

## **Публичный договор - Оферта на экскурсионное обслуживание и (или) организацию тура**

### **1. Общие положения и основные условия**

1.1 Общество с ограниченной ответственностью «Ампарус Тур» (ООО «Ампарус Тур») представляет настоящий договор оказания услуг (далее «Договор» либо «Оферта», признаваемые равнозначными понятиями), являющийся публичной Офертой (предложением) в адрес физических и юридических лиц об оказании услуг на экскурсионное обслуживание, а также реализацию туристского продукта, в соответствии со ст. 435 и п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.2 Настоящая публичная Оферта определяет все существенные условия договора между ООО «Ампарус Тур» и лицом, акцептовавшим Оферту. Совершая определенные, указанные на интернет-сайте (определенном в п. 1.3 настоящего Договора) действия, лицо («Заказчик») принимает условия публичной оферты, соглашается, что ему понятны условия Договора, и заключение дополнительного договора либо отдельного договора с данным лицом (заказчиком), не требуется.

1.3. Настоящая Оферта устанавливает все существенные условия Договора оказания услуг, а также общий порядок взаимодействия Исполнителя и Заказчика. Наименование конкретных услуг, приобретаемых Заказчиком, их состав, стоимость, описание и иные компоненты (в том числе, в ряде случаев специальные требования к Заказчику) указаны на сайте Исполнителя в специальных разделах. В случае, если при намерении приобрести тур или иной продукт Исполнителя, у Заказчика возникнут вопросы относительно содержания тура, условий, ограничений, возможности участия в нем лиц при наличии ограничений по здоровью, возрасту и т.д., в толковании описания тура, средствах размещения и передвижения, питании, Заказчик до момента согласия с условиями настоящей Оферты и оплаты тура, обязан запросить любую необходимую ему информацию у Исполнителя. Принимая условия настоящей Оферты путем комбинации действий, указанных на интернет-сайте Исполнителя, Заказчик подтверждает, что ему полностью понятны все условия, содержание и цена приобретаемого продукта.

В случае если Заказчик приобретает продукт, размещенный на сайте Исполнителя, но при этом сам Исполнитель и его сайт фактически выступают в качестве Торговой Витрины, а фактически продукт предоставляется третьим лицом (другим Туроператором), и ему же производится оплата, т.е. Исполнитель не участвует во взаимоотношениях между Заказчиком продукта и (или) туристом и другим Туроператором, то отношения между Заказчиком и данным лицом (продавцом продукта), регулируются заключенным между ними договором, ответственность за данный продукт несет туроператор, которому производится оплата, а положения настоящей Оферты распространяются на отношения между Исполнителем и Заказчиком только в части описания продукта, размещенного на сайте Исполнителя. Указанные в настоящем абзаце отношения Сторон возникают в случае, если Исполнитель выступает фактически в качестве Агента, и размещает продукт, разработанный другим Оператором (по договору с данным Оператором).

1.3. Все виды туров, экскурсий и иных продуктов Заказчика и его партнеров с их подробным описанием и стоимостью размещены на интернет-сайте <https://www.amparus.ru/ru/> (далее «Сайт Исполнителя»), в отношении которого Исполнитель является законным правообладателем, и который принадлежит Исполнителю без ограничений. При необходимости для Заказчика использования иных интернет-ресурсов, прямая ссылка будет размещена на указанном интернет-сайте. Для изучения Оферты и приобретения тура Заказчику не требуется посещение иных интернет-ресурсов.

1.4. Заключение Договора с Заказчиком происходит путем осуществления предоплаты услуг в соответствии с нормами Федерального закона № 132-ФЗ от 24 ноября 1996 г. (в актуальной на момент заключения Договора редакции) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», принятых в соответствии с ним нормативных актов, а также разделом 4 Оферты (далее — «Акцепт»).

1.5. Лицо, оформившее заказ на Сайте Заказчика, и подписавшее Договор (п. 1.4 Оферты), безоговорочно принимает все условия, содержащиеся в Оферте в целом, а также в содержании приобретенного им тура, экскурсии, иного продукта Исполнителя (т.е. в полном объеме и без исключений).

1.6. Текст оферты в полном объеме, а также иные необходимые в соответствии с законодательством, документы (в т.ч., текст Соглашения на обработку персональных данных), права Потребителя, ссылка на полный текст федерального закона «Об основах туристской деятельности» и т.д., опубликованы на сайте Исполнителя.

## 2. Термины и определения

Для целей настоящего Договора, а также пользования всеми разделами Сайта Исполнителя, применяются следующие термины и определения в указанном ниже значении:

2.1. **Исполнитель — Общество с ограниченной ответственностью ««Ампарус Тур» (ООО «Ампарус Тур»)**, - ОГРН 1079847103500 ИНН 7813397884, КПП 781301001, зарегистрированное и находящееся по адресу: г. Санкт-Петербург, Каменноостровский пр., 19/13, кв. 14 (полный адрес согласно адресного реестра и данных единого государственного реестра юридических лиц: 197101, г. Санкт-Петербург, вн. Тер. Г. Муниципальный округ Посадский, пр-т Каменноостровский Д.19/13, Литера А кв.14). Договор заключает генеральный директор Общества Миронова Анжела Михайловна, действующая на основании Устава.

2.2. **Финансовые гарантии Исполнителя: реестровый номер туроператора РТО 013553. Размер финансового обеспечения ответственности Исполнителя составляет 500 000 руб. (пятьсот тысяч рублей) в соответствии с Договором № 00643-420001-22 от 23/09/2022, заключенного с АО «Боровицкое страховое общество» 101000, Город Москва, Бульвар Покровский, Дом 4/17, Корпус 3).**

2.3. Заказчик — физическое или юридическое лицо, принявшее в полном объеме и без исключений условия Оферты, и совершившее акцепт оферты в соответствии с разделом 4 Оферты.

В случае если Заказчик приобретает продукт у Исполнителя как на торговой витрине, условия Оферты распространяются на него лишь в части содержания самого продукта и возможности отсылки к продавцу продукта, при этом отношения между таким Заказчиком и продавцом, регулируются договором между ними; при отсутствии договора, в любом случае Исполнитель не несет ответственности перед таким Заказчиком и (или) Туристом), поскольку не имеет возможности влиять на фактическую реализацию продукта, финансовые вопросы и т.д.

2.4. Туристы Заказчика – физические лица, приобретающие услуги у Заказчика – юридического лица (индивидуального предпринимателя), т.е. у Агента Исполнителя.

2.5. Сайт — интернет сайт, имеющий адрес в сети Интернет <https://www.amparus.ru/ru/>.

2.6. Услуги – комплекс мероприятий, организуемый Исполнителем, представляющий из себя комплексный туристский продукт, а также любые отдельные услуги, оказываемые (организуемые) Исполнителем для Заказчика, в виде экскурсий любой продолжительности и вида, трансферы, приобретение билетов на перевозку, билетов на посещение музеев, иных учреждений, на культурно-выставочные мероприятия, спортивные события, организация корпоративного и иных аналогичных видов туризма и отдыха, организация бронирования по проживанию в отелях и иных местах размещения, организация любых мероприятий вне непосредственного места проживания Заказчика (жилого помещения, в т.ч. в населенном пункте его проживания), бронирование услуг организаций общественного питания с культурной программой и без нее, любых видов мастер классов, в т.ч. проводимых физическими лицами и т.д. Для целей настоящей Оферты Услугами являются любые продукты Исполнителя, информация о которых опубликована на Сайте Исполнителя. Услуги в настоящей Оферте также могут именоваться «Продукты», «Туры», что является равнозначными понятиями.

Услугами для целей настоящего Договора также являются продукты (в понимании абзаца 1 настоящего пункта), разработанные и реализованные другими туроператорами, но в отношении которых Исполнитель выступает в качестве Агента, действующего от своего имени, и самостоятельно заключающего договор с Заказчиком. В этом случае на отношения Сторон

положения настоящей оферты распространяются в полном объеме, а ответственность между Исполнителем и туроператором – разработчиком Продукта, определяется заключенным между ними агентским договором и законодательством РФ.

2.8. Торговая витрина – Сайт Исполнителя, указанный в подп. 2.5, используемый Заказчиками исключительно для просмотра Продукта, разработанного и реализуемого другими Туроператорами (по договору, заключенному между данными туроператорами и Исполнителем), его содержания и стоимости, в отношении которых Продукт реализуется непосредственным третьим лицом, и оплате производится третьему лицу, т.е. Сайт Исполнителя является только в качестве площадки для демонстрации туристских продуктов, но в отношении которых условия настоящей Оферты не применяются, а у Заказчика формируются взаимоотношения непосредственного с третьим лицом.

2.8. Заявка — намерение Заказчика получить конкретную Услугу, оказываемую Исполнителем, оформленное на Сайте в соответствии с разделом 4.

2.9. Стороны — именуемые при совместном упоминании Исполнитель и Заказчик, а также именуемые так в отдельности. Туристы Заказчика Стороной настоящего Договора не являются.

2.10. Поставщики и подрядчики – любые юридические и физические лица, в том числе, зарегистрированные в качестве индивидуальных предпринимателей, с которыми у Исполнителя заключен договор или достигнута договоренность в ином виде, целью которой является обеспечение предоставления Заказчику услуг;

2.11. Агент – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, приобретающий услуги для своих клиентов. В этом случае между Исполнителем или Агентом заключается агентский договор;

2.12. Туроператор (другой Туроператор) – организация, являющаяся туроператором по законодательству РФ, разработавшая свой туристский продукт (иную аналогичную услугу), разместившая свой продукт на сайте Исполнителя, и самостоятельно реализующее данный продукт Заказчиком при перенаправлении с сайта Исполнителя (независимо от технических средств перенаправления);

2.13. Третьи лица – любые, упоминаемые в Оферте юридические и физические лица, не относящиеся к Сторонам, Поставщикам, Подрядчикам, другим туроператорам, Агентам, Туристам Заказчика.

2.14. Адрес электронной почты Исполнителя — [amparus@amparus.ru](mailto:amparus@amparus.ru).

2.15. Используемые в настоящей Оферте термины, не указанные в разделе 2 Оферты, подлежат толкованию в соответствии с информацией, размещенной на сайте Исполнителя.

### **3. Предмет Оферты**

3.1 Исполнитель на основании Заявки Заказчика, оказывает Заказчику Услуги, а Заказчик обязуется оплатить оказанные услуги на условиях настоящей Оферты. Услуги, оказываемые Исполнителем, представлены на его Сайте, но Заказчик вправе запросить индивидуальную услугу, которая будет представлять собой комбинацию продуктов, изложенных на Сайте, либо часть любого их продуктов, либо сочетать в себе элементы, не указанные в описании Услуг Заказчика. В этом случае Исполнитель принимает на себя обязанность по оказанию услуги только при наличии у него возможности, а условия настоящей Оферты не являются для него обязательными. Расчет стоимости такой заявки производится индивидуально. При этом Заказчик соглашается, что стоимость отдельных услуг, входящих в Программы и продукты Исполнителя, при комбинированной услуге может быть выше.

3.2. Туристский продукт (Услуги) включает в себя все, часть или один из нижеприведенных видов услуг:

3.2.1. Комплексный многодневный тур, включающий в себя бронирование мест размещения туристов, транспорт по программе, может включать покупку железнодорожных и (или) авиабилетов; экскурсионное обслуживание (включая сопровождение, путевую информации, услуги профессионального или специального гида-экскурсовода), входные билеты в музеи и иные аналогичные объекты, билеты на посещение спортивных мероприятий, культурно-зрелищных мероприятий, услуги водного транспорта, в т.ч. всех видов водных прогулок и круизов, услуги проводника и т.д., обеспечение питания туристов, в т.ч. с

культурной программой. К данной категории относятся также любые виды специальных туристических продуктов, в том числе, но не исключительно, этнотуризм, экологический туризм, посещение заповедников, агротуризм; зоотуризм и т.д.

3.2.2. Однодневный тур, включающий в себя все или часть из указанных в п. 3.2.1 компонентов за исключением бронирования мест размещения;

3.2.3. Организация событийного туризма, в т.ч. спортивного, с обеспечением необходимых мероприятий, приобретения билетов, услуг, инструктором и сопровождающих и т.д.; организация проведения свадеб, юбилеев и иных торжеств с включением в них элементов туризма и т.д.; организация гастрономических, винных туров и т.д.

3.2.4. Организация корпоративного и иных видов делового туризма с бронированием мест для проведения конференций, организацией питания и т.д.

3.2.5. Экскурсионное обслуживание с использованием любого вида транспорта и (или) без него;

3.2.6. Услуги круизов любых видов и направлений (по продуктам, изложенным на Сайте Исполнителя);

3.2.7. Индивидуальные туры и услуги по заявкам Заказчика;

3.2.8. Услуги по бронированию мест размещения (без заказа иных услуг), бронированию трансферов; авиа и железнодорожных билетов без заказа иных видов услуг; приобретение билетов на спортивные и культурно-зрелищные мероприятия без заказа иных видов услуг;

3.2.9. Организация или посредничество в организации паломнических и околопаломнических туров (имеющих, в том числе, паломнический характер);

3.2.10. Иные услуги и продукты, обозначенные на Сайте Исполнителя, даже если они не перечислены в пунктах 3.2.1-3.2.10 настоящей Оферты.

Все продукты включают в себя туры, экскурсии, путешествия и т.д. в пределах государственных границ Российской Федерации и охватываются понятием «Внутренний туризм» в соответствии с законодательством РФ.

3.3. Исполнитель оказывает услуги путем:

- самостоятельной разработки продукта;
- самостоятельного оказания части услуг;
- привлечения всех необходимых видов поставщиков;
- приобретения билетов для Заказчика;
- привлечением агентов в соответствии с законодательством РФ.

Исполнитель, привлекая для оказания услуг третьих лиц, полностью несет ответственность за их действия перед Заказчиком за исключением агентов, с которым ответственность делится между Исполнителем (Туроператором) и Агентом в соответствии с законодательством РФ о туристской деятельности.

3.4. К отношениям между Исполнителем и Заказчиком применяется федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ, а если заказчиком является физическое лицо, равно как для туристов Заказчика, также применяются положения закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» и принятые в соответствии с ним нормативные правовые акты, принятые в соответствии с ними.

3.4 Исполнитель вправе изменять стоимость и содержание услуг до момента получения заявки от Заказчика, а также условия настоящей Оферты и дополнения к ней без предварительного согласования с Заказчиком, обеспечивая при этом публикацию измененных условий на сайте Исполнителя, не менее чем за один день до их ввода в действие. После получения Заявки от Заказчика, условия для него остаются теми, которые были опубликованы на Сайте Исполнителя в день получения им заявки за исключением случаев, если изменения выгодны для Заказчика (меньшая стоимость, большее количество или содержание услуг за ту же стоимость и т.д.)

3.5. Исполнитель вправе изменять стоимость услуг в сторону уменьшения путем применения скидки для Заказчика. Политика скидок и (или) Условия скидок публикуются на сайте Исполнителя либо доводятся до постоянных Заказчиков путем специальных предложений, направленных по почте, либо иным путем. Исполнитель не обязан предоставлять скидку, а равно публиковать о них информацию в общедоступном виде. Скидка, как элемент поощрения, может быть персональной и исходить из различных критериев лояльности

Заказчика, в т.ч., но не исключительно, ранее приобретенными продуктами, количеством приобретаемых продуктов, стоимостью продуктов, специальные агентские скидки или комиссии и т.д. Скидка также может предоставляться в виде бонусов – оказываемых услуг, не входящих в продукт, но представляемых Исполнителем Заказчику в виде бонуса (подарка).

#### **4. Порядок оформления заявки**

4.1 Заказчик, самостоятельно, ознакомившись с продуктами на Сайте Исполнителя, их стоимостью, датами проведения, программой экскурсионных услуг, их стоимостью и датами проведения, оформляет Заявку и направляет ее Исполнителю на электронный адрес, указанный на сайте Исполнителя (при наличии технической возможности направления Заявки возможно путем использования специальной ссылки).

4.2. Если Заказчик направляет заявку впервые, он должен указать следующие данные:

4.2.1. фамилия, имя, отчество;

4.2.2. данные документа, удостоверяющего личность (номер, кем и когда выдан, код подразделения);

4.2.3. электронный адрес, по которому осуществляется связь с Заказчиком, номер телефона (с указанием возможности направления сообщений через мессенджер) на оказание услуг по экскурсионному обслуживанию Заказчик обязан предоставить следующую достоверную информацию;

4.2.4. наименование продукта, который желает приобрести Заказчик, желаемые даты;

4.2.5. количество человек, которым будет оказана Услуга;

4.2.6. иные необходимые сведения (пожелания Заказчика);

4.2.7. ограничения по здоровью, специальное питание (если продукт предполагает питание), иные сведения, имеющие значение для Продукта, которые могут быть известны только самому Заказчику в силу объективных причин.

4.3. В случае если Заказчик ранее заказывал услуги через сайт Исполнителя, он предоставляет информацию, указанную в подпунктах 4.2.4-4.2.7 настоящей Оферты. При изменении данных, изложенных в подпунктах 4.2.1-4.2.3., Заказчик представляет также изменившиеся данные.

4.4. Персональные данные Заказчика (подпункты 4.2.1-4.2.3), формируют его личный кабинет на сайте Исполнителя, в котором также содержатся вся информация о заявках, заказанных продуктах, изменения бронирования, стоимость продукта, оплаты и т.д. Доступ к личному кабинету производится при помощи комбинации логина и пароля.

4.5. Передача персональных данных возможна также путем прохождения регистрации на Сайте Исполнителя в ходе которой Заказчик получает логин и пароль, а передача заявки путем заполнения определенной формы, разработанной Исполнителем.

4.6. В случае, если Заказчиком является юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, приобретающее услугу для продажи туристам, он предоставляет данные, необходимые для заключения Договора, и особенности взаимодействия с таким заказчиком регулируется также агентским договором. После заключения агентского договора, на Заказчика-Агента распространяются все условия настоящей Оферты за исключением специально установленных агентским договором. В случае если юридическое лицо приобретает услугу для собственного потребления (корпоративный туризм), агентский договор не заключается, на него распространяются условия настоящей Оферты в полном объеме. Вместо данных, указанных в подпункте 4.2.1-4.2.2. Оферты, оно представляет данные о своем фирменном наименовании, местонахождении, ОГРН, ИНН.

4.7. До момента передачи заявки, и до формирования личного кабинета, Заказчик вправе получить от Исполнителя разъяснения по заинтересовавшему его продукту путем обратной связи через электронную почту или телефон Исполнителя.

4.8. При получении Заявки Исполнитель через личный кабинет направляет Заказчику полный расчет стоимости Услуги, а также информационное сообщение о порядке оплаты Услуг. При неисправности личного кабинета или невозможности его использования Заказчиком по иным причинам, не зависящим от Исполнителя, Заказчик указывает об этом в Заявке и

сообщает способ направления ему Информации о стоимости услуг. Оплата производится путем 100 процентной предоплаты.

4.9. Оплачивая Услугу, Заказчик, тем самым, акцептует настоящую Оферту (подписывает настоящий Договор), т.е. полностью соглашается с ее условиями, а также гарантирует, что ознакомлен с приобретенным им Продуктом в полном объеме (включая специальные требования), его содержание и входящие в стоимость Продукта услуги, ему полностью понятны.

4.10. С момента акцепта Оферты (п. 4.9) Стороны признают заключение между ними Договора на реализацию туристского продукта (оказание услуги), все условия которого изложены в настоящей Оферте и в описании выбранного Заказчиком продукта. Дополнительное направление настоящей Оферты Заказчику не требуется, но Исполнитель обязан обеспечить наличие беспрепятственной (не требующей подключения или использования специальных ресурсов), возможности ознакомления с условиями настоящего Договора. Исполнитель также обеспечивает направление Заказчику чеку на оплату в электронной форме.

4.11. Информация о заявке Заказчика, приобретенных им продуктах, их оплате, хранится в Личном кабинете Заказчика.

4.12. Вся информация о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в месте временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах содержится в описании продукта, указанного в Заявке. В случае изменения каких-либо данных, не влияющих на содержание и стоимость услуги, Исполнитель своевременно информирует Заказчика через представленные им средства связи; в случае неработающего средства связи и непредупреждения об этом Исполнителя, последний не несет ответственности перед Заказчиком за возможное неполучение им услуги в связи с изменившимися обстоятельствами по независящим от Исполнителя причинам. Исполнитель также принимает меры (в случае наличия возможности) по опубликованию оперативной информации об изменениях на своем Сайте (или) на своих ресурсах в социальных сетях.

## **5. Права Сторон**

**§ Права Заказчика (в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»):**

5.1.1. Заказчик имеет право на необходимую и достоверную информацию об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды.

5.1.2. Заказчик имеет право на свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в месте временного пребывания ограничительных мер.

5.1.3. Заказчик имеет право на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи. При этом Стоимость медицинских услуг, а также медицинской помощи в стоимость ни одного из продуктов не включена; Заказчик обязан оплатить их самостоятельно, либо обратиться к Исполнителю в помощи по приобретению данной услуги (или) медицинской страховки.

5.1.4. Заказчик имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора.

5.1.5. Заказчик имеет право на содействие органов власти (органов местного самоуправления) места временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи.

5.1.6. Заказчик имеет право на беспрепятственный доступ к средствам связи.

5.1.7. Заказчик имеет право на получение копии свидетельства о внесении сведений о туроператоре в реестр.

5.8 Заказчик имеет право на информацию 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.

#### 5.2. Права Исполнителя:

5.2.1. Не меняя содержание, основную направленность и место проведения тура (экскурсии, иного продукта), Исполнитель вправе изменять порядок проведения входящих в него мероприятий, ранее заявленного гида, время посещения музеев и т.д., вызванное независящими от Исполнителя объективными причинами, в т.ч., но не исключительно: непредвиденного закрытия (ограничения) объекта для посещения, изменения им расписания; болезни гида, невозможности транспортного сообщения, которое было невозможно предвидеть (например, в связи с ремонтом или авариями на дорогах), неблагоприятной эпидемиологической ситуацией. Равно как в исключительных случаях может сокращаться время посещения объектов, продолжительность экскурсий в случае непредвиденного трафика на дорогах, и в связи с этим существенно больше запланированных временных затрат на дорогу. Исполнитель вправе изменять рестораны (иные объекты питания) в сторону улучшения их категории за исключением тематических ресторанов, посещение которых является одним из пунктов туристского продукта, экскурсии, иной услуги.

5.2.2. Не допускать до участия в конкретном мероприятии туриста (Заказчика) если выяснится, что при заключении Договора им были скрыты факты проблем со здоровьем, иной физической невозможности (опасности для жизни или здоровья участия в мероприятии), либо была предоставлена недостоверная информация.

5.2.3. Требовать от Заказчиков дополнительных сведений и (или) документов в случае, если это необходимо по условиям размещения в санаториях (иных аналогичных местах, предоставляющих медицинские услуги), в ограниченных для посещения объектах (с точки зрения охраны интересов государства и т.д.), При непредставлении указанных документов Исполнитель вправе отказать Заказчику в посещении.

5.2.4. Обратиться к Исполнителю 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 и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора.

5.2.5. 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

## **6. Обязанности Сторон**

### **6.1. Обязанности Исполнителя:**

6.1.1. Исполнитель обязан оказать экскурсионные услуги Заказчику в полном объеме в соответствии с настоящей Офертой и Заявкой Заказчика с учетом исключений, предусмотренных разделом 5.2 настоящей Оферты

6.1.2. Исполнитель обязан предоставлять Заказчику достоверную информацию о входящих в продукт услугах, местах размещения, видах транспорта, требуемых документах, примерном хронометраже и т.д.

6.1.3. Предоставить Заказчику всю необходимую информацию: время и место начала тура, экскурсии, контакты гида, телефон для экстренной связи (в случае если у группы имеется сопровождающий на протяжении всего тура, для экстренной связи используется его номер телефона).

### **6.2. Заказчик обязан:**

6.2.1. В полном объеме и своевременно произвести оплату; Исполнитель не обязан оказывать услуги если Заказчиком если оплата произведена не в полном объеме.

6.2.2. Заказчик обязан выполнять указания сопровождающего гида о времени сбора группы в остановках в пути, после окончания экскурсий и использования предоставленного

свободного времени, о выполнении специальных требований и правил поведения в музеях, объектах культа, иных посещаемых учреждениях и заведениях, о правилах размещения и проживания в гостиницах (иных объектах размещения) и т.д.

6.2.3. Своевременно уведомлять Исполнителя, а после начала тура также сопровождающего/гида о неисправности средства связи;

6.2.4. Внимательно ознакомиться с требованиями при посещении специальных объектов и выполнить их в полном объеме, в том числе, но не исключительно: иметь специальное оборудование если это указано в условиях (описании) приобретенного продукта; одежду, подходящую для посещения объекта (например, при посещении действующих монастырей и иных объектов культа и т.д.). Исполнитель не несет ответственности в случае, если Заказчику будет отказано в посещении объекта, в участии в мероприятии по причине несоблюдения обязательных требований (за исключением случаев, если данные требования не были изложены Исполнителем). Требования к специальному оборудованию, одежде, наличию медикаментов или специальных средств защиты от насекомых и т.д., могут быть изложены как в описании самого продукта, так и в общем описании туров соответствующей группы (к которой относится выбранный Заказчиком продукт).

6.2.5. В случае, если обязанность по приобретению проездных документов и (или) бронированию гостиничного номера для Заказчика возложена условиями дополнительного соглашения к Договору на Исполнителя, Заказчик обязан своевременно внести денежные средства в установленном сторонами размере и сроке.

6.2.6. Заказчик обязан соблюдать правила безопасности на всем экскурсионном маршруте, не совершать действий, создающих угрозу жизни, здоровью или имуществу своему и третьих лиц, а также окружающей среде; бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в месте временного пребывания.

## **7. Оплата услуг**

7.1 Оплата услуг производится Заказчиком в соответствии с пунктами 4.8, 4.9 настоящего Договора на основании расчета стоимости, представленной Исполнителем через личный кабинет или иным способом.

7.2. Заказчик вправе оплатить услуги любым из способов, предложенных на сайте Исполнителя, при этом Исполнитель гарантирует соответствие данных способов законодательству РФ, наличие у него всех необходимых документов и инструментов. Чек или иной документ об оплате Заказчик получает на электронную почту, сведения об оплате тура (продукта) также сохраняются в его личном кабинете. Все продукты (услуги) оплачиваются 100%-ной предоплатой, при этом платеж должен поступить не позднее суток до начала тура. В случае, если в составе продукта имеются дополнительные опции, т.е. услуги, которые будут не входят в пакет, но рекомендуются дополнительно, оплата таких услуг может быть произведена после оплаты тура, но до момента, указанного Исполнителем, за исключением услуг, которые могут быть оплачены Заказчиком, непосредственно во время тура (информация о такой возможности размещается в описании продукта).

7.3 В случае, если Заказчиком была осуществлена предоплата Услуг в размере, превышающем стоимость Услуг (в том числе, в связи с объективной невозможностью оказания ряда услуг и их замены, и снижением стоимости продукта), Исполнитель обязуется оказать Заказчику дополнительные услуги, согласованные Сторонами либо вернуть излишне уплаченные (перечисленные) денежные средства.

7.4 В случае отмены оплаченных Заказчиком Услуг по инициативе Исполнителя, Заказчику возвращается 100% оплаченной стоимости Услуг.

7.5 В случае отмены оплаченных Заказчиком Услуг по инициативе Заказчика, Заказчик обязан компенсировать Исполнителю фактически понесенные затраты в полном объеме (включая штрафы объектам размещения если они взимаются, невозвратные тарифы авиа и железнодорожных билетов, невозвратные билеты на спортивные и культурно-зрелищные мероприятия, оплата круизов и т.д.), а также расходы на ведение дел Исполнителя в размере до 20% от оплаченной стоимости Услуг. В случае отмены Заказчиком оплаченных Услуг менее чем за сутки до даты оказания Услуг, Исполнитель удерживает 100% оплаченной стоимости Услуг.

7.6 В случае если в соответствии с законодательством РФ, Исполнителем будет применяться система налогообложения, предполагающая уплату налога на добавленную

стоимость (НДС), цены могут быть пересчитаны с учетом начисления НДС по действующей ставке. Оплаченные туры (продукты, услуги) перерасчету в сторону увеличения не подлежат.

## **8. Ответственность Сторон**

8.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. Исполнитель не несет ответственности:

8.2.1 за ущерб (имущественный или вред здоровью), нанесенный Заказчиком третьему лицу или ущерб (имущественный или вред здоровью), нанесенный Заказчику третьим лицом, в том числе при несчастных случаях, произошедших с Заказчиком.

8.2.2. в случае несоблюдения Заказчиком правил безопасности на всем экскурсионном маршруте, в том числе доведенных до Заказчика Исполнителем посредством проведения устного инструктажа (в т.ч. во время следования), невыполнения требований сопровождающего и (или) гида, отсутствия специального оборудования (когда требование о его наличии изложено в описании продукта или в общем описании категории продукта), совершении действий, создающих угрозу жизни, здоровью или имуществу третьих лиц и Исполнителей;

8.2.3. в случае неявки Заказчика к транспортному средству к установленному Сопровождающим (гидом) времени и невозможности связаться с Заказчиком. В этом случае Заказчик за свой счет принимает меры чтобы догнать группу или вернуться домой (к месту первоначального отбытия). Также Исполнитель не несет ответственность в случае опоздания Заказчика на поезд (самолет, водный транспорт и т.д.) при следовании по маршруту.

8.2.4. В случае неявки Заказчика в назначенное время в место предоставления экскурсионных услуг (место отправления экскурсии), услуги считаются оказанными Исполнителем надлежащим образом. Денежные средства, оплаченные Заказчиком в качестве предоплаты Услуг по договору или на цели приобретения проездных билетов, бронирования гостиничных номеров, аренду транспорта не подлежат возврату. Равно не подлежат возврату денежные средства при опоздании Заказчика после начала тура в случаях, установленных п. 8.2.5 настоящего Договора.

8.3. Стороны не несут ответственность за нарушение обязательств по Договору в случае действия обстоятельств непреодолимой силы, т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами, в том числе, наводнения, массовые пожары, землетрясения, извержения вулкана в месте оказания услуг и (или) во всех местах следования по туру; эпидемии, пандемии и эпизоотии, приведшие к невозможности оказания всех или части услуг, к ограничениям их оказания; забастовки, которые привели к невозможности доставки Заказчика (существенные задержки, из-за которых невозможно провести всю программу), и иные аналогичные обстоятельства.

## **9. Срок действия Договора и условия изменения и расторжения Договора**

9.1 Договор вступает в силу с момента акцепта Оферты, т.е. с момента оплаты продукта в полном объеме и действует до полного выполнения Сторонами своих обязательств.

9.2. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон. Любые изменения в Туристский продукт, иные условия Заявки на бронирование допускаются по соглашению Сторон. Изменение отражается в личном кабинете Заказчика и (или) направляется ему на электронную почту.

9.3. 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 не зависящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

9.4. При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами Сторон.

9.5. Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов. В этом случае денежные средства возвращаются Заказчику за вычетом расходов по расчету Исполнителя.

#### **10. Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров**

10.1. Услуги признаются оказанными надлежащим образом и в полном объеме в день окончания тура (иной услуги). В случае поступления претензии от Заказчика, услуги считаются оказанными по мере урегулирования Претензии.

10.2. Претензия направляется через личный кабинет Заказчика на электронную почту Исполнителя в течение 20 дней с даты окончания оказания услуги (окончания Тура). Претензия рассматривается в течение 10 дней с момента ее получения, ответ направляется через личный кабинет Заказчика. В случае, если для ответа на претензию в силу объективных причин (необходимость переписки с поставщиками), требуется больше времени, Заказчик уведомляется об этом и о примерных сроках ответа на претензию.

10.3. В случае неурегулирования разногласий в порядке, установленном пунктом 10.2 Договора, спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **11. Прочие условия**

11.1. Для целей настоящего Договора рабочими днями признаются дни с понедельника по пятницу включительно, за исключением нерабочих праздничных дней, установленных законодательством РФ. В случае если применяемыми положениями Договора не установлено, что срок исчисляется в рабочих днях, его исчисление происходит в календарных днях.

11.2. Стороны признают, что указанные ими в Договоре и (или) в приложениях к нему адреса, номера телефонов, адреса электронной почты являются действительными, и любая корреспонденция может направляться по указанным адресам. В случае изменения указанных параметров Сторона обязана в письменном виде уведомить об этом другую Сторону незамедлительно.

11.3. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

#### **12. Реквизиты, контактные данные Исполнителя**

Общество с ограниченной ответственностью «Ампарус Тур» (ООО «Ампарус Тур»)

Номер в реестре туроператоров: РТО 013553.

Финансовые гарантии: 500 000 руб. (пятьсот тысяч рублей) в соответствии с Договором №00643-420001-22 от 23/09/2022, заключенного с АО «Боровицкое страховое общество» 101000, Город Москва, Бульвар Покровский, Дом 4/17, Корпус 3.

ОГРН 1079847103500

ИНН/КПП 7813397884/781301001

Адрес: 197101, г. Санкт-Петербург, вн. Тер. Г. Муниципальный округ Посадский, пр-т Каменноостровский Д.19/13, Литера А кв.14.

Расчетный счет: 40702810255000060091

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК, Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

БИК 044030653

К/с 30101810500000000653

Электронный адрес: [amparus@amparus.ru](mailto:amparus@amparus.ru)

Тел.: 8 (800) 350-60-43; 8 (812) 605-90-09; +7(905)203-06-56(ватсапп)

Генеральный директор – Миронова Анжела Михайловна.