**Публичная оферта
на заключение Договора о реализации турпродукта (комплекса услуг по отдыху (Круиз))**

г. Пермь

ред. 01.08.2024 г.

Настоящая публичная оферта, опубликованная на официальном Сайте в сети Интернет volgawolga.ru в разделе «Документы», «для туристов», представляет собой предложение Туроператора - Общества с ограниченной ответственностью «Теплоходная компания «Большой МАЯК» (ООО «Большой МАЯК») заключить Договор о реализации комплекса услуг по отдыху (Круиза) на изложенных ниже условиях:

1. Основные термины и определения, используемые в Договоре о реализации услуг по отдыху (Круиза):

- Туроператор – юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию и продвижению туристских продуктов (далее - турпродукты) – комплекс услуг по отдыху (Круиз) на одном из теплоходов-пансионатов: «Михаил Кутузов», «Владимир Маяковский», «Павел Бажов», «Юрий Никулин», «Александр Невский», «Борис Полевой» (далее – теплоход(ы)), реализуемого Заказчику в сети Интернет с использованием Системы поиска и бронирования Круизов booking.volgawolga.ru.

- Договор страхования ответственности Туроператора (финансовое обеспечение) – документ, подтверждающий право Туроператора осуществлять деятельность по формированию, продвижению и реализации турпродуктов (комплекса услуг по отдыху (Круиз)) на территории РФ.

- Заказчик (Плательщик) – отдыхающий или лицо, совершающее бронирование комплекса услуг по отдыху (Круиза) от имени другого отдыхающего, в том числе законный представитель несовершеннолетнего отдыхающего, и осуществляющее Оплату за забронированный комплекс услуг по отдыху (Круиз) в размере и в сроки, указанные в Договоре о реализации турпродукта (комплекса услуг по отдыху) и Приложениях к нему.

- Отдыхающий – лицо, совершающее Круиз на одном из теплоходов Туроператора, в рамках которого оказывается комплекс услуг по отдыху, приобретенный Заказчиком в сети Интернет путем бронирования в Системе поиска и бронирования Круизов booking.volgawolga.ru.

- Персональные данные – информация о Заказчике и Отдыхающих, предоставляемая Заказчиком при бронировании: ФИО, дата рождения, данные паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, гражданина РФ (для детей до 14 лет – данные свидетельства о рождении); контактные данные (адрес электронной почты, номер мобильного телефона (Viber, WhatsApp и др.).

- Турпродукт (комплекс услуг по отдыху (Круиз)) – забронированные Заказчиком в сети Интернет через Систему поиска и бронирования Круизов booking.volgawolga.ru услуги по отдыху (Круиз) на теплоходе(ах) Туроператора, оформленные Путевками.

- Сайт Туроператора – web-страница Туроператора, размещенная в сети Интернет по адресу volgawolga.ru.

- Система поиска и бронирования Круизов – справочно-информационная система, функционирующая на Сайте Туроператора (booking.volgawolga.ru) предназначенная для поиска и бронирования Заказчиком комплекса услуг по отдыху (Круиза) на теплоходе(ах) Туроператора (далее - Система on-line бронирования).

- Акцепт Оферты – совокупность действий Заказчика, свидетельствующие о его полном и безоговорочном согласии с условиями Договора о реализации комплекса услуг по отдыху (Круиза): наличие отметки Заказчика в виде «галочки» в графе «Я принимаю условия Публичной оферты о реализации комплекса услуг по отдыху (Круиза)» и при оплате (полной/частичной) за забронированный комплекс услуг по отдыху (Круиз) в порядке и на условиях, указанных в Договоре о реализации комплекса услуг по отдыху (Круиза).

- Личный кабинет Заказчика - персональная страница Заказчика, сформированная на Сайте Туроператора, в которой содержится доступ ко всем Заявкам (бронировкам) Заказчика, осуществленным в Системе on-line бронирования, а также актуальная информация о статусе Заявок и существенная информация о каждом забронированном им комплексе услуг по отдыху (Круизе). Порядок доступа в Личный кабинет определяется Договором о реализации комплекса услуг по отдыху (Круиза).

- Заявка - запрос на бронирование (бронировка), осуществляемый Заказчиком при выборе конкретного комплекса услуг по отдыху (Круиза), которая осуществляется им в Системе on-line бронирования.

- Договор о реализации турпродукта (комплекса услуг по отдыху (Круиза)) – Договор между Заказчиком и Туроператором, заключаемый посредством Акцепта настоящей Оферты.

- Лист бронирования – документ, являющийся неотъемлемой частью Договора и формой подтверждения Туроператором Заявки (бронировки) Заказчика, содержащий информацию: об общей стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза), о маршруте и направлении движения теплохода, программе пребывания, в том числе о наличии экскурсионной программы, об условиях отдыха (Круиза), включая информацию о теплоходе, об условиях размещения на теплоходе (классе и номере каюты) и питания, о дополнительных услугах, а также персональных данных Заказчика и Отдыхающих.

- Оплата – действия Заказчика по перечислению денежных средств в адрес Туроператора за комплекс услуг по отдыху (Круиз), указанный в Листе бронирования.

- Ваучер – обменный документ на Путевку, содержащий существенные условия о составе комплекса услуг по отдыху (Круиза) и подтверждающий право Заказчика на забронированный и оплаченный комплекс услуг по отдыху (Круиз) на одном из теплоходов Туроператора. Порядок выдачи Заказчику Ваучера и его обмена на Путевку определяется Договором.

- Путёвка – документ, подтверждающий право Заказчика на забронированный и оплаченный комплекс услуг по отдыху (Круиз) на одном из теплоходов Туроператора. Порядок оформления и выдачи Заказчику Путевки определяется законодательством РФ и Договором.

- Банк – кредитная организация, которая по договору Интернет - эквайринга, заключенному с Туроператором, осуществляет прием и проведение платежей Заказчика с использованием банковской карты на сайте Туроператора за

комплекс услуг по отдыху (Круиз) на одном из теплоходов Туроператора, забронированный и оплачиваемый Заказчиком по Договору.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. В соответствии с Договором, Туроператор реализует Заказчику комплекс услуг по отдыху (Круиз) на теплоходе, забронированный Заказчиком в Системе on-line бронирования. Конкретный состав комплекса услуг по отдыху (Круиза) указывается Туроператором в Листе бронирования.

Комплекс услуг по отдыху на теплоходах Туроператора включает в себя: перевозку, проживание, питание по типу полный пансион, оздоровительные мероприятия, иные услуги по отдыху и организации досуга.

2.2. Заключая Договор, Заказчик подтверждает, что получил необходимую и достоверную информацию:

- о потребительских свойствах (качестве) комплекса услуг по отдыху (Круиза), в том числе, программе пребывания, маршруте и направлении движения, и условиях отдыха (Круиза), включая информацию о размещении на теплоходе (класс и номер каюты), питании, экскурсионной программе, а также дополнительных услугах;

- об общей стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза) в рублях;

- о правилах перевозки, в том числе багажа;

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для осуществления отдыха (Круиза));

- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в месте временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для осуществления отдыха (Круиза));

- об опасностях, с которыми Заказчик (Отдыхающий) может встретиться при осуществлении отдыха (Круиза);

- о медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для осуществления отдыха (Круиза));

- о национальных и религиозных особенностях места временного пребывания;

- о возможности добровольно застраховать риски, связанные с невозможностью осуществления отдыха (Круиза).

3. БРОНИРОВАНИЕ, ПОДТВЕРЖДЕНИЕ И ОПЛАТА КОМПЛЕКСА УСЛУГ ПО ОТДЫХУ

3.1. Бронирование комплекса услуг по отдыху (Круиза) на одном из теплоходов Туроператора производится Заказчиком на официальном Сайте Туроператора в сети Интернет по адресу: booking.volgawolga.ru в Системе on-line бронирования.

3.2. Для входа в Систему on-line бронирования Заказчику необходимо пройти регистрацию на Сайте Туроператора, путем заполнения формы «Регистрация частного лица». При заполнении такой формы Заказчик указывает имя, личный адрес электронной почты, а также пароль для доступа в Систему on-line бронирования. Заказчик в любой момент вправе изменить ранее указанный им пароль путем создания нового пароля. Заказчик обязан сохранять в тайне присвоенный логин и пароль, не распространять и не передавать третьим лицам. Заказчику известно, что Туроператор вправе полностью/частично ограничить доступ Заказчика в Систему on-line бронирования в случаях, когда по присвоенному логину и паролю Заказчика совершаются недобросовестные и/или подозрительные действия по бронированию комплекса услуг по отдыху (Круиза). Все действия, совершенные Заказчиком по присвоенному логину и паролю в Системе on-line бронирования, считаются совершенными Заказчиком с наступлением для него прав и обязанностей, установленных Договором.

3.3. При оформлении Заявки на комплекс услуг по отдыху (Круиз), забронированной в Системе on-line бронирования, Заказчик выбирает удобный для себя порядок оплаты:

- либо осуществить единовременный платеж в размере полной (100%) стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза);

- либо осуществить частичную оплату, но не менее 25% от стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза), указанной Туроператором в Листе бронирования. В этом случае Заказчик обязан произвести полную (100%) оплату стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза) не позднее 25 дней до начала отдыха (Круиза). При этом Заказчик согласен с тем, что неоплаченная часть стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза) может быть повышена Туроператором в одностороннем порядке, но не более чем на 25% от стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза), указанной в Листе бронирования на момент бронирования.

Заказчику известно, что конкретные условия и порядок оплаты стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза) по каждой Заявке (бронировке) указаны в Личном кабинете Заказчика, и выбираются им в момент бронирования и далее изменению не подлежат.

3.4. При осуществлении Заказчиком бронирования комплекса услуг по отдыху (Круиза) за 25 дней и менее до начала отдыха (Круиза) Заказчик обязан полностью оплатить комплекс услуг по отдыху (Круиз) в течение суток после оформления бронирования.

3.5. После формирования в Личном кабинете Заказчика Листа бронирования (подтверждения бронирования Туроператором комплекса услуг по отдыху (Круиза)) и Акцепта Заказчиком настоящей Оферты в Личном кабинете для Заказчика формируется Ваучер(ы), который(ые) Заказчик и/или Отдыхающий обязан предъявить при посадке на теплоход Туроператора. Ваучер является обменным документом на Путевку при приобретении Заказчиком комплекса услуг по отдыху (Круиза) на теплоходе Туроператора. Туроператор формирует и передаёт Заказчику Путевку не позднее дня осуществления посадки на теплоход (регистрации на рейс).

3.6. Заказчик уведомлен, что приобретение услуг по отдыху (Круиза) для лиц, не достигших возраста совершеннолетия (18 лет), отправляющихся на отдых без сопровождения взрослых, не допускается. Бронирование и оказание услуг по отдыху на Круизе на одном из теплоходов Туроператора для детских организованных групп (более 5 детей) осуществляется Туроператором только по предварительному согласованию.

3.7. Бронирование комплекса услуг по отдыху для детей в возрасте до 4 (четырёх) лет осуществляется только по предварительному согласованию с Туроператором. Туроператор вправе отказать в бронировании комплекса услуг по отдыху (Круиза) на ребенка до 4 (четырёх) лет, согласно п. 10 Приказа Минтранса России от 05.05.2012 №140 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте».

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Заказчик обязан:

• предоставить Туроператору необходимую и достоверную информацию для оформления Листа бронирования и исполнения обязательств по Договору, в том числе Персональные данные на себя лично и на каждого Отдыхающего (Ф.И.О., дату рождения, данные паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, гражданина России (данные свидетельства о рождении детей до 14 лет), место регистрации, гражданство, номера мобильных телефонов. Указанные данные Заказчик обязан предоставить после Акцепта настоящей Оферты;

• произвести полную (100%) оплату стоимости Путевки(ок) (комплекса услуг по отдыху на Круизе) в соответствии условиями Договора;

• заблаговременно, но не позднее чем за 20 минут до времени отправления теплохода в рейс, прибыть в пункт посадки (регистрации на рейс) и обеспечить прибытие всех Отдыхающих. При опоздании Заказчика и/или Отдыхающих в пункт начала Круиза по любым причинам последние самостоятельно, за свой счет, вправе прибыть в место следующей стоянки теплохода, предусмотренной в маршруте Круиза, с обязательным уведомлением Туроператора всеми доступными способами о своем опоздании и намерении прибыть в место следующей стоянки теплохода. Неприбытие Заказчика и/или Отдыхающего на Круиз по любым причинам считается отказом от комплекса услуг по отдыху (Круиза) по инициативе Заказчика, при этом Туроператор осуществляет возврат Заказчику оплаченных за комплекс услуг по отдыху (Круиз) денежных средств за минусом удерживаемых фактически понесенных Туроператором расходов в порядке, указанном в разделе 6 Договора.

• уведомить Отдыхающих о необходимости предоставления при посадке на теплоход (регистрации на рейс) подлинников следующих документов: Ваучера(ов); паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, гражданина России (для детей до 14 лет свидетельство о рождении);

• соблюдать законодательство РФ, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

• в период осуществления Круиза (отдыха) придерживаться общепринятых норм поведения и правил безопасности, невыполнение которых препятствует осуществлению отдыха (Круиза), соблюдению маршрута, экскурсионной программы;

• сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в месте временного пребывания, а также к предоставленному в пользование Заказчика и/или Отдыхающих имуществу (каюта теплохода, автобус и т.д.);

• в случае нарушения Заказчиком и/или Отдыхающими действующих правил перевозки и провоза багажа, причинения ущерба (убытков) имуществу теплохода, штрафы взимаются Туроператором с виновного лица в размерах, предусмотренных действующим законодательством России;

• соблюдать во время осуществления отдыха (Круиза) правила личной безопасности;

• предоставить Отдыхающим полную и достоверную информацию о комплексе услуг по отдыху (Круизе), полученную у Туроператора, в т.ч. в Системе on-line бронирования и/или в Личном кабинете, а также информировать Отдыхающих о необходимости соблюдать общепринятые нормы поведения и правила безопасности, а также Правила поведения на борту теплохода, установленные Туроператором для Отдыхающих при осуществлении отдыха (Круиза);

• в случае возникновения чрезвычайных ситуаций, в том числе угрожающих осуществлению отдыха (Круиза) на теплоходе, жизни и/или здоровью для Заказчика и/или Отдыхающих на теплоходе, немедленно, без лишних промедлений сообщить о возникновении такой ситуации Директору круиза и/или капитану теплохода;

• в случае бронирования Заказчиком каюты при «подборе пары», сообщить Туроператору о наличии у него и/или Отдыхающих различного рода заболеваний или состояний и связанных с ними медицинских противопоказаний (применительно к смене климатических условий, разным видам передвижениям, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.д.), которые могут повлиять на возможность осуществления отдыха (Круиза) и/или получению отдельных услуг во время его осуществления;

• в случае заболевания (травматизма, обострения хронических и иных заболеваний, требующих квалифицированного медицинского лечения и ухода) Заказчика и/или Отдыхающего во время осуществления отдыха (Круиза), Заказчик и/или Отдыхающий обязаны обратиться в медицинское учреждение в ближайшем порту. В случае отказа от медицинского лечения в стационарном учреждении и продолжения отдыха (Круиза), вся ответственность за результаты принятого решения возлагается на Заказчика и/или Отдыхающего, Туроператор не несет ответственности за последствия, вызванные их заболеванием, и не возмещает стоимость комплекса услуг по отдыху (Круиза), неиспользованных Заказчиком и/или Отдыхающим вследствие заболевания;

• исполнять иные обязанности, предусмотренные Договором.

4.2. Заказчик вправе:

• получать полную и достоверную информацию о Круизе, маршруте и сроках его совершения, условиях проживания (категории каюты), питании, культурно-развлекательной и экскурсионной программах, программе оздоровительных мероприятий. Такая информация может быть получена Заказчиком на Сайте Туроператора: volgawolga.ru;

• получать все причитающиеся по настоящему Договору и оплаченные услуги;

• заказывать дополнительные услуги по маршруту на Круизе за дополнительную плату;

• в любое время отказаться от Круиза, при условии оплаты Туроператору фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору;

• получить копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре в единый федеральный реестр туроператоров;

• получить документы, необходимые для совершения Круиза;

• требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий настоящего Договора в порядке, установленном законодательством РФ.

4.3. Туроператор обязан:

• забронировать комплекс услуг по отдыху (Круиза) согласно Листу бронирования. Услуги, не указанные

Туроператором в Листе бронирования, оплачиваются Заказчиком и/или Отдыхающим дополнительно, в том числе приобретаемые у третьих лиц на борту теплохода;

- предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах комплекса услуг по отдыху (Круиза) в т.ч. о наличии экскурсионной программы и программы оздоровительных мероприятий, входящих в стоимость комплекса услуг по отдыху (Круиза), а также дату и время начала и окончания отдыха (Круиза), его длительность. При этом маршрут Круиза определяется как пункт отправления, направление движения, указанное в Путевке и Ваучере и конечный пункт. Промежуточные порты и пристани, указанные в графике стоянок не являются существенным условием в маршруте Круиза и могут быть изменены (отменены) по решению Туроператора, диспетчера и/или капитана теплохода; условия размещения на теплоходе, при этом номер каюты, в отличие от класса каюты, не является существенным условием Договора и может быть изменен;

- сообщить сведения о порядке и сроках предъявления Заказчиком претензий к Туроператору в случае нарушения Туроператором обязательств по Договору;

- обеспечить и осуществить оказание услуг по отдыху (Круизу) на одном из теплоходов.

4.4. Туроператор вправе:

- произвести замену теплохода, указанного в Путевке, на теплоход аналогичного проекта с сохранением условий размещения и обслуживания;

- при необходимости произвести замену Круиза до начала его осуществления на равнозначный или перенести сроки его осуществления не более чем на 48 часов;

- при необходимости произвести замену каюты, указанной в Ваучере и/или Путевке и, на каюту того же или более высокого класса без изменения общей стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза). Если Отдыхающие согласились на такую замену, в том числе на борту теплохода и подписали соответствующее заявление (согласие), то считается, что между Сторонами достигнуто соглашение об изменении условий Договора;

- в одностороннем порядке аннулировать забронированный комплекс услуг по отдыху и отказаться от исполнения Договора, в случае нарушения Заказчиком сроков оплаты, предусмотренных п. 3.3. Договора. В этом случае Туроператор производит Заказчику возврат оплаченных им денежных средств за минусом фактически понесенных Туроператором расходов в связи с аннуляцией комплекса услуг по отдыху согласно п. 6.4. Договора;

- произвести любые изменения программы отдыха (Круиза) в целях обеспечения безопасности Заказчика (Отдыхающих).

4.5. При необходимости госпитализации Отдыхающего Администрация теплохода/Туроператор вызывает скорую медицинскую помощь в ближайший оборудованный для данного типа судна причал и делает соответствующую остановку. Претензии других Отдыхающих по изменению расписания движения теплохода, вызванного такой остановкой, не принимаются. Если хроническое, инфекционное или другое заболевание Отдыхающего угрожает здоровью других Отдыхающих или членов экипажа теплохода, то такой Отдыхающий может быть снят с теплохода в ближайшем порту.

4.6. Заказчик уведомлен, что:

4.6.1. Туроператор является лицом (исполнителем), оказывающим Заказчику (Отдыхающим) комплекс услуг по отдыху на Круизах теплоходов по Договору. Все необходимые сведения о Туроператоре, включая сведения о финансовом обеспечении Туроператора, а также информация о способах связи с Туроператором (номера телефонов, факсов, адрес Сайтов в сети «Интернет», адрес электронной почты), содержатся на официальном Сайте Туроператора www.volgawolga.ru; а также содержится на официальном государственном ресурсе в сети Интернет: на сайте: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/reestry_turizm/edinyy_federalnyy_reestr_turoperatorov/.

4.6.2. Туроператор несет предусмотренную законодательством РФ ответственность по Договору в отношении обязанностей Туроператора, установленных Законом № Ф3-132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

4.6.3. Совершение Круиза беременными женщинами возможно при соблюдении следующих условий:

- Женщина со сроком беременности менее 28 недель на момент окончания Круиза должна предоставить Туроператору медицинское заключение (должно быть выдано не ранее чем за 48 часов до начала Круиза) о состоянии здоровья и отсутствии противопоказаний для совершения Круиза с учетом дат и особенностей маршрута.

- Если срок беременности превышает 28 недель на дату начала Круиза, Туроператор не рекомендует совершать Круиз, в связи с особенностями некоторых маршрутов, а также оставляет за собой право отказать беременной женщине в совершении Круиза в связи с отсутствием возможности оказания ей своевременной (экстренной) специализированной медицинской помощи.

Ответственность за извещение Туроператора о состоянии здоровья беременной женщины и соблюдения требований, указанных в настоящем пункте, лежит на Заказчике.

Туроператор не несет ответственности за неблагоприятные последствия, которые могут возникнуть у беременной женщины и плода во время и вследствие совершения Круиза.

Расходы на высадку или вынужденную стоянку, совершенную в период выполнения Круиза, по причине необходимости госпитализации беременной женщины, осуществляются за счет Заказчика.

4.6.4. На теплоходе существуют «Правила поведения на борту теплохода», с которыми необходимо самостоятельно ознакомиться Заказчику и отдыхающим на борту теплохода.

4.6.5. В целях обеспечения безопасности, в том числе пожарной:

- запрещено проносить на борт теплохода и/или использовать на борту теплохода взрывчатые, легковоспламеняющиеся вещества, пиротехнические изделия, а также иные предметы и вещества, оборот которых ограничен и/или запрещен законодательством РФ. Если в результате несоблюдения указанного запрета теплоходу и/или находящемуся на нем имуществу будет причинен ущерб (убытки) Заказчиком и/или Отдыхающим, обязанность по возмещению ущерба (убытков) ложится на Заказчика и/или Отдыхающего.

- на теплоходе запрещено курение в каютах, на открытых прогулочных палубах и в других местах, специально не отведенных для курения; также запрещено выбрасывание спичек, окурков и других горящих предметов на борт и за борт теплохода. Нарушитель может быть привлечен к административной ответственности в соответствии с КоАП РФ. Если в результате курения Заказчика и/или Отдыхающего на теплоходе либо разбрасывания ими в неположенных

местах горящих предметов будет причинен ущерб (убытки) теплоходу или находящемуся на нем имуществу, то Заказчик /или Отдыхающий возмещают причиненный ущерб (убытки) в полном объеме.

Заказчик обязан уведомить об указанных запретах и последствиях Отдыхающих.

4.6.6. В целях соблюдения правопорядка, обеспечения безопасности на теплоходе, профилактики алкоголизма у несовершеннолетних детей, и соблюдения п. 3 ст. 16 Федерального закона от 22.11.1995 г. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития алкогольной продукции)»: разрешается употребление (распитие) алкогольных напитков, приобретенных в любых торговых точках, в том числе вне теплохода, в каютах, а также в следующих местах на теплоходе: в барах и специально отведенных прилегающих к ним палубных террасах, в салонах питания во время обедов и ужинов при условии приобретения алкогольных напитков в барах и/или салонах питания; запрещается употребление (распитие) алкогольных напитков на теплоходе в общественных местах: на палубах, в коридорах, в салонах отдыха и т.д.

Заказчик обязан уведомить об указанных правилах Отдыхающих.

4.6. Стороны вправе производить обмен документами (письма, заявления, запросы, ответы, претензии и т.п.) посредством направления их сканированных копий. Заказчик направляет такие документы по электронному адресу Туроператора: client@volgawolga.ru.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Заказчик, заключивший Договор с Туроператором на Сайте в сети Интернет по адресу: booking.volgawolga.ru, представляет интересы всех Отдыхающих, указанных им при оформлении Листа бронирования и непосредственно несет ответственность перед Туроператором за правильность сообщенных им собственных Персональных данных и персональных данных Отдыхающих, за своевременную и полную Оплату комплекса услуг по отдыху (Круиза), а также за своевременное и полное возмещение Туроператору фактически понесенных ими расходов, в случае наступления обстоятельств, указанных в разделе 6 Договора.

5.2. Заказчик и/или Отдыхающий самостоятельно несут ответственность за действительность и сохранность своих личных документов, вещей и документов на протяжении всего отдыха (Круиза).

5.3. Туроператор несет ответственность за правильное оформление Листа бронирования на комплекс услуг по отдыху (Круиз), выбранного и оплаченного Заказчиком на официальном Сайте Туроператора в сети Интернет по адресу: booking.volgawolga.ru, а также за своевременное и правильное оформление документов: Ваучеров и/или Путёвок.

5.4. Туроператор несет ответственность за имущественный и моральный вред, причиненный Заказчику и/или Отдыхающему вследствие предоставления ненадлежащей информации о комплексе услуг по отдыху (Круизе) в порядке и объеме, предусмотренном законодательством России. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию комплекса услуг по отдыху на Круизе, в т.ч. за неоказание или ненадлежащее оказание услуг по отдыху, ответственность несет Туроператор, если законодательством РФ не установлено, что ответственность перед Заказчиком и/или отдыхающими несет другое лицо.

5.5. Туроператор не несет ответственность за несоответствие предоставленного комплекса услуг по отдыху сугубо субъективным ожиданиям Заказчика и/или Отдыхающего.

5.6. Туроператор снимает с себя ответственность и не возвращает денежные средства за услуги по отдыху (Круиз), если решением капитана теплохода и/или правоохранительных органов кому-либо из Отдыхающих, указанных Заказчиком при оформлении Листа бронирования, будет отказано в возможности дальнейшего совершения отдыха (Круиза) по причинам: нарушения ими общественного порядка, причинения беспокойства окружающим, создания ситуации, угрожающей безопасности плавания или жизни и здоровью других отдыхающих, причинения вреда чужому имуществу, хранению, провозу или распространению наркотиков, оружия и иных вещей, запрещенных к хранению, перевозке или распространению действующим законодательством РФ.

В случае совершения теплоходом вынужденной остановки из-за вышеуказанных действий кого-либо из Отдыхающих, им будут предъявлены дополнительные расходы, понесенные Туроператором/Перевозчиком в связи с такой остановкой.

Заказчик обязан предоставить данную информацию Отдыхающим.

5.7. Туроператор и Администрация теплохода не несут ответственность за действия Заказчика и/или Отдыхающих, находящихся не на борту теплохода, направленные на приобретение и пользование товарами и услугами третьих лиц вне теплохода. Заказчик и/или Отдыхающие при этом самостоятельно несут риск возникновения негативных последствий.

5.8. Туроператор не несет ответственности перед Заказчиком и/или Отдыхающими в случае изменения программы Круиза либо его отмены по причинам, находящимся вне сферы влияния Туроператора, как то: обстоятельства непреодолимой силы (в том числе наводнения, паводки, стихийные бедствия, пожары, катастрофы, перевороты, беспорядки, забастовки, угроза военных действий, террористических актов, эпидемии, карантины, навигационная обстановка, связанная с горизонтами воды на лимитированных участках и гидроузлах (шлюзах), метеоусловия, штормовое предупреждение и пр.), технической поломки судна (теплохода), резкого повышения стоимости топлива, ставок налогов и сборов, а также по причинам принятия органами власти решений, препятствующих Туроператору исполнить Договор, и иного существенного изменения обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении Договора.

6. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

6.1. Любая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в случае существенного изменения обстоятельств, из которых Стороны исходили при его заключении.

К таким обстоятельствам относятся:

- значительное ухудшение условий отдыха (Круиза);
- изменение сроков совершения отдыха (Круиза) более чем на 48 часов.
- иные обстоятельства: невозможность Туроператора подтвердить бронирование комплекса услуг по отдыху (Круиза), забронированного Заказчиком.

Изменение обстоятельств признается существенным, когда они изменились настолько, что, если бы Стороны могли это разумно предвидеть, Договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях.

Если при наступлении случаев, указанных в настоящем пункте, Сторонами не достигнуто согласие о внесении соответствующих изменений в Договор, то разногласия разрешаются согласно действующему законодательству РФ.

6.2. Изменения условий Договора вступают в силу при наличии согласия обеих Сторон, полученного путем: обмена сканированной копией на электронную почту Сторон, обмена Сторонами подлинником почтой или курьерской службой.

6.3. В случае невозможности, возникшей не по вине Туроператора, произвести замену на каюту того же или более высокого класса, Туроператор вправе по согласованию с Заказчиком, произвести замену каюты на более низкий класс с соответствующим уменьшением стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза). Если Заказчик не согласен на такую замену, Договор считается расторгнутым по инициативе Заказчика, при этом Туроператор в кратчайшие сроки производит Заказчику возврат оплаченных им денежных средств за комплекс услуг по отдыху (Круиз).

6.4. В случае отказа Заказчика от комплекса услуг по отдыху и/или кого-либо из отдыхающих, указанных в Листе бронирования (исключение составляют отказы, согласно п. 6.3. Договора), Туроператор вправе удержать с Заказчика фактически понесенные им, в том числе:

- межнавигационные расходы: расходы с даты захода теплохода в затон до даты выхода теплохода из затона, в том числе расходы по аренде теплохода, расходы на зимний отстой теплохода в затоне (размещение, электроэнергия, охрана), расходы на капитальный и текущий ремонт судна, расходы по подготовке судна к навигации, включая расходы на наблюдение и ежегодное освидетельствование судна Российским Речным Регистром, расходы на оплату труда экипажа с учетом начисленных страховых взносов с фонда оплаты труда;

- расходы в период навигации (расходы на Круиз): расходы на размещение в каюте на теплоходе, расходы на проезд, в том числе расходы на оплату труда экипажа с учетом начисленных страховых взносов с фонда оплаты труда, расходы на дизтопливо и масло, расходы на лоцманские услуги, расходы на комплексное обслуживание флота, причальные сборы;

- расходы на продвижение и реализацию путевок: расходы на оплату труда менеджеров и специалистов по продажам с учетом начисленных страховых взносов с фонда оплаты труда, расходы на организацию и осуществление рекламных кампаний, расходы на продвижение в средствах массовой информации, расходы на участие в специализированных ярмарках и выставках продаж, а также изготовление рекламных материалов;

- иные расходы, связанные с организацией и формированием услуг по отдыху для Заказчика (отдыхающих), например, такие, как расходы на страхование, банковские расходы, расходы на формирование Путевок.

Фактически понесенные Туроператором расходы в зависимости от сроков отказа ориентировочно могут составлять:

- при отказе более чем за 25 дней до начала Круиза (отдыха) – 10 % от стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза);

- при отказе за 25 - 20 дней до начала Круиза (отдыха) – 20 % от стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза);

- при отказе за 19 - 10 дней до начала Круиза (отдыха) – 35 % от стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза);

- при отказе за 9 - 5 дней до начала Круиза (отдыха) – 50 % от стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза);

- при отказе менее чем за 5 дней до начала Круиза (отдыха) – 65 % от стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза).

Заказчику известно, что фактически понесенные Туроператором расходы в каждом отдельном случае определяются индивидуально, исходя из обстоятельств отказа, и формируются с учетом Калькуляции стоимости комплекса услуг по отдыху, в т.ч. на основе данных бухгалтерского учета.

Отказ от комплекса услуг по отдыху (Круиза) Заказчик обязан оформить в письменном виде и незамедлительно передать соответствующий отказ Туроператору одним из следующих способов: путем направления письма почтой/курьерской службой, электронного сообщения на e-mail, факса и т.д. Туроператор принимает отказ по электронной почте и/или по факсу только в случае, если из него можно достоверно установить Заказчика. Датой отказа Заказчика от комплекса услуг по отдыху (Круиза) считается дата поступления Туроператору отказа одним из указанных в настоящем пункте способов.

6.5. Денежные средства, оплаченные Заказчиком за комплекс услуг по отдыху (Круиз), забронированный по Договору, в случае аннуляции (отказа) Заказчиком приобретенного комплекса услуг по отдыху (Круиза), возвращаются Заказчику исключительно на банковскую карту, с которой Заказчиком была произведена Оплата, за минусом удержанных из них фактически понесенных Туроператором расходов, ориентировочный размер которых указан в п.6.4 Договора. Туроператор производит Заказчику возврат денежных средств только при наличии заявления Заказчика на возврат денежных средств, отправленного им путем направления письма почтой/курьерской службой, электронного сообщения на e-mail, факсом и т.д. с обязательным указанием Заказчиком реквизитов банковской карты, с которой был осуществлен электронный платеж.

7. В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

7.1. Споры, возникшие в ходе исполнения Договора, разрешаются обеими Сторонами путем досудебного порядка урегулирования спора. В случае не урегулирования спора в досудебном порядке спор подлежит разрешению судом в порядке, установленном действующим законодательством России. Досудебный порядок урегулирования спора является обязательным.

7.2. В случае наличия обоснованных претензий по поводу не предоставления или ненадлежащего предоставления оплаченного Заказчиком комплекса услуг по отдыху (Круиза), Заказчик и/или Отдыхающий должен незамедлительно в письменном виде уведомить об этом представителя Туроператора, находящегося на теплоходе (Директора Круиза) для своевременного принятия мер, удовлетворяющих все вовлеченные стороны. Если Заказчика не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения претензий, то Заказчик не позднее 20 дней с момента окончания Круиза вправе обратиться к Туроператору с письменной претензией, к которой Заказчик обязан приложить

документы, подтверждающие обоснованность его требований и документы, подтверждающие обращение Заказчика и/или Отдыхающего к представителю Туроператора на теплоходе (Директору Круиза).

7.3. Заказчик уведомлен о том, что претензии(требования), связанные с существенным изменением обстоятельств, в том числе, не связанные с качеством услуг по отдыху, рассматриваются Туроператором в течение 30 дней с момента поступления полного комплекта документов, обосновывающих требования Заказчика (Отдыхающих).

7.4. Любые претензии, в том числе заявления о возврате части стоимости оплаченного комплекса услуг по отдыху (Круиза) в случае отказа от него, принимаются Туроператором только от лица, заключившего Договор.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Заказчик и/или Отдыхающие, указанные в Заявке, Ваучере и/или Путёвке, и являющиеся гражданами РФ, для получения бесплатного медицинского обслуживания на территории РФ должны иметь при себе в наличии подлинник полиса обязательного медицинского страхования.

8.2. Заказчик, заключая Договор, дает согласие на обработку своих персональных данных, а также персональных данных Отдыхающих, указанных им в Заявке, в целях исполнения Договора. Заключая Договор, Заказчик гарантирует у него наличие полномочий на предоставление персональных данных Отдыхающих, переданных им Туроператору и указанных Туроператором в Листе бронирования. Заказчик вправе предоставить Туроператору согласие на обработку его персональных данных в целях продвижения услуг Туроператора и на получение рекламных сообщений (информации) в целях уведомления Заказчика о предстоящих распродажах, акциях, скидках и т.п. у Туроператора, путем проставления Заказчиком отметки в виде «галочки» при заполнении им Заявки на Сайте Туроператора в графе «Я согласен на обработку персональных данных в целях продвижения услуг Туроператора и на получение рекламных сообщений (информации), в порядке, установленном Публичной офертой о реализации комплекса услуг по отдыху (Круиза)». В соответствии с этим согласием Туроператор вправе направлять рекламную информацию посредством отправления по контактными данным сообщений на сотовый телефон, e-mail, Viber и др., а также почтовых писем по адресу места жительства Заказчика. Обработка персональных данных может осуществляться с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, и может включать в себя сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, в том числе предоставление персональных данных определенному кругу лиц в целях исполнения Договора – работникам Туроператора, Банку, Оператору фискальных данных, транспортным компаниям, страховым компаниям. До Заказчика доведена информация о правах, которые установлены для него как субъекта персональных данных Федеральным законом России «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006 г.

Заказчик, заключая Договор, ознакомлен с Политикой Туроператора в области обработки персональных данных, определяющей порядок и условия обработки персональных данных физических лиц.

8.3. Заказчик дает согласие на получение сообщения, содержащего чек об операции списания денежных средств с банковской карты Заказчика, при осуществлении Заказчиком платежа, совершенного на официальном Сайте Туроператора в сети Интернет по адресу: booking.volgawolga.ru, при Оплате комплекса услуг по отдыху (Круиза), на номер сотового телефона или адрес электронной почты, указанные Заказчиком. Согласие Заказчика на получения такого сообщения выражается посредством заполнения (ввода) номера телефона или адреса электронной почты в специальном поле на странице Банка при совершении операции по оплате стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза), и свидетельствует о волеизъявлении Заказчика на получение такого сообщения.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

9.1. Оферта вступает в силу с момента размещения на Сайте Туроператора в сети Интернет по адресу: www.volgawolga.ru.

9.2. Договор вступает в силу с момента Акцепта Заказчиком настоящей Оферты и действует до полного исполнения Сторонами обязательств по нему.

10. РЕКВИЗИТЫ ТУРОПЕРАТОРА:

Общество с ограниченной ответственностью «Теплоходная компания «Большой МАЯК» (ООО «Большой МАЯК»)

614000, г. Пермь, ул. Советская, д. 36, офис 82,

ИНН 5902040240 КПП 590201001, ОГРН 1165958112374

р/с 40702810749770028696 в Волго-Вятском банке ПАО СБЕРБАНК г. Нижний Новгород

к/с 30101810900000000603 БИК 042202603

Сайт: www.volgawolga.ru, тел. (342) 225-12-45, многоканальный бесплатный телефон: 8 - 800 - 775 - 0354

Директор

ООО «Большой МАЯК»

Л.И. Маркин