является договором присоединения. Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцептом настоящей публичной оферты является совершение Заказчиком конклюдентных действий по заказу туристских услуг и их последующей оплате (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

1.5. Договор считается заключенным с момента его акцептации и действует до исполнения сторонами всех принятых обязательств по настоящему Договору.

1.6. Общество с ограниченной ответственностью «Лайт» в лице Генерального директора Пархоменко Юлии Сергеевны, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем "Исполнитель", с одной стороны, и клиент ООО «Лайт», в том числе посетитель сайта light-tour.su - физическое лицо, - именуемый в дальнейшем "Заказчик", с другой стороны заключили настоящий Договор о нижеследующем:

2. Предмет договора

2.1. Предметом Договора является предоставление Исполнителем Заказчику туристских и иных услуг, оказываемых на указанных ниже условиях. Услуги оказываются сборной туристской группе (одновременно нескольким Заказчикам) и не подразумевают индивидуальное обслуживание Заказчика, если в приложении к Договору не указано иное. Под туристскими услугами (туруслугами) в Договоре понимается также сформированный пакет туристских услуг для однодневной групповой экскурсионной программы (далее Однодневная экскурсия), который может включать: проезд на автобусе туристического класса, услуги сопровождающего гида, экскурсионное и иное обслуживание, дополнительные и/или другие услуги. Перечень туруслуг, входящих в выбранную Заказчиком Однодневную экскурсию, указан на странице сайта light-tour.su, на которой размещена эта (выбранная) Однодневная экскурсия, в иных официальных предложениях Исполнителя, утвержден Заказчиком на этапе предварительного согласования. Потребительские свойства Однодневной экскурсии, выбранной Заказчиком, указаны в Туристской путевке (Приложение № 1), являющейся неотъемлемой частью Договора.

2.2. Условия Договора принимаются Заказчиком полностью. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий Договора является заказ туруслуг и их последующая оплата.

2.3. Если иное не предусмотрено Договором и не следует из существа обязательства или требований закона, договорные права и обязанности Заказчика распространяются также на лиц, в интересах которых Заказчиком заключен Договор.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Исполнитель обязан:

3.1.1. Предоставить туристские услуги в полном объеме согласно Экскурсионной программе выбранной Заказчиком Однодневной экскурсии. Стоимость Однодневной экскурсии определяется Исполнителем и доводится до сведения Заказчика до момента акцепта оферты Договора.

3.1.2. Обеспечивать качество предоставляемых туристских услуг в соответствии со стандартами, утвержденными законодательством Российской Федерации.

3.1.3. Информировать Заказчика об условиях приобретения и содержании туристских услуг Исполнителя.

3.1.4. Осуществлять информационную поддержку Заказчика в адрес предоставляемых Заказчиком контактных данных, в том числе с помощью электронных списков рассылки и других имеющихся у Исполнителя средств.

3.1.5. В случае повышения цен на туристские услуги или изменении сроков оказания услуг по причинам, не зависящим от Исполнителя, своевременно информировать Заказчика.

3.1.6. Своевременно сообщать Заказчику обо всех изменениях условий оказания услуг, произошедших вследствие существенного изменения обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении Договора или вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы.

3.2. Исполнитель вправе:

3.2.1. Аннулировать заявку, при неполучении от Заказчика оплаты.

3.2.2. Расторгнуть Договор с Заказчиком в одностороннем порядке. Моментом расторжения Договора считается дата направления соответствующего сообщения Заказчику по адресу электронной почты или номеру телефона, представленным Заказчиком в качестве контактного.

3.2.3. Производить доставку информации Заказчику с помощью электронных списков рассылки, состоящих из добровольно предоставленных заказчиками e-mail адресов.

3.2.4. Заключать и исполнять договоры с третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, входящие в Однодневную экскурсию.

3.2.5. При оказании услуги перевозки по заказу, включающую межрегиональный переезд, при посадке проверять наличие у туристов документов, удостоверяющих личность и их соответствие заранее (за 1 сутки до поездки) предоставленным данным для формирования списка пассажиров. При несоответствии предоставленных данных или отсутствии документов, не допускать указанных пассажиров к перевозке без компенсации убытков Заказчика.

3.2.6. Предоставлять на транспортное обслуживание сборной группы туристов транспортное средство с количеством мест соответствующим, либо превышающим количество туристов в группе. Рассадка в транспортном средстве производится экскурсоводом (руководителем группы) по списку.

3.2.7. При необходимости изменить порядок и время начала экскурсий, входящих в программу, не меняя их количества, или, в случае невозможности осмотра туристских объектов, предоставить равноценную замену, либо произвести возврат стоимости туристского обслуживания на данном объекте.

3.2.8. Отказаться не позднее 3-х часов до времени начала оказания услуг от исполнения Договора в случае недобора минимального количества участников сборной Однодневной экскурсии. Сборной Однодневной экскурсией является комплекс туристских услуг, оказываемых за общую цену, рассчитанную на коллективное потребление этих услуг группой независимых Заказчиков. Возможность оказания услуг в сборной экскурсии зависит от участия минимального количества Заказчиков, определяемое Исполнителем.

3.3. Заказчик обязан:

3.3.1. Своевременно оплатить забронированную Однодневную экскурсию в соответствии с ценами и на условиях, установленных Исполнителем.

3.3.2. Самостоятельно ознакомиться на сайте Исполнителя light-tour.su с информацией о выбранной Однодневной экскурсии (экскурсионной программой, датой проведения, ценой). При возникновении вопросов, обратиться за разъяснениями в офис Исполнителя по любому официально предоставленному каналу связи, либо у официального представителя Исполнителя.

3.3.3. Предоставить Исполнителю подлинные, достоверные и достаточные персональные данные, необходимые для оформления Однодневной экскурсии. В том числе точную информацию о номере своего мобильного контактного телефона, адресе электронной почты, необходимые Исполнителю для оперативной связи с Заказчиком. Предоставить согласие на их обработку и хранение в соответствии с действующим законодательством РФ и политикой конфиденциальности Исполнителя.

3.3.4. В случае неполучения (по техническим или иным причинам) от Исполнителя в срок от 1 до 3 рабочих дней после произведенной оплаты необходимых для совершения путешествия документов Заказчик обязан связаться с Исполнителем по телефону 8 800-77-55-985 в рабочее время или выслать запрос с уведомлением о прочтении по адресу info@light-tour.su.

3.3.5. Вовремя прибыть к указанному месту отправления. Все расходы, связанные с опозданием к месту отправления, связанные с нарушением графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, Заказчик несет самостоятельно. **Неявка или опоздание к отправлению приравнивается к невозможности исполнения договора, возникшей по вине Заказчика.**

3.3.6. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами. Выполнять требования безопасности, предъявляемые экскурсоводом во время оказания услуг. Ознакомиться с **«Правилами поведения во время оказания туристских услуг» (Приложение №2)**, принятыми Исполнителем, и строго соблюдать их. При межрегиональной перевозке (пересечение границ других субъектов РФ) предоставить в полном объеме сведения о пассажирах автобуса, которые заранее подаются Исполнителем в Единую государственную информационную систему обеспечения транспортной безопасности (ЕГИС ОТБ Федеральный закон «О транспортной безопасности» № 16-ФЗ от 9 февраля 2007 г.) Сведения о пассажирах в ЕГИС ОТБ предоставляются не позднее одного дня до начала перевозки (ФИО, дата рождения, серия и номер паспорта, пол, гражданство).

3.3.7. Во время путешествия: уважать и соблюдать законодательство, социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования места временного пребывания; соблюдать установленные правила охраны природы, памятников истории и культуры; соблюдать правила личной безопасности; выполнять меры личной профилактики по инфекционным и паразитарным заболеваниям; относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц; незамедлительно информировать Исполнителя, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании услуг, входящих в Однодневную экскурсию со стороны третьих лиц.

3.3.8. Довести до сведения Исполнителя до акцепта настоящего Договора информацию об известных ему обстоятельствах, препятствующих совершению поездки, 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 национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.).

3.3.9. Ознакомить указанных Заказчиком участников путешествия с содержанием Договора и со всей информацией, предоставленной Исполнителем Заказчику в том случае, если Заказчик, заключил Договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах третьих лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на заключение Договора в интересах этих лиц.

3.3.10. В случае досрочного расторжения Договора компенсировать Исполнителю все фактические расходы, понесённые им в связи с исполнением обязанностей по настоящему Договору.

3.3.11. Внимательно ознакомиться с **Политикой конфиденциальности и защиты информации о персональных данных физических лиц** и, выразить согласие на обработку своих персональных данных, а также персональных данных лиц, в чьих интересах он заключил Договор.

3.4. Заказчик вправе:

3.4.1. Получить от Исполнителя оплаченные им услуги в соответствии с условиями Договора.

3.4.2. Получать от Исполнителя информацию, связанную со сроками и условиями предоставления услуг.

3.4.3. По согласованию с Исполнителем изменить количественный и качественный состав третьих лиц, в интересах которых заключен Договор. Изменения или аннуляция будут считаться действительными при письменном обращении Заказчика к Исполнителю и последующем письменном подтверждении изменения Исполнителем. Иные формы сообщений, получаемые Исполнителем от Заказчика (телефонные сообщения, СМС и проч.) принимаются Исполнителем в

качестве предварительной информации, не являются официальными подтверждениями воли Заказчика об аннуляции или изменении Договора, не имеют правовых последствий для Сторон.

3.4.4. В любой момент до или во время оказания услуг расторгнуть настоящий Договор с соблюдением правил возврата денег, установленных в п. 5. настоящего Договора. Датой расторжения Договора считается день получения Исполнителем заявления Заказчика в письменной форме в офисе Исполнителя или по электронной почте info@light-tour.su. Денежные средства подлежат возврату Заказчику в той части, которая не пошла на покрытие расходов Исполнителя, т.е. за вычетом произведенных фактических расходов по исполнению Договора. **Отказ от услуг после их оказания не принимается.**

4. Правила и порядок бронирования и оплаты

4.1. Онлайн бронирование и оплата:

4.1.1. Заказчик выбирает на сайте light-tour.su Однодневную экскурсию, знакомится с экскурсионной программой, ценой и условиями её проведения.

При необходимости заходит в раздел «Оформить» и знакомится со всей необходимой информацией для онлайн электронной оплаты Однодневной экскурсии. Выражая согласие с ней, Заказчик заполняет онлайн заявку и оплачивает Однодневную экскурсию с помощью электронной платёжной системы.

4.1.2. Онлайн заявка Заказчика на бронирование Однодневной экскурсии содержит следующую обязательную информацию: название Однодневной экскурсии, её маршрут и дату проведения, количество человек, персональные данные Заказчика: фамилию, имя, отчество, номер контактного мобильного телефона и адрес электронной почты.

4.1.3. Исполнитель отправляет все необходимые для совершения путешествия документы по электронной почте на указанный в заявке адрес Заказчика, после оплаты Заказчиком Однодневной экскурсии.

4.1.4. Исполнитель оставляет за собой право отклонить заявку Заказчика при невозможности исполнения услуг по Договору, с уведомлением Заказчика по электронной почте.

4.2. Офлайн бронирование и оплата:

4.2.1. Заказчик может предварительно забронировать Однодневную экскурсию на сайте Исполнителя light-tour.su, либо обратившись по телефону 8 800 775 59 85 в рабочее время, либо, обратившись к представителю Исполнителя.

4.2.2. В согласованное с Исполнителем время, Заказчик может лично прибыть в офис Исполнителя и произвести оплату забронированных услуг, либо обратившись к представителю Исполнителя. Оплата Заказчиком может быть совершена удалённо, на основании выставленного Исполнителем счёта или QR-кода.

4.2.3. Исполнитель передаёт Заказчику все необходимые для совершения путешествия документы. При удалённой оплате эти документы отправляются Исполнителем на адрес электронной почты, предоставленный Заказчиком.

5. Условия аннуляции и изменений оплаченных туров

5.1. Заказчик вправе расторгнуть Договор до начала поездки, известив в письменном виде (форма №1) Исполнителя по электронной почте info@light-tour.su. К рассмотрению принимаются аннуляции, полученные Исполнителем в письменном виде только в рабочие дни (понедельник – пятница) с 10:00 до 19:00. Действительной признается только аннуляция, подтвержденная Исполнителем по электронной почте в рабочие дни (понедельник – пятница) с 10:00 до 19:00.

5.2. Неявка или опоздание Заказчика ко времени отправления Однодневной экскурсии по любым причинам приравнивается к невозможности исполнения договора, возникшей по вине Заказчика и не влечёт за собой возврат денежных средств, перечисленных Исполнителю.

5.3. В случае изменения или расторжения Договора и (или) отказа Заказчика от исполнения Договора Заказчик обязан возместить Исполнителю расходы, понесенные им при исполнении Договора, в том числе денежные средства, переданные Исполнителем третьим лицам до момента получения от Заказчика письменного извещения об изменении или расторжении Договора и (или) отказе Заказчика от исполнения Договора, а также подлежащие обязательной оплате Исполнителем третьим лицам в целях исполнения Договора с Заказчиком.

5.4. Размер фактических расходов Исполнителя, подлежащих возмещению Заказчиком при расторжении Договора и (или) отказе Заказчика от Однодневной экскурсии, связан с предоплатой услуг поставщикам и **может составить** при отказе от 2 рабочих дней до начала путешествия – 100 % цены Однодневной экскурсии.

Указанные выше данные об ориентировочном размере расходов Исполнителя не являются окончательными или установленными заранее и приведены исключительно для информирования Заказчика о возможных последствиях расторжения Договора. Расчёт фактически произведённых расходов производится **в каждом случае индивидуально**.

5.5. При аннуляции Исполнителем Однодневной экскурсии из-за недобора группы или по иным объективным причинам Исполнитель возвращает Заказчику 100 % произведённой им оплаты.

5.6. В исключительных случаях возможна замена Исполнителем услуг, входящих в экскурсионную программу, на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Заказчика, перенос времени начала и окончания Однодневной экскурсии, изменения маршрута и расписания экскурсионной программы, а также иные оправданные изменения.

5.7. В Однодневных экскурсиях, организованных для сборных групп часть расходов не персонализируется и их расчет производится исходя из фактической численности группы (транспортные услуги, услуги гида, групповые билеты и т.д.).

6. Возврат денежных средств

6.1. Порядок возврата денежных средств Заказчику:

- При расторжении Договора и (или) отказе Заказчика от Однодневной экскурсии Заказчик высылает Исполнителю письменную аннуляцию по электронной почте info@light-tour.su.

Исполнитель рассматривает её в течение 2-х рабочих дней, определяет сумму, подлежащую возврату согласно п. 5.3, 5.4. и перечисляет деньги Заказчику в той же форме, в которой была произведена оплата, в сроки, определяемые правилами осуществления банковских операций (при оплате банковскими картами может длиться до 30 банковских дней).

7. Ответственность Сторон. Особые условия

7.1. **Заказчик несет ответственность** за правильность и достоверность предоставляемых им персональных данных, за соблюдение правил бронирования и оплаты, в том числе электронной оплаты платежными картами.

7.2. **Исполнитель несет ответственность** за качество и своевременность предоставляемых туруслуг при выполнении Заказчиком условий настоящего Договора.

7.3. **Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком:**

- за понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия, возникшие вследствие: недостоверности, недостаточности предоставления Заказчиком сведений и персональных данных (в том числе неправильно указанный в заявке номер контактного телефона или e-mail адрес), необходимых для исполнения Договора.

- если Заказчик или лица, в интересах которых заключен Договор, совершают ошибочные действия, влекущие невозможность оказания им туруслуг, или по причине возникших у них проблем, не связанных с волей Исполнителя (отсутствие доступа к сети, недостаток времени, болезнь или иные причины, затрудняющие или делающие невозможным выполнение ими требуемых действий).

- при утере, утрате, краже личного багажа, ценностей и документов Заказчика или лица, в интересах которых заключен Договор, в период поездки;

- в случае если у Заказчика или лица, в интересах которых заключен Договор, возникли проблемы вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах;

- за непредоставление туруслуг при наличии не зависящих от Исполнителя технических, организационных, финансовых и иных причин, препятствующих оказанию туруслуг. Произведенная в данном случаях оплата Заказчиком Однодневной экскурсии возвращается Заказчику согласно условиям аннуляции, установленным в п. 5 настоящего Договора. В случае неправомерных действий Заказчика, или лица, в интересах которых заключен Договор, которые нанесли Исполнителю ущерб, Исполнитель может потребовать от Заказчика возмещения материального ущерба;

- за качество каналов связи общего пользования или служб, предоставляющих доступ Заказчику к информации о выбранной им Однодневной экскурсии.

7.4. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику услуги, Исполнитель рекомендует Заказчику незамедлительно известить сопровождающего гида или представителя принимающей стороны.

7.5. Форс-мажорные обстоятельства (пожар, военные действия, решения высших государственных органов, эпидемии, забастовки и т.п.), в результате которых не могут быть выполнены обязательства, вытекающие из настоящего Договора, освобождают Стороны от ответственности по обязательствам.

7.6. Изменение условий Договора в отношении отдельного Заказчика оформляется в виде отдельных договоров или дополнительных соглашений к настоящему Договору.

7.7. Заказчик предупрежден и согласен с тем, что:

- в исключительных случаях возможна замена Исполнителем услуг, входящих в Однодневную экскурсию (в том числе замена перевозчика, перенос времени начала и окончания путешествия, изменения маршрута и расписания экскурсионной программы, а также иные оправданные изменения) на аналогичные услуги;

- комплексные услуги питания, оказываемые сборным туристическим группам, входящие в состав Однодневной экскурсии, не рассчитаны на индивидуальные особенности туристов (диетические, лечебные, религиозные и иные ограничения).

8. Порядок решения споров. Порядок предъявления претензии.

8.1. В случаях возникновения разногласий и споров из-за неисполнения или ненадлежащего исполнения Договора или в связи с ним, Стороны будут стремиться к их урегулированию путем переговоров и достижению мирового решения или соглашения.

8.2. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» письменная претензия к качеству туристических услуг предъявляется Заказчиком Исполнителю не позднее 20-ти дней с момента окончания поездки и рассматриваются в течение 10 дней после получения. В течение этого времени стороны информируют друг друга о принятом решении.

8.3. Претензия принимается Исполнителем только от Заказчика. От третьих лиц, в интересах которых заключён настоящий Договор, претензии не принимаются.

8.4. В случае не достижения соглашения в результате переговоров, спор разрешается в суде.

9. Заключение, изменение и расторжение договора

9.1. Моментом акцепта (принятия) и вступления в силу настоящего Договора считается заказ услуг и их последующая оплата. Договор заключен в письменной форме. В соответствии с п.1 ст. 160 ГК РФ письменная форма сделки считается соблюденной в случае совершения лицом сделки с помощью электронных либо иных технических средств, позволяющих воспроизвести на материальном носителе в неизменном виде содержание сделки (текст договора оферты, размещенный на официальном сайте Исполнителя доступный для скачивания, распечатывания и иной фиксации), при этом требование о наличии подписи считается выполненным, если использован любой способ, позволяющий достоверно определить лицо, выразившее волю (указание данных о Заказчике в заявке, номера контактного телефона, адреса электронной почты и реквизитов платежной карты).

9.2. Договор действует до исполнения Сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору. Туристские и иные услуги, являющиеся предметом настоящего Договора, считаются предоставленными в полном объеме и надлежащим образом с момента выполнения Исполнителем всех пунктов экскурсионной программы, указанной в Туристской путевке (Приложение №1), являющейся неотъемлемой частью Договора, при условии отсутствия претензии со стороны Заказчика. При изменении редакции Договора до момента исполнения Сторонами всех своих обязательств, отношения Сторон регулируются условиями Договора в редакции, действовавшей на момент его акцепта Заказчиком. Тексты предыдущих редакций Договора находятся в общедоступном архиве на сайте light-tour.su.

9.3. Договор может быть изменен или расторгнут по соглашению Сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим Договором.

9.4. 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 путешествия;

изменение сроков совершения путешествия; рост свыше 10% транспортных тарифов и (или) стоимости иных услуг; невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Заказчика, другие обстоятельства).

9.5. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

10. Реквизиты Исполнителя

ООО «Лайт»

Юридический адрес: 357500 Россия, Ставропольский край,
г. Пятигорск ул. Коста Хетагурова, д.23 пом.41

Почтовый адрес: 357500 Россия,
Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Октябрьская, д. 8 стр.1

Телефон: (8793)333331, 97 42 57

8 800-77-55-985 e-mail: info@light-tour.su сайт: www.light-tour.su

ИНН [2634071326](#) ОГРН 1062635118303

Генеральный Директор Пархоменко Юлия Сергеевна