

ДОГОВОР-ОФЕРТА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

1. Общие положения

1.1. **Общество с ограниченной ответственностью «Лира-Сервис»** (далее – Туроператор) настоящим договором-офертой предлагает **Заказчику** заключить договор о реализации туристского продукта.

1.2. Акцептировав настоящую оферту, Заказчик заключает договор на условиях, определенных в нем, и опубликованных в сети Интернет по адресу: <https://lira-servis.ru/partners/dogovor-oferta.pdf>

1.3. Договор заключается в соответствии со статьями 435, 437, 438 Гражданского кодекса РФ. В соответствии с п. 3 ст. 438 ГК РФ принятием Договора-оферты (акцептом) является совершение лицом действий по оплате турпродукта (в т.ч. частичной).

1.4. Осуществляя акцепт Договора-оферты в порядке, определенном п. 1.3 Договора-оферты, Заказчик подтверждает, что он ознакомлен, согласен со всеми условиями договора, полностью и безоговорочно принимает их в том виде, в каком они изложены в тексте Договора -оферты.

1.5. Заказчик согласен, что акцепт Договора-оферты в порядке, указанном в п. 1.3 Договора -оферты является заключением Договора на условиях, изложенных в нем.

1.6. Договор–оферта не требует скрепления печатями и/или подписания Заказчиком и Туроператором (далее по тексту - Стороны) и сохраняет при этом юридическую силу.

2. Предмет договора

2.1. Туроператор обеспечивает оказание Заказчику и/или туристу (туристам) в пользу которых заключен договор, всех услуг, входящих в туристский продукт (далее по тексту – турпродукт), самостоятельно или с привлечением третьих лиц. Турпродукт формируется Тур оператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка. Услуги, входящие в состав турпродукта, и их потребительские свойства опубликованы на сайте <https://lira-servis.ru>.

2.2. Сведения о Туроператоре:

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «Лира-Сервис»
Сокращенное наименование	ООО «Лира-Сервис»
Адрес (место нахождения)	191040, г. Санкт-Петербург, Лиговский пр., д.43-45, литера Б, пом. 6-Н, 3 и 4, офис 309
Реестровый номер	РТО 009601
Телефон / факс	(812) 337-20-82, 8-800-533-99-61
Электронная почта / Сайт	lira-servis.ru / inbox@lira-servis.ru

2.3. Сведения об организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора:

Вид финансового обеспечения ответственности туроператора	договор страхования гражданской ответственности туроператора № 7998/23-49 от 20.11.2023 г.
Размер финансового обеспечения	500 000 рублей
Дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора	с 21.01.2024 по 20.01.2025
Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора	АО "Страховая компания Гайде"

Адрес (местонахождение)	191119, г. Санкт-Петербург, Лиговский пр-кт, д. 108А
-------------------------	---

2.4. В договоре стороны используют следующие понятия:

«отлагательное условие» – подтверждение заявки лицами, оказывающими услуги (поставщиками услуг);

«заказчик турпродукта» - гражданин, заключивший настоящий договор в своих интересах, а также лицо, в интересах которых заключен договор.

Остальные термины и понятия соответствует тем, которые содержатся в статье 1 Федерального Закона Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в РФ», Гражданском кодексе Российской Федерации, Законе РФ «О защите прав потребителей».

3. Порядок реализации турпродукта

3.1. Состав и характеристики услуг, входящих в турпродукт, а также их стоимость опубликованы на сайте <https://lira-servis.ru>.

Заказчик обязан ознакомиться с информацией о турпродукте и предоставить эту информацию лицу, в интересах которого он заказывается.

3.2. При бронировании услуг Заказчик должен удостовериться в правильности предоставленных Туроператору своих данных и данных лица, в интересах которого заказывается турпродукт (ФИО, паспортные данные, номер телефона, реквизиты электронной почты и т.п.).

3.3. Турпродукт считается сформированным, а договор заключенным после подтверждения возможности предоставления всех услуг, входящих в состав турпродукта лицами, оказывающими эти услуги (поставщиками услуг).

До момента такого подтверждения настоящий договор является предварительным и в соответствии со статьей 157 Гражданского кодекса Российской Федерации совершен под отлагательным условием.

При отсутствии подтверждения в течение трех рабочих дней с момента заключения договора права и обязанности у сторон не возникают и Заказчику в течение десяти календарных дней возвращаются внесенные им денежные средства.

4. Общая цена турпродукта и порядок оплаты

4.1. Общая цена турпродукта определяется на основании данных о стоимости туров, опубликованной на сайте <https://lira-servis.ru>.

4.2. Оплата осуществляется в рублях, путем внесения денежных средств в кассу или на расчетный счет Туроператора или любым другим законным способом.

4.3. При заключении договора Заказчик должен оплатить турпродукт.

4.4. Стоимость услуг, входящих в турпродукт, не востребованных Заказчиком, не возвращается.

5. Права и обязанности сторон

5.1. Туроператор обязан:

– предоставить Заказчику полную и достоверную информацию о потребительских свойствах турпродукта в соответствии с требованиями установленными статьями 6 – 7, 10 Федерального Закона «Об основах туристской деятельности», положениями Закона РФ «О защите прав потребителей в Российской Федерации» Предоставление информации осуществляется посредством размещения ее на официальном сайте Туроператора <https://lira-servis.ru/>;

– не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в турпродукт (ваучер, билет

и другие);

- выдать Заказчику, приобретающему услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных в договоре;

- принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных в процессе оказания услуг персональных данных Заказчика, в том числе при их обработке и использовании;

- оказать Заказчику услуги, входящие в турпродукт, самостоятельно и/или с привлечением иных лиц;

- своевременно информировать Заказчика обо всех изменениях, связанных с оказанием услуг, входящих в турпродукт.

Передача документов осуществляется путем их направления по электронной почте, указанной Заказчиком при бронировании тура.

5.2. Туроператор вправе:

- в случае нарушения Заказчиком полностью или частично обязательства по оплате турпродукта расторгнуть договор в одностороннем порядке. Договор считается расторгнутым с момента направления Заказчику уведомления о расторжении;

- вносить изменение в порядок (очередность) проведения экскурсий в туре, изменять время посещения туристских объектов, не уменьшая объем и не снижая качества услуг.

5.3. Заказчик обязан:

- в сроки, установленные Туроператором, в полном объеме предоставить документы (копии документов) и сведения необходимые для исполнения обязательств по договору;

- предоставить лицу, в интересах которого заказывается турпродукт, полную и достоверную информацию о нем, об условиях договора, передать документы, полученные от Туроператора, предоставляющие право на получение услуг, входящих в турпродукт;

- получить и передать Туроператору письменное согласие лица, в интересах которого приобретается турпродукт, на обработку и передачу персональных данных иным лицам;

- оплатить услуги в соответствии с правилами, установленными разделом 4 настоящего договора;

- информировать Туроператора о неоказании или ненадлежащем оказании услуг поставщиками услуг;

- соблюдать законодательство Российской Федерации, законодательство страны (места) временного пребывания, уважать социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования. Соблюдать правила личной безопасности. Если услуги оказываются несовершеннолетнему, то он обязан соблюдать общепринятые правила поведения, выполнять требование руководителя (сопровождающего), законного представителя, соблюдать меры собственной безопасности, бережно относиться к имуществу поставщиков услуг;

- до начала туристского путешествия обязан самостоятельно и заблаговременно убедиться в отсутствии в отношении него и лиц, в интересах которых приобретен турпродукт, ограничений права на выезд за пределы Российской Федерации, отсутствия ограничений на право покидать регион проживания, место жительства, установленные в связи с проводимыми мероприятиями по мобилизации, а так же органами санитарно-эпидемиологической службы, иными государственными органами.

В случае неисполнения этой обязанности Заказчик самостоятельно несет расходы и принимает на себя все негативные последствия, возникшие в результате запрета (ограничения) на перемещение по территории Российской Федерации, установленные государственными органами, в том числе военными комиссариатами.

- без опоздания прибыть к месту начала туристского путешествия. Затраты и убытки, понесенные Заказчиком по причине опоздания, не возмещаются, уплаченные денежные

средства за невостребованные (неиспользованные в результате опоздания) услуги не возвращаются;

– освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в турпродукт.

5.4. Заказчик вправе:

– до начала оказания услуг отказаться от исполнения договора при условии оплаты Туроператору фактически понесенных им расходов, а также расходов поставщиков услуг;

– получить у Туроператора документы (копии документов) необходимые для совершения туристского путешествия;

– получить у Туроператора полную и достоверную информацию потребительских свойствах турпродукта, а также информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания, о правилах поведения в стране (месте) временного пребывания;

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

– требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора в порядке, установленном законодательством РФ;

– обратиться к Туроператору для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Заказчика (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности туроператора;

– предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

– содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;

– получение информации о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

– Заказчик имеет иные права, установленные законодательством РФ.

6. Ответственность сторон

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта, в соответствии с законодательством РФ.

6.2. Туроператор не несет ответственность:

– за действия посольств (консульств) Российской Федерации и иностранных государств, а также организаций (за исключением организаций, которые привлечены туроператором для оказания услуг, входящих в туристский продукт), в том числе за отказ в выдаче (задержке) въездных виз туристу по маршруту путешествия, если в посольство (консульство) Туроператором либо непосредственно туристом в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов;

– за отказ туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля, либо применение органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Туроператором своих обязательств по договору;

– за убытки, понесенные Заказчиком и/или туристом, возникшими в результате их противоправных действий;

– за нарушение Заказчиком и/или туристами пункта 5.3 договора.

6.3. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по договору, если оно (неисполнение) является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть возникших в результате чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

Указанные обстоятельства должны носить чрезвычайный и непредотвратимый характер и возникнуть после заключения договора.

При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцати) календарных дней, каждая из сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по договору, и в этом случае ни одна из сторон не будет иметь права на возмещение другой стороной возможных убытков по основаниям непреодолимой силы.

6.4. Ответственность за вред, причиненный несовершеннолетним, несут их законные представители.

7. Срок действия договора, условия изменения и расторжения договора

7.1. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством РФ, в том числе по соглашению сторон. Любые изменения в состав и характеристики турпродукта, дополнительные услуги возможны по соглашению сторон.

7.2. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам.

7.3. При расторжении договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон.

К фактическим затратам относятся, в том числе удержания (штрафы, неустойка), произведенные перевозчиками, средствами размещения, организациями, оказывающими экскурсионные услуги, организующими театральные, концертные, спортивные мероприятия, иными организациями.

7.4. Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по договору при условии оплаты Туроператору фактически понесенных им расходов.

7.5. При расторжении договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в месте временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровья Заказчика, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчику возвращается внесенная им денежная сумма, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Заказчику услуг.

7.6. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в месте временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, Заказчик вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора или его изменения.

7.7. Туроператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке в случае нарушения Заказчиком обязательства (полностью или частично) по оплате турпродукта, обязательства по предоставлению документов и сведений необходимых для организации

туристского путешествия, отказ предоставить согласие на обработку и передачу персональных данных .

7.8. Туроператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке в случае, если несовершеннолетний гражданин, в интересах которого договор заключен, нарушает законодательство РФ, правила, установленные перевозчиком, средством размещения , имеет медицинские противопоказания или хронические заболевания. В этом случае Заказчик обязан за свой счет обеспечить несовершеннолетнему возвращение домой.

7.9. Услуги считаются оказанными Туроператором, а обязательства перед Заказчиком /Туристом исполненными полностью в день окончания тура.

8. Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров

8.1. Претензии к качеству турпродукта предъявляются Туроператору в письменной форме в течение 20 календарных дней с даты окончания туристского путешествия и подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством РФ.

8.2. В случае неурегулирования разногласий путем переговоров спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Заключительные положения

9.1. В соответствии со статьей 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных", обработка персональных данных Заказчика и/или туристов, осуществляется в целях исполнения договора. Туроператор обязуется использовать все личные данные Заказчика и/или туристов, указанные в процессе оформления Заказа (фамилия, имя, отчество, адрес регистрации, номер паспорта, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи и выдавшем паспорт органе; год, месяц, день рождения; пол) для исполнения договора .

Акцептируя настоящий договор, Заказчик дает согласие, что в целях исполнения договора, Туроператор производит обработку персональных данных, указанных в договоре, а именно сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, предоставление, трансграничная передача, обезличивания, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, используя смешанный (в том числе автоматизированный) метод обработки, а также при необходимости Интернет.

Заказчик проинформирован о том, что обработка и хранение персональных данных будут производиться в течение сроков, предусмотренных Законодательством РФ (в частности Приложением к Приказу Министерства Культуры РФ от 25 августа 2010г. № 558)

Заказчик гарантирует, что от всех туристов им получены письменные согласия на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для исполнения договора.

9.2. Заказчик подтверждает, что ознакомился с характеристиками турпродукта и условиями предоставления туристских услуг.

9.3. Заказчик подтверждает, что ему предоставлена информация о потребительских свойствах турпродукта, о всех третьих лицах, которые будет оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта, о медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия), об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды, об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, об условиях договора добровольного страхования, о

страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения Туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика, о необходимости самостоятельной оплаты Туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований, об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей, о возможности Туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащем исполнении Туроператором своих обязательств по договору, а также иные риски связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, о возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи (в случае, если Заказчиком приобретен турпродукт в сфере международного выездного туризма) с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений), о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Туристу (в случае, если Заказчиком приобретен турпродукт в сфере международного выездного туризма).

9.4. Заказчик подтверждает, что ему предоставлена информация о том, что основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения туристу и (или) Заказчику реального ущерба по причине неисполнения туроператором своих обязательств в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. При этом датой страхового случая считается день, когда туроператор публично заявил о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии турист или его законный представитель и (или) Заказчик вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности туроператора предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании туриста и (или) Заказчика о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, указываются: фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения о Заказчике, если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком; дата выдачи, срок действия; номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения; наименование туроператора, информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; размер реального ущерба, причиненного туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о

реализации туристского продукта; в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении туроператором указанного реального ущерба.

К требованию о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии турист и (или) заказчик прилагают: копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, с предъявлением оригинала; копию договора о реализации туристского продукта с предъявлением его оригинала в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе; документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста и (или) заказчика в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа.

9.5. Стороны признают юридическую силу всех изменений, дополнений к договору и иных документов, связанных с договором, подписанных электронной цифровой подписью, а также сканированных копий таких документов вне зависимости от последующего предоставления оригиналов, если они подписаны сторонами и направлены посредством электронной почты.

9.6. Все приложения, а также изменения (дополнения) к договору являются неотъемлемой частью.

9.7. Во всем ином, что не урегулировано договором, стороны руководствуются законодательства РФ.

Туроператор:

ООО «Ли́ра-Сервис»

Адрес (место нахождения): 191040, г. Санкт-Петербург, Лиговский пр., дом 43-45, литеры Б, пом.6-Н, 3 и 4, офис 309, телефон/факс: +7-812-337-20-82, 8-800-533-99-61, email: inbox@lira-servis.ru, сайт www.lira-servis.ru,

ИНН 7841398470 КПП 784001001

ОГРН 1089848042899

р/с 40702810955000050602 в Северо-Западный Банк Сбербанка г. Санкт-Петербург

к/с 30101810500000000653, БИК 044030653

Генеральный директор ООО «Ли́ра-Сервис»

И.А. Федорченко