

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА
о реализации комплекса услуг по отдыху

г. Пермь

Настоящая публичная оферта, опубликованная на Сайте в сети Интернет по адресу booking.volgawolga.ru, представляет собой предложение Теплоходной компании «ВолгаWolga» (далее – Теплоходная компания) заключить Договор о реализации комплекса услуг по отдыху на изложенных ниже условиях:

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТЕРМИНЫ

1.1. В целях настоящей публичной оферты нижеприведенные термины используются в следующем значении:

- Теплоходная компания «ВолгаWolga» (ООО «ВолгаУрал Вояж») – туристическая компания, реализующая Заказчику комплекс услуг по отдыху, сформированный Туроператором;
- Туроператор – круизная компания, сформировавшая комплекс услуг по отдыху, реализуемый Заказчику через Систему поиска и бронирования круизов Теплоходной компании;
- Договор страхования ответственности Туроператора (финансовое обеспечение) – документ, подтверждающий право Туроператора осуществлять туроператорскую деятельность на территории РФ;
- Заказчик комплекса услуг по отдыху (Плательщик) – Отдыхающий или лицо, бронирующее комплекс услуг по отдыху от имени другого Отдыхающего, в том числе законный представитель несовершеннолетнего Отдыхающего, и оплачивающее денежные средства за комплекс услуг по отдыху в размере, определенном Договором;
- Отдыхающий – лицо, совершающее круиз на теплоходе, в рамках которого оказывается комплекс услуг по отдыху, приобретенный Заказчиком через Систему поиска и бронирования круизов Теплоходной компании;
- Персональные данные – информация о Заказчике и отдыхающих, для которых бронируется комплекс услуг по отдыху, указываемая Заказчиком при бронировании в Личном кабинете: 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, WhatsUp и др.). С момента Акцепта оферты Заказчиком такие сведения указываются в Листе бронирования;
- Комплекс услуг по отдыху – забронированные Заказчиком услуги по отдыху в Системе поиска и бронирования круизов, оформленные Путевкой или ваучером;
- Сайт – web-страница Теплоходной компании, размещенная в сети Интернет по адресу: www.volgawolga.ru;
- Система поиска и бронирования круизов – справочно-информационная система, функционирующая на Сайте Теплоходной компании (booking.volgawolga.ru), предназначенная для поиска и бронирования Заказчиком комплекса услуг по отдыху на круизах теплоходов;
- Заявка – документ, содержащий данные и сведения, указанные и отправленные Заказчиком посредством заполнения специальных полей (параметров) в Системе поиска и бронирования круизов, содержащие: информацию о комплексе услуг по отдыху (об условиях размещения на теплоходе (классе и номере каюты, питании, программе пребывания, маршруте и направлении движения, общей стоимости и др.), о персональных данных Заказчика (Отдыхающих), совершающих отдых (Круиз): ФИО, даты рождения, данные паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, гражданина РФ (для детей до 14 лет - данные свидетельства о рождении));
- Подтверждение Заявки – действия Теплоходной компании по информированию Заказчика о возможности реализовать Заказчику комплекс услуг по отдыху на условиях, указанных им в Заявке;
- Личный кабинет Заказчика – персональная страница Заказчика в Системе бронирования и поиска, в которой содержится доступ ко всем Заявкам Заказчика на комплексы услуг по отдыху, а также актуальная информация о статусе Заявок и существенная информация о каждом забронированном им комплексе услуг по отдыху. Порядок доступа в Личный кабинет определяется настоящей Офертой;
- Оферта – предложение Теплоходной компании о приобретении комплекса услуг по отдыху, сформированное Системой поиска и бронирования круизов на основании данных и сведений, указанных Заказчиком при бронировании;
- Акцепт оферты – действия Заказчика комплекса услуг по отдыху, свидетельствующие о его полном и безоговорочном согласии с условиями настоящей Оферты. Акцепт Оферты (дата заключения договора) наступает при совершении Заказчиком действий при наличии отметки Заказчика в виде «галочки» в графе «Я принимаю условия Публичной оферты о реализации комплекса услуг по отдыху» и при полной/частичной оплате за забронированный комплекс услуг по отдыху в порядке и на условиях, указанных в настоящей Оферте;
- Договор – договор о реализации комплекса услуг по отдыху между Заказчиком и Теплоходной компанией, заключаемый посредством Акцепта Заказчиком настоящей Оферты;
- Лист бронирования – документ, являющийся неотъемлемой частью Договора, содержащий информацию: об общей стоимости комплекса услуг по отдыху, о маршруте и направлении движения, о 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;
- Оплата – действия Заказчика по перечислению денежных средств в адрес Теплоходной компании за комплекс услуг по отдыху (Круизу), указанный в Листе бронирования;
- Ваучер – документ, содержащий существенные условия о составе комплекса услуг по отдыху и подтверждающий право Заказчика на получение комплекса услуг по отдыху на круизе теплохода. Порядок выдачи Заказчику Ваучера определяется Договором;
- Путевка – документ подтверждающий право Заказчика на забронированный и оплаченный комплекс услуг по отдыху, оформленный Путевкой (ами) на отдых, утвержденной Приказом Минфина от 10.12.1999 г. № 90Н формы. Порядок выдачи Заказчику Путевки на отдых определяется Договором;
- Скидка – снижение Туроператором стоимости комплекса услуг по отдыху.
- Банк – кредитная организация, которая по договору Интернет-эквайринга, заключенному с Теплоходной компанией, осуществляет через электронную банковскую систему прием и проведение платежей Заказчика с использованием банковской карты за комплекс услуг по отдыху (Круизу), указанный в Листе бронирования.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. В соответствии с настоящей Офертой Теплоходная компания на основании Заявки реализует Заказчику комплекс услуг по отдыху через Систему поиска и бронирования круизов. Конкретный состав комплекса услуг по отдыху указывается в Листе бронирования.

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

- о потребительских свойствах (качестве) комплекса услуг по отдыху – 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 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 производится Заказчиком путём заполнения Заявки на Сайте Теплоходной компании через Систему поиска и бронирования круизов.

3.2. Для входа в Систему поиска и бронирования круизов Заказчику необходимо пройти регистрацию на Сайте Теплоходной компании по адресу: booking.volgawolga.ru/register путем заполнения формы «Регистрация частного лица». При заполнении такой формы Заказчик указывает имя, личный адрес электронной почты, а также пароль для доступа в Систему поиска и бронирования круизов. 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 Теплоходная компания вправе полностью/ частично ограничить доступ Заказчика в Систему поиска и бронирования круизов в случаях, когда по присвоенному логину и паролю Заказчика совершаются недобросовестные и/или подозрительные действия по бронированию комплекса услуг. Все действия, совершенные Заказчиком по присвоенному логину и паролю в Системе поиска и бронирования круизов, считаются совершенными Заказчиком с наступлением для него прав и обязанностей, установленных Договором.

3.3. При оформлении Заявки на комплекс услуг по отдыху, забронированной через Систему поиска и бронирования круизов, Заказчик выбирает удобный для себя порядок оплаты:

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

Заказчику известно, что условия и порядок оплаты стоимости комплекса услуг по отдыху указаны в Личном кабинете Заказчика, выбираются им в момент бронирования и далее изменению не подлежат.

3.4. Оплата стоимости комплекса услуг по отдыху (Круизу) может быть произведена Заказчиком с использованием банковской карты в форме электронного платежа через систему электронных платежей Банка на сайте Теплоходной компании, либо по безналичному расчету на расчетный счет Теплоходной компании.

3.5. Заказчик обязан произвести Теплоходной компании полную оплату стоимости комплекса услуг по отдыху не менее чем за 25 дней до начала отдыха (Круиза), а при подаче Заявки на комплекс услуг по отдыху за 25 дней и менее до начала отдыха (Круиза) – Заказчик обязан полностью оплатить комплекс услуг по отдыху в течении суток после подтверждения заявки.

3.6. С момента поступления Теплоходной компании полной оплаты стоимости комплекса услуг по отдыху, в Личном кабинете для Заказчика формируется Ваучер, который Заказчик и/или Отдыхающий обязан предъявить при посадке на теплоход. Ваучер является обменным документом на Путевку в случае приобретения Заказчиком комплекса услуг по отдыху на теплоходы «Владимир Маяковский» и/или «Михаил Кутузов», и/или «Павел Бажов». Теплоходная компания обязана оформить и передать Заказчику Путевку при осуществлении посадки на теплоход (регистрации на рейс).

3.7. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты, предусмотренных п. 3.3. настоящего Договора, Теплоходная компания вправе в одностороннем порядке аннулировать забронированный комплекс услуг по отдыху и отказаться от исполнения настоящего Договора. В этом случае Теплоходная компания производит Заказчику возврат оплаченных им денежных средств за минусом удержанных Теплоходной компанией фактически понесенных расходов в связи с аннуляцией комплекса услуг по отдыху, установленных п. 6.6. настоящего Договора. Теплоходная компания 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.

3.8. Заказчик, осуществляющий Оплату с использованием банковской карты путем осуществления электронного платежа на сайте Теплоходной компании, гарантирует, что производит Оплату со своей личной банковской карты.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Заказчик обязан:

- предоставить в Теплоходную компанию информацию, необходимую для исполнения обязательств по Договору, в том числе Персональные данные на Плательщика и каждого отдыхающего (Ф.И.О., дату рождения, данные паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, гражданина РФ (данные свидетельства о рождении детей до 14 лет). Указанные данные о Плательщике и Отдыхающих Заказчик указывает в Личном кабинете;

- произвести полную оплату стоимости за комплекс услуг по отдыху в соответствии условиями настоящего Договора;

- заблаговременно, но не позднее чем за 20 минут до времени отправления теплохода в рейс, прибыть в пункт посадки на теплоход (регистрации на рейс) и обеспечить прибытие всех Отдыхающих. При опоздании Заказчика и/или Отдыхающих в пункт начала отдыха (Круиза) по любым причинам последние самостоятельно, за свой счет, вправе прибыть в место следующей стоянки теплохода, предусмотренной в маршруте отдыха (Круиза), с обязательным уведомлением Теплоходной компании всеми доступными способами о своем опоздании и намерении прибыть в место следующей стоянки теплохода. Неприбытие Заказчика и/или Отдыхающего на отдых (Круиз) по любым причинам считается отказом от комплекса услуг по отдыху по инициативе Заказчика, при этом Теплоходная компания осуществляет возврат Заказчику оплаченных за комплекс услуг по отдыху денежных средств за минусом удержанных фактически понесенных расходов Теплоходной компанией в порядке, указанном в п. 6.6. настоящего 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 РФ (для детей до 14 лет свидетельство о рождении);

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

- в период осуществления отдыха (Круиза) 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 имуществу теплохода, штрафы взимаются с виновного лица в размерах, предусмотренных действующим законодательством РФ;

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

- предоставить Отдыхающим полную и достоверную информацию о комплексе услуг по отдыху, полученную в Теплоходной компании и/или в Системе поиска и бронирования круизов, а также информировать Отдыхающих о необходимости соблюдать обязанности, установленные для Отдыхающих при осуществлении отдыха (Круиза), в том числе общепринятые нормы поведения и правила безопасности;

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

- в момент направления Заявки сообщить Теплоходной компании 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, Теплоходная компания и Туроператор не несут ответственности за последствия, вызванные их заболеванием, и не возмещает стоимость комплекса услуг по отдыху, неиспользованных Заказчиком и/или Отдыхающим вследствие заболевания;

- исполнять иные обязанности, предусмотренные Договором.

4.2. Теплоходная компания обязана:

- обеспечить предоставление комплекса услуг по отдыху согласно Листу бронирования. Услуги, не указанные в Листе бронирования, оплачиваются дополнительно;

- предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах комплекса услуг по отдыху: дату и время начала и окончания отдыха (Круиза), его длительность. При этом маршрут отдыха (Круиза) определяется как пункт отправления, направление движения, указанное в Путевке и/или Ваучере и конечный пункт. Промежуточные порты и пристани, указанные в графике стоянок не являются существенным условием в маршруте отдыха (Круиза) и могут быть изменены (отменены) по решению перевозчика, 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; наличие экскурсионной программы, входящей в комплекс услуг по отдыху;

- согласовывать с Туроператором, сформировавшим комплекс услуг по отдыху, условия отдыха (Круиза), в том числе потребительские свойства комплекса услуг по отдыху, на основании Заявки Заказчика, направленной Теплоходной компании;

- уведомлять Туроператора, сформировавшего комплекс услуг по отдыху, о заключении Договора;

- перечислить Туроператору денежные средства, полученные от Заказчика в качестве оплаты за комплекс услуг по отдыху;

- сообщить сведения о порядке и сроках предъявления Заказчиком претензий к Теплоходной компании в случае нарушения Теплоходной компанией или Туроператором обязательств по Договору.

4.3. Туроператор имеет право на любые изменения программы отдыха (Круиза), произведенные в целях обеспечения безопасности Заказчика (Отдыхающих). Туроператор также вправе произвести:

- замену теплохода, указанного в Путевке и/или Ваучере, на теплоход аналогичного проекта с сохранением условий размещения и обслуживания;
- при необходимости замену отдыха (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 Путевке и/или Ваучере, на каюту того же или более высокого класса без изменения общей стоимости комплекса услуг по отдыху.

О произошедших изменениях Теплоходная компания уведомляет Заказчика путем публикации соответствующей информации в его Личном кабинете, а также при необходимости иным способом, определенным Теплоходной компанией.

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

4.5. Заказчик уведомлен, что лицом (исполнителем), оказывающим Заказчику (Отдыхающим) комплекс услуг по отдыху по Договору, является Туроператор. Полная информация о Туроператоре, а также информация о способах связи с Туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в сети «Интернет», адрес электронной почты), содержится в отдельном файле «Фингарантии» Личного кабинета Заказчика в разделе «Документы по счету». Сведения о Туроператоре и его финансовом обеспечении Заказчик вправе уточнить на сайте Теплоходной компании: www.volgawolga.ru или на сайте Федерального агентства по туризму: www.russiatourism.ru.

4.6. Заказчик уведомлен, что Теплоходная компания является исполнителем и несет предусмотренную законодательством РФ ответственность по Договору в отношении обязанностей Турагентства, установленных Законом о туристской деятельности.

4.7. Если иное не предусмотрено условиями бронирования, указанными в Личном кабинете Заказчика, скидки, предоставляемые Теплоходной компанией, в том числе за самостоятельное бронирование через Систему поиска и бронирования круизов, не суммируются с другими скидками, если иное не указано Теплоходной компанией. Суммарная скидка не может превышать 15% от общей стоимости комплекса услуг по отдыху (Круизу).

4.8. Заказчик уведомлен, а также уведомляет об указанных запретах и последствиях Отдыхающих, что 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 Заказчиком и/или Отдыхающим, обязанность по возмещению ущерба ложится на Заказчика и/или Отдыхающего.

- на теплоходе запрещено курение в каютах, на шлюпочной палубе, 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 Заказчиком и/или Отдыхающими либо разбрасывания ими в неположенных местах горящих предметов на теплоходе будет причинен ущерб теплоходу или находящемуся на нем имуществу, то они возмещают причиненный ущерб в полном объеме.

4.9. Заказчик уведомлен, а также уведомляет об указанных правилах Отдыхающих, что 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: барах и специально отведенных прилегающих к ним палубных террасах, 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: палубах, коридорах, салонах отдыха и т.д.

4.10. 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 Теплоходной компании: client@volgawolga.ru.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Заказчик, заключивший Договор с Теплоходной компанией через Систему поиска и бронирования круизов, представляет интересы всех Отдыхающих, указанных им при оформлении Заявки и непосредственно несет ответственность перед Теплоходной компанией за правильность указанных им собственных Персональных данных и персональных данных Отдыхающих, за своевременную и полную оплату комплекса услуг по отдыху, и за согласие с удержанием Теплоходной компанией фактически понесенных ею расходов, в случае наступления обстоятельств, указанных в 6 разделе Договора.

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

5.3. Теплоходная компания несет ответственность за правильное бронирование комплекса услуг по отдыху, выбранного Заказчиком в Системе поиска и бронирования круизов, а также за правильное оформление Путевки и/или Ваучера. Заказчику известно, что Туроператор обеспечивает предоставление Заказчику и/или Отдыхающему комплекса услуг по отдыху.

5.4. Теплоходная компания несет ответственность за имущественный и моральный вред, причиненный Заказчику и/или Отдыхающему вследствие предоставления ненадлежащей информации о комплексе услуг по

отдыху в порядке и объёме, предусмотренном законодательством РФ. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию комплекса услуг по отдыху ответственность несет Туроператор.

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

5.6. Теплоходная компания снимает с себя ответственность и не возвращает денежные средства за комплекс услуг по отдыху, если решением правоохранительных органов и/или ответственных лиц на борту теплохода Заказчику и/или Отдыхающему будет отказано в возможности дальнейшего осуществления отдыха (Круиза) по причинам нарушения им (ими) правопорядка или причинения беспокойства окружающим; алкогольного или наркотического опьянения и пр.; хранения, провоза или распространения наркотиков, оружия и иных вещей, хранение, перевозка или распространение которых запрещено или ограничено законодательством РФ либо требует специального разрешения; а также по иным причинам, независящим от Теплоходной компании и препятствующим Заказчику и/или Отдыхающему продолжить осуществление отдыха (Круиза).

5.7. Теплоходная компания, 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. Теплоходная компания не несет имущественной ответственности перед Заказчиком и/или Отдыхающим в случае изменения программы отдыха (Круиза) либо его отмены по причинам, находящимся вне сферы влияния Теплоходной компании, как то: обстоятельства непреодолимой силы (в том числе 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.), а также по причинам принятия органами власти решений, препятствующих Теплоходной компании исполнить договор, технической поломки судна (теплохода), резкого повышения стоимости топлива, ставок налогов и сборов и иного существенного изменения обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении Договора.

6. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ, РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА И ИХ ПОСЛЕДСТВИЯ

6.1. Любая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в случае существенного изменения обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении Договора. К таким обстоятельствам относятся:

- Если не могут быть выполнены ранее оговоренные Сторонами состав услуг надлежащего качества, входящих в комплекс услуг по отдыху, указанный в Листе Бронирования;
- Изменение сроков совершения отдыха (Круиза) более чем на 48 часов;
- Невозможность осуществления Заказчиком и/или Отдыхающим отдыха (Круиза) по независящим от него обстоятельствам;
- Непредвиденный рост транспортных тарифов;
- Иные обстоятельства: отказ Туроператора от подтверждения Заявки Заказчика.

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.

6.2. В случае, если какой-либо отдых (Круиз) не может состояться по причине недобора группы (минимальное количество – 100 (сто) человек), Теплоходная компания обязана проинформировать об этом Заказчика (путем направления письма почтой/ курьерской службой, электронного сообщения на e-mail, факса и т.д.) не позднее чем за 15 дней до начала отдыха (Круиза).

При отмене отдыха (Круиза) в соответствии с настоящим пунктом Теплоходная компания предоставляет Заказчику на выбор:

- а) получить возврат денежных средств, оплаченных за комплекс услуг по отдыху;
- б) совершить альтернативный отдых (Круиз), предложенный ему Теплоходной компанией, с сохранением класса каюты и набора услуг.

Заказчик, в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента получения извещения от Теплоходной компании об отмене отдыха (Круиза), сообщает Теплоходной компании о выборе варианта «а» или варианта «б». При выборе Заказчиком варианта «а» Теплоходная компания возвращает Заказчику оплаченные за комплекс услуги по отдыху на отмененный отдых (Круиз) денежные средства в полном объеме в течение 10 рабочих дней. О своем выборе Заказчик сообщает Теплоходной компании одним из следующих способов: путем направления письма почтой/ курьерской службой, электронного сообщения на e-mail, факса и т.д.

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

6.4. При отказе (полном или частичном) Заказчика от комплекса услуг по отдыху по причинам, не связанным с исполнением Теплоходной компанией своих обязательств (односторонний отказ), Теплоходная компания возвращает Заказчику стоимость оплаченного комплекса услуг по отдыху либо внесенный в счет оплаты аванс, за минусом удержанных из них Теплоходной компанией фактически понесенных расходов.

Отказ от комплекса услуг Заказчик обязан оформить в письменном виде и незамедлительно передать соответствующий отказ Теплоходной компании одним из следующих способов: путем направления письма почтой/ курьерской службой, электронного сообщения на e-mail, факса и т.д. Теплоходная компания 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 считается дата поступления в Теплоходную компанию отказа одним из указанных в настоящем пункте способов.

6.5. 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, обмена Сторонами факсом.

6.6. В случае отказа Заказчика от комплекса услуг по отдыху (исключение составляют отказы, вызванные заменой каюты на более низкий класс), что фактически является расторжением Договора по инициативе последнего, Теплоходная компания производит Заказчику возврат оплаченных им денежных средств за комплекс услуг по отдыху за минусом удержанных фактически понесенных расходов Теплоходной компанией, которые в зависимости от сроков отказа ориентировочно могут составлять:

- при отказе более чем за 25 дней до начала отдыха (Круиза) – 10 % от стоимости комплекса услуг по отдыху;
- при отказе за 25 - 20 дней до начала отдыха (Круиза) – 20 % от стоимости комплекса услуг по отдыху;
- при отказе за 19 - 10 дней до начала отдыха (Круиза) – 35 % от стоимости комплекса услуг по отдыху;
- при отказе за 9 - 5 дней до начала отдыха (Круиза) – 50 % от стоимости комплекса услуг по отдыху;
- при отказе менее чем за 5 дней до начала отдыха (Круиза) – 65 % от стоимости комплекса услуг по отдыху.

Денежные средства, оплаченные Заказчиком за комплекс услуг по отдыху путем осуществления платежа с использование банковской карты на Сайте Теплоходной компании через систему электронных платежей Банка, возвращаются Заказчику на банковскую карту, с которой Заказчиком была совершена Оплата, за минусом удержанных из них фактически понесенных Теплоходной компанией расходов, ориентировочный размер которых указан в настоящем пункте.

6.7. В состав фактически понесенных расходов Теплоходной компании включаются штрафные и иные санкции туроператоров, непосредственных поставщиков услуг за аннуляцию бронирования, стоимость услуг, не подлежащих возврату (страховая премия - при оформлении страховки от невозможности совершить поездку), комиссия Банка за приём и проведение платежей по договору Интернет-эквайринга и иные расходы Теплоходной компании.

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, 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 отдыха (Круиза) вправе обратиться в Теплоходную компанию 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. Любые претензии, в том числе заявления о возврате части стоимости оплаченного комплекса услуг по отдыху в случае отказа от него, принимаются Теплоходной компанией только от лица, заключившего настоящий Договор.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Заказчик и/или Отдыхающие, указанные в Заявке и Путевке и/или Ваучере и являющиеся гражданами России, для получения бесплатного медицинского обслуживания на территории России 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, указанных им в Заявке. Заказчик вправе предоставить Теплоходной компании согласие на обработку его персональных данных в целях продвижения услуг Теплоходной компании и на получение рекламных сообщений (информации) в целях уведомления Заказчика о предстоящих распродажах, акциях, скидках и т.п. в Теплоходной компании, путем указания Заказчиком отметки в виде «галочки» при заполнении им Заявки на Сайте Теплоходной компании в графе «Я согласен на обработку персональных данных в целях продвижения услуг Теплоходной компании и на получение рекламных сообщений (информации), в порядке, установленном Публичной офертой о реализации комплекса услуг по отдыху. В соответствии с этим согласием Теплоходная компания 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 Теплоходной компании, Банку, Оператору фискальных данных, транспортным компаниям, страховым компаниям, Туроператору. 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 Теплоходной компании 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 Сайте Теплоходной компании при Оплате комплекса услуг по отдыху, 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, и свидетельствует о волеизъявлении Заказчика на получение такого сообщения.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

9.1. Оферта вступает в силу с момента размещения в сети Интернет по адресу www.booking.volgawolga.ru и действует до момента отзыва Оферты Теплоходной компанией.

9.2. Акцепт Оферты Заказчиком создает Договор на условиях Оферты. Момент акцепта настоящей Оферты наступает при совершении Заказчиком действий по осуществлению Оплаты стоимости комплекса услуг по отдыху через электронную систему платежей Банка, и при наличии отметки Заказчика в виде «галочки» в графе «Я принимаю условия Публичной оферты о реализации комплекса услуг по отдыху».

9.3. Договор вступает в силу с момента акцепта Заказчиком настоящей Оферты и действует до полного исполнения Сторонами обязательств по настоящему Договору.

10. РЕКВИЗИТЫ ТЕПЛОХОДНОЙ КОМПАНИИ

Теплоходная компания «ВолгаWolga»

(Общество с ограниченной ответственностью «ВолгаУрал Вояж»)

Юридический и почтовый адрес: 614000, Пермский край, г. Пермь, ул. Газеты Звезда, д. 8, этаж 1, отдельный вход

ОГРН 1035900073857 ИНН 5902142059 КПП 590201001

Р/с 40702810949770012716 в Волго-Вятском банке ПАО СБЕРБАНК г. Нижний Новгород

К/с 30101810900000000603 БИК 042202603

Сайт: www.booking.volgawolga.ru; телефон: 8 (342) 259-17-55; факс: 8 (342) 212-61-62