



Утверждено  
Приказом № 2 от 15.02.2022  
Генеральный директор ООО «Паромный Центр»  
Кукаев С.Л.

## ОФЕРТА НА ПОДБОР И РЕАЛИЗАЦИЮ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

г. Санкт-Петербург

### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данный документ является официальным предложением ООО «Паромный Центр», (далее по тексту – «Исполнитель»), заключить договор на указанных ниже условиях. В соответствии со статьей 437 ГК РФ данный документ является публичной офертой.

Договор заключается путем акцепта откликнувшимся на оферту лицом (далее по тексту – «Клиент») оферты Исполнителя. Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 10.3 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и ст. 434 Гражданского кодекса России, при направлении Клиентом Заявки на бронирование (далее - «Заявка») и его оплате, полностью или частично.

#### 1. Предмет договора.

1.1. Исполнитель обязуется по заданию Клиента оказать услуги по реализации туристского продукта, сформированного туроператором, указанным в приложении №2 к договору (далее – «Туроператор»), а Клиент обязуется оплатить эти услуги. Конкретный туроператор определяется на основании выбранного Клиентом комплекса услуг.

1.2. Заявка направляется Клиентом посредством электронной системы бронирования, размещённой на сайте Исполнителя, [www.paromy.ru](http://www.paromy.ru). Заявка считается направленной при совершении всех действий, предусмотренных в системе бронирования.

1.3. По результатам совершения Клиентом всех действий, направленных на бронирование, предусмотренных электронной системой бронирования, для Клиента создаётся личный кабинет, а также направляется аутентификационные данные для доступа к нему, являющимися простой электронной подписью – аналогом собственноручной подписи Клиента.

Весь последующий документооборот между Исполнителем и Клиентом осуществляется посредством контактных данных (телефон, адрес электронной почты), указанных Клиентом при регистрации в системе бронирования. Документы и сообщения, переданные по каналам, указанным в настоящем пункте, имеют юридическую силу оригиналов документов. Все действия Клиента, выполненные в личном кабинете, также признаются Сторонами имеющими юридическую силу, ввиду использования простой электронной подписи при регистрации в Личном кабинете.

1.4. В состав приобретаемого согласно настоящей оферте туристского продукта могут входить: услуги по размещению, услуги по перевозке или по организации перевозки различными видами транспорта; экскурсионные услуги; медицинское страхование, страхование расходов, возникших вследствие отмены поездки; иные услуги, указанные в Заявке.

1.5. Конкретные условия выбранного туристского продукта содержатся в личном кабинете Клиента, а также направляются на электронную почту Клиента после бронирования.

1.6. Исполнитель предоставляет Клиенту достоверные сведения о составе и потребительских свойствах туристского продукта. Туристский продукт, бронируемый в соответствии с настоящей офертой, непосредственно формируется и предоставляется туристам Туроператором или его контрагентами, оказывающими соответствующие услуги.

1.7. Туристский продукт по настоящему Договору требует предварительного бронирования и подтверждения возможности его предоставления со стороны Туроператора, ввиду чего договор, заключаемый на основе настоящей оферты, является заключённым под условием – необходимостью подтверждения возможности оказания услуг со стороны Туроператора. При отсутствии такого подтверждения договор считается отменённым, а денежные средства, уплаченные Клиентом, возвращаются Исполнителем.

#### 2. Обязанности сторон

##### 2.1 Исполнитель обязуется:

2.1.1. Предоставить клиенту информацию о туре, ознакомить с программой пребывания и маршрутом путешествия, условиями безопасности туристов. Подписанием Договора Клиент подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

2.1.2. Произвести бронирование соответствующего туристского продукта у туроператора и перечислить ему денежные средства, полученные от Клиента на условиях, предусмотренных агентским договором.

2.1.3. Своевременно предупредить Клиента о поступившей от туроператора информации о подтверждении возможности оказания услуг по договору, об изменениях, вносимых в условия Договора, касающихся

поездки, предоставить подтверждение такой информации (письмо Туроператора) и получить письменное согласие Клиента на такие изменения или отказ от таковых.

2.1.4. Предоставить Клиенту право на туристские услуги в полном объеме, предусмотренном программой обслуживания и условиями настоящего договора.

Обязательство Исполнителя по предоставлению туристских услуг возникает при условии подтверждения бронирования места, только при наличии полной оплаты услуг со стороны Клиента.

2.1.5. Не позднее, чем за 24 часа до начала тура выдать Клиенту сопроводительные документы, необходимые для получения услуг, предусмотренных настоящим договором. Передача сопроводительных документов допускается сторонами посредством электронной почты другой стороны. В этом случае Клиент считается получившим указанные документы после отправки на надлежащий адрес электронной почты.

2.1.6. Своевременно информировать Клиента о возможных обстоятельствах, которые могут повлечь отказ клиента от поездки.

2.1.7. Ознакомить клиента с правилами поведения туриста на маршруте, особенностями и условиями нахождения в стране пребывания и другими организационными вопросами.

2.1.8. В случае невозможности предоставления Клиенту заказанной услуги, сформированной Исполнителем, по каким-либо причинам, Исполнитель обязан обеспечить предоставление туристам услуги той же категории или категории выше, получив, при этом, согласие Клиента на такую замену. Согласием Клиента также признаётся фактическое принятие услуги без предоставления письменных возражений в момент её получения.

2.1.9. В соответствии с законодательством РФ авиабилеты, билеты на поезда и страховые полисы являются самостоятельными договорами между Клиентом (туристом) и перевозчиком (лицом, к нему приравненным, далее – «перевозчик») или страховщиком. Все отношения, вытекающие из договора перевозки, возникают между перевозчиком и Клиентом/туристами. За изменение времени (отмену) вылета авиарейсов/задержку отправления поездов, ответственность несет перевозчик.

В рамках заключаемого договора по умолчанию Туроператором приобретаются билеты по невозвратным тарифам, если иное не указано в самом билете (маршрутной квитанции электронного билета).

Покрытие расходов по страховым случаям обеспечивается страховым полисом и решается Клиентом (туристом) самостоятельно со страховой компанией.

## **2.2 Клиент обязуется:**

2.2.1. Своевременно произвести полную оплату тура.

2.2.2. Своевременно предоставить документы туристов, необходимые для оформления поездки: -

2.2.3. Заключить договор медицинского страхования на время пребывания на маршруте с предоставлением страхового полиса, в случае, если услуг по оформлению договора медицинского страхования не включены в перечень услуг по настоящему договору.

В случае отказа от медицинского страхования оплатить все возможные расходы, связанные с медицинским обслуживанием на маршруте, самостоятельно за свой счет. За отсутствие договора медицинского страхования отвечает Клиент.

2.2.4. Своевременно прибыть к пункту начала маршрута поездки, указанному в договоре, имея при себе надлежащие документы и требуемую сумму денег в валюте, если таковое установлено правилами таможенного режима страны назначения.

2.2.5. Соблюдать правила поведения на маршруте, правила прохождения пограничного и таможенного контроля, а также законы и обычаи стран пребывания и следования.

2.2.6. Самостоятельно оплачивать расходы, не предусмотренные настоящим договором и программой тура.

2.2.7. Клиент обязуется ознакомить указанных в Договоре туристов с содержанием Договора и со всей информацией, предоставленной Исполнителем Клиенту в том случае, если Клиент заключил настоящий Договор также в интересах иных, указанных в Договоре лиц; при этом Клиент гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. Ответственность за непредставление туристам полученной от Исполнителя информации несет Клиент. Клиент обязуется перед Исполнителем отвечать за соблюдение туристами обязательств, перечисленных в настоящем Договоре.

## **3. Стоимость тура и порядок расчетов**

3.1. После заполнения Заявки, Исполнитель осуществляет бронирование туристского продукта у Туроператора, обслуживающего теплоход, выбранный Клиентом.

3.2. Стоимость туристского продукта указывается в Личном кабинете и зависит от выбранного Клиентом набора услуг. Расчёты осуществляются в российских рублях.

3.3. Оплата по Договору должна быть произведена незамедлительно после направления Заявки или в течение времени, указанного в системе бронирования, если оно отдельно указано, с использованием одного из способов оплаты, указанных в личном кабинете.

3.4. В случае изменения тарифов на транспортные услуги, стоимости размещения в отелях и стоимости иных услуг, из которых Стороны, а также Туроператор исходили при бронировании туристского продукта, Исполнитель обязана уведомить Клиента о таковых фактах с указанием срока для внесения дополнительной оплаты, затребованной туроператором. Клиент, не согласившийся с изменением цены Договора вправе

отказаться от Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных ей расходов по исполнению Договора.

3.5. В случае просрочки полной оплаты, указанной в п. 3.3 настоящего Договора, Договор признаётся незаключённым, а Клиент обязан возместить Исполнителю убытки за уклонение от заключения основного договора в соответствии с п.5 ст. 429 и абз.2 п. 4 ст. 445 Гражданского кодекса.

3.6. Исполнитель не несет ответственности за отказ Посольства (Консульства) в выдаче визы Клиенту, при этом визовый сбор не возвращается

#### **4. Ответственность сторон**

4.1 Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством России.

4.2. Ответственность за качество предоставляемых услуг несёт туроператор, сформировавший туристский продукт или туристские услуги.

4.3. Исполнитель не несет ответственности за утерю Клиентом паспорта, билетов, багажных квитанций, других документов, денег и личного имущества, а также в иных случаях, когда исполнение договора стало невозможным по вине Клиента.

4.4. Исполнитель не несет ответственности за выездные документы и другие документы, необходимые для выезда и следования по маршруту, а также заграничные паспорта и визы, оформленные без участия Исполнителя.

4.5. В случае нарушения Клиентом порядка оплаты, в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Клиентом (туристами) сведений и документов, необходимых для исполнения Договора или нарушения Клиентом иных обязанностей установленных настоящим Договором, Исполнитель вправе приостановить исполнение Договора либо отказаться от исполнения договора согласно ст.328 Гражданского кодекса Российской Федерации.

4.6. Клиент самостоятельно несет ответственность за соблюдение законодательства страны пребывания и следования, правил общественного поведения, за соблюдение необходимых правил личной безопасности и сохранности вещей, а также правил пассажирских перевозок, таможенных и пограничных правил.

4.7. Клиент, который приобрел тур на несколько лиц, несет материальную ответственность в случае их отказа от тура в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.8. Клиент несет ответственность за убытки Исполнителя, либо третьих лиц, вызванные действиями Клиента или туристов в полном объеме.

4.9. Клиент несет ответственность за достоверность сообщенных о себе сведений, а также сведений о лицах, включенных в единый с ним тур при заполнении анкетных данных.

#### **5. Срок действия договора**

5.1. Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до завершения Программы туристского обслуживания.

#### **6. Досрочное расторжение договора. Заключительные положения.**

6.1. Договор может быть расторгнут по обоюдному согласию сторон.

6.2. Каждая из сторон может потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, при которых заключался настоящий договор.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов;

Возмещение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон.

6.3. Клиент имеет право расторгнуть настоящий Договор в любое время в одностороннем порядке без объяснения причин или по причинам, не связанным с выполнением Исполнителем своих обязательств. Признание одностороннего расторжения настоящего Договора возникает с момента письменного уведомления Клиентом Исполнителя об отказе. В этом случае Клиенту не возвращается часть цены туристского продукта в размере фактически понесённых расходов Исполнителя, под которыми понимаются, в том числе, денежные средства, перечисленные туроператору или иным контрагентам Исполнителя, и не возвращённые ему после отказа Клиента.

6.4. Клиент до подписания настоящего договора ознакомлен с условиями бронирования, сроками и порядком аннуляции и размером удержания денежных средств за проезд, размещение, установленными правилами перевозчика и/или договором с гостиницей.

6.5. Консульский сбор не возвращается при отказе Консульства в выдаче визы или отказе от тура по инициативе Клиента после подачи документов в Консульство или в визовый центр.

6.6. Стороны считают надлежащей передачу извещений и документов друг от друга с использованием адресов электронной почты, указанных в договоре, либо использовавшихся в качестве обычного средства общения Сторон, а также посредством телефонной связи (включая смс-информирование).

Связь с Клиентом в месте временного пребывания осуществляется по телефону, указанному в настоящем договоре.

Каждая Сторона обязуется поддерживать каналы связи, указанные в договоре, в надлежащем состоянии, позволяющем принимать сообщения от другой Стороны, а также проверять электронную почту не реже одного/двух раз в сутки для оперативного получения информации.

В случае, если сообщения, уведомления или иные документы Клиента поступают позднее окончания рабочего дня Исполнителя, они считаются полученными и будут обработаны на следующий рабочий день.

6.7. Клиент (туристы) предупрежден(ы): о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля; о необходимости несовершеннолетним гражданам, заселяющимся в гостиницу на территории России в отсутствие законных представителей, иметь при себе удостоверенное согласие хотя бы от одного из законных представителей на такое заселение (с указанием паспортных данных сопровождающего лица, если ребёнок не достиг 14 лет, а также паспортных данных законного представителя и его номера телефона); о необходимости наличия нотариально заверенного согласия одного из законных представителей несовершеннолетнего туриста на его выезд за пределы Российской Федерации, в случае, если несовершеннолетний совершает поездку без сопровождения законными представителями; об условиях проживания и питания в отеле; о порядке предоставления экскурсий; о правилах поведения во время туристической поездки; о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий; о санитарно-эпидемиологической обстановке в месте проведения тура, а также рекомендациях и обязательных правилах по профилактике инфекционных заболеваний; об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия; о необходимости для несовершеннолетних граждан при заселении в гостинице что подтверждает своей подписью.

6.8. Клиент подтверждает, что до его сведения доведена сотрудником Исполнителя о том, что в случае отказа от заключения договора страхования расходов на медицинские услуги в стране временного пребывания, он, или туристы по договору, будут вынуждены самостоятельно оплатить стоимость медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной им в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туристов в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков).

Согласно стандартным условиям страхования расходов на медицинские услуги для граждан, выезжающих за пределы Российской Федерации, страховая компания оплачивает расходы на медицинские услуги и репатриацию тела (останков) при соблюдении туристами условий, указанных в конкретном полисе, в пределах суммы, обозначенной в данном полисе, в зависимости от выбранного Клиентом и (или) туристами страхового продукта. Клиенту предоставлена по его требованию полная информация о правилах страхования, а также их контактная информация.

Настоящим Клиент также предупреждён, что для возможности оказания услуг, предусмотренных договором (оформления визы и (или) въезда на территорию страны временного пребывания) туристам необходимо иметь заключённый договор страхования расходов на медицинские услуги для граждан, выезжающих за пределы Российской Федерации, в противном случае им может быть отказано в предоставлении въездной визы или во въезде на территорию страны временного пребывания.

6.9. При бронировании морских и речных круизов, Клиент обязуется обеспечить явку туристов в город, где начинается круиз, как минимум за шесть часов до отправления лайнера в рейс. Все пассажиры должны находиться на борту лайнера не менее чем за два часа до отправления. Настоятельно рекомендуется прибывать в порт посадки за 24 часа до отправления лайнера. Круизные компании устанавливают ограничения на путешествия туристов со сроком беременности более 24 недель на дату окончания круиза, а также о том, что туристы обязаны предъявить при посадке на лайнер оригинал справки о беременности с указанием срока беременности и заверенный перевод указанной справки на английский язык.

Круизная компания может отказать туристу в посадке, либо снять с круизного лайнера в ближайшем порту туриста, мешающего своим поведением отдыху других туристов и/или нарушающего общественный порядок, без компенсации недополученных услуг и стоимости транспортных расходов, о чем составляется акт, подписываемый капитаном судна и иными, уполномоченными членами команды.

Исполнитель освобождается от ответственности в следующих нижеперечисленных случаях, приведших к отмене круиза, нарушению расписания движения лайнера, невозможности захода в обусловленные в программе маршрута пункты, нарушению культурно-развлекательной и экскурсионной программы: в случае наступления неблагоприятных гидрометеорологических условий, в т.ч. туман, шторм, объявление штормового предупреждения в районе прохождения лайнера, повышение или понижение уровней воды до отметок, не позволяющих безопасное прохождение судов, увеличение скорости течения, заторы льда и т.д.; в случае наступления распоряжений диспетчерских служб, запрещающих движение лайнера по пути его следования; в случае наступления форс-мажорных обстоятельств; в случае выполнения капитаном лайнера требований, установленных в нормативных актах по безопасности судоходства в целях охраны жизни и здоровья людей.

6.10. Клиент обязан письменно довести до сведения Исполнителя при бронировании информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности получения каких-либо услуг, к которым, в том числе, относятся: различного рода заболевания Клиента 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.); установленный визовый режим между Россией и страной, гражданином которой является Клиент, в случае если он не российский гражданин; необходимость получения Клиентом специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, разрешения на вывоз животного и прочих разрешений и согласований.

6.11. Во всём, что не урегулировано настоящим договором, стороны руководствуются нормативно-правовыми актами России.

## **7. Споры и разногласия**

7.1. Все споры и разногласия стороны стараются решить путем взаимных переговоров, а в случае не достижения соглашения решаются в судебном порядке.

7.2. Претензии Клиента к качеству услуг, входящих в туристский продукт, рекомендуется зарегистрировать в стране пребывания у представителя принимающей стороны или сотрудника Исполнителя для наиболее полного и скорейшего их разрешения и устранения недостатков. Несоблюдение данного требования может привести к невозможности полноценного рассмотрения претензии по окончании путешествия или увеличению ущерба Клиента. Если претензию было невозможно удовлетворить на месте, то в течение 20 дней с момента окончания действия договора претензия в письменном виде подаётся туроператору, сформировавшему туристский продукт, и рассматривается туроператором в течение 10 дней с момента её получения, с дальнейшим предоставлением ответа. К претензии настоятельно рекомендуется прикладывать копию договора о реализации туристского продукта и копии документов, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и Клиентом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором или Исполнителем своих обязательств.

## **8. Использование и передача персональных данных**

8.1. Клиент разрешает Исполнителю обрабатывать свои персональные данные и персональные данные туриста (-ов), указанного (-ых) в договоре, а именно: имя, отчество, фамилия, дата рождения, пол, адрес регистрации, почтовый адрес, паспортные данные, контактные телефоны, адрес электронной почты, сведения о родственниках, сведения о доходах, сведения о месте работе - включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу на территории Российской Федерации и трансграничную передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, для целей, связанных с исполнением настоящего Договора. Согласие действует в течение действия договора, а также в течение 5 лет после окончания его действия.

8.2. Согласие, данное Клиентом, на обработку его персональных данных, может быть отозвано посредством направления Исполнителю письменного заявления на адрес электронной почты, указанный в договоре. Согласие Клиента на обработку его персональных данных считается отозванным по истечении 10 рабочих дней с момента получения заявления Исполнителем.

Исполнитель

ООО «Паромный Центр»

ИНН 7841402423

Юридический адрес: 195257, г. Санкт-Петербург, Северный пр., д.75, к.1, лит А, оф. 290

Фактический адрес: 191036, г. Санкт-Петербург, ул. Восстания, д.19

тел. (812)957-33-75, email: info@paromy.ru

Генеральный директор Кукаев Сергей Леонидович

Номер в реестре турагентов:

р/с 40702810301060382132, к/с 30101810540300000795

Ф-л Северо-Западный ПАО Банк «ФК Открытие» в г. Санкт-Петербург

БИК 044030795