

## ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ (ПРИСОЕДИНЕНИЯ)

### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Данный документ является официальным предложением ООО «Золотой ключ и Ко» (далее Турфирма), в лице генерального директора Горбуновой Натальи Александровны, действующего на основании устава, для физических лиц заключить договор поручения на оказание туристических услуг на указанных ниже условиях и публикуется на сайте <http://www.openkeyspb.ru>. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой.

1.2. Настоящая публичная оферта на оказание туристических услуг (далее Договор) заключается в особом порядке: путем акцепта настоящего Договора, содержащего все существенные условия Договора, без подписания сторонами. Настоящий Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст.434 Гражданского Кодекса Российской Федерации и является равносильным договору, подписанному сторонами.

1.3. Настоящий договор является Договором присоединения. Фактом, подтверждающим полное и безоговорочное принятие изложенных ниже условий, и акцептом настоящей публичной оферты является направление Турфирме по электронной почте заявки на бронирование туристических услуг и их последующая оплата.

1.4. После поступления заявки на бронирование туристических услуг вся информация, представленная в заявке, является основой договора между Турфирмой и Заказчиком. При этом под Заказчиком (стороной по Договору) считается любое лицо, указанное в платежном документе, от имени которого произведена оплата по настоящему Договору (плательщик), а если платеж произведен за третье лицо (и это следует из платежного или иного официального документа), то Заказчиком по данному Договору является лицо, за которое произведена оплата.

1.5. Настоящий Договор является многосторонней сделкой, состоящей из акцептованной публичной оферты и ее неотъемлемых частей в виде счетов на оплату, а также приложений, соглашений, регламентов и положений, размещенных на сайте Турфирмы.

1.6. Если Вы не согласны с каким-либо пунктом настоящей оферты, предлагаем Вам отказаться от принятия договора оферты и заключить с Турфирмой договор в письменном виде.

### ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Предметом настоящего Договора является предоставление Турфирмы Заказчику возможности бронирования туристических и иных услуг в соответствии с условиями настоящей публичной оферты. Под туристическими услугами в смысле настоящего Договора понимаются следующие: услуги по бронированию объектов размещения, транспорта, билетов, экскурсий, консультационные, информационные услуги по организации поездок и другие услуги, необходимые для обслуживания Заказчика и указанные в заявке на бронирование.

### ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

3.1. Турфирма обязана:

Осуществить бронирование гостиничных, транспортных, экскурсионных и других услуг, входящих в стоимость тура, оформить соответствующие документы, дающие право на получение

этих услуг (туристские путевки, ваучеры, полисы страховых компаний и т.п., если таковые предусмотрены заявкой) и передать их копии в электронном виде Заказчику.

Предоставить туристические услуги согласно заявке Заказчика.

Обеспечивать качество предоставляемых туристических услуг в соответствии со стандартами, утвержденными законодательством Российской Федерации.

Информировать Заказчика об условиях приобретения и содержании туристических услуг Турфирмы.

### 3.2. Заказчик обязан:

Своевременно заказать и оплатить все туристические услуги Турфирмы.

Своевременно предоставлять всю необходимую и достоверную информацию для предоставления услуг и о нем самом и лицах, которым будут оказаны услуги согласно заявке Заказчика.

За пять суток до начала оказания услуг уточнить информацию о времени и месте начала тура.

Своевременно прибыть в пункт начала поездки, к времени отправки транспортного средства или к месту сбора группы по указанию Турфирмы. На регистрацию в аэропорт прибыть не позднее чем, за 3 часа до вылета самолета для самостоятельного прохождения пограничного и таможенного контроля. Неявка или опоздание Заказчика к выезду автоматически считается отказом от услуги.

Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности, пограничные и таможенные правила въезда в страну (место) временного пребывания и правила пребывания там, а также в странах транзитного проезда, правила проживания в отелях, гостиницах, средствах размещения, установленные администрацией.

Оплатить до выезда из отеля (объекта размещения) счета за пользование мини-баром в номере, телефонные переговоры, и другие дополнительные услуги отеля (объекта размещения).

Заказчик берет на себя всю ответственность, включая финансовую, за любые совершенные им действия или решения, принимаемые в ходе поездки, а также несет ответственность за соблюдение законодательства страны пребывания.

3.3. Турфирма несет ответственность за исполнение поручения на условиях Заказчика при условии полной оплаты заказанных услуг в установленные сроки.

3.4. Турфирма не несет ответственности перед Заказчиком:

за услуги и сервис авиаперевозчика;

за действия органов пограничного, таможенного и санитарного контроля;

за соответствие представленных Турфирме Заказчиком национальных и заграничных паспортов, а также других документов, действующим правилам;

в случае задержки или отказа посольства в выдаче визы;

в случае, если услуги (тур) не были оплачены в согласованные сроки;

в случае возникновения других неблагоприятных для заказчика последствий, наступивших не по вине Турфирмы: существенное и не объявленное заранее изменение условий въезда/выезда

граждан, задержка и отмена рейсов авиакомпаний, замена типа самолета, технические поломки и механические повреждения самолетов, закрытие аэропортов, отмена автобусного, паромного сообщения, маршрутов такси, несвоевременная регистрация Заказчиком билета и багажа;

за дополнительные услуги, не предусмотренные заявкой или туристской путевкой, а также при самостоятельном изменении Заказчиком отдельных элементов программы (экскурсионной программы, трансфера, места и уровня проживания, несвоевременной явки к месту сбора группы и др.), вызвавших дополнительные затраты со стороны Заказчика;

за сохранность багажа и личных вещей.

3.5. Турфирма снимает с себя ответственность, если решением властей или ответственных лиц Заказчику было отказано в возможности трансфера, полета и/или проживания в забронированной гостинице (объекте размещения) по причинам:

нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим;

состояния алкогольного или наркотического опьянения или нарушения других правил общественного поведения;

хранения, провоза или распространения наркотиков, незаконного хранения оружия и т.п.;

неправильного оформления личных документов (отсутствие записи о членах семьи в паспорте Заказчика, отсутствием или неправильным оформлением доверенностей на несовершеннолетних детей и т.п.).

3.6. В случае нарушения Заказчиком действующих правил проезда и провоза багажа, причинения ущерба имуществу авиакомпании, наземному перевозчику, гостинице и т.п., штрафы взимаются с виновного лица на месте в размерах, предусмотренных действующим законодательством страны (региона) пребывания. Ущерб, нанесенный Заказчиком принимающей стороне, возмещается Заказчиком на месте в полном объеме наличными средствами.

3.7. Заказчик предупрежден о необходимости принятия собственных мер (организационных, либо в виде заключения договоров дополнительного страхования), направленных на обеспечение сохранности личных вещей, ценностей и документов на всем протяжении поездки. Ответственность за выполнение обязательств по страхованию перед Заказчиком несет страховщик.

## УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1. Туристические услуги и цены на них согласовываются сторонами.

4.2. После выбора Заказчиком необходимых ему услуг, он направляет Турфирме заявку со всей необходимой для бронирования услуг информацией по форме, размещенной на сайте Турфирмы посредством заполнения соответствующих полей с последующей передачей заполненной заявки по электронной почте, факсу или в письменном виде. Заявки на бронирование услуг в рамках настоящего договора оферты по телефону в устной форме не принимаются.

4.3. Лицо, принявшее условия данного Договора, представляет интересы всех клиентов, поименованных в заявке Заказчика, и несет ответственность перед Турфирмой за правильность сообщенных в заявке на бронирование данных, своевременную и полную оплату заказанных услуг и неустойки в случае несвоевременного отказа от услуг.

- 4.4. При бронировании услуг Турфирма сообщает о произведенном бронировании Заказчику и об условиях их аннуляции.
- 4.5. Счет за забронированные услуги (в размере полной стоимости услуг, либо частичной оплаты по согласованию сторон) выставляется Турфирмой в течение 3 (трех) суток после подтверждения заказанных в заявке услуг принимающей стороной (отелем, объектом размещения, туроператором, перевозчиком и т.п.).  
Оплата услуг производится на платежной странице банка по предоставленной ссылке менеджером Турфирмы, либо самостоятельно на странице сайта Турфирмы в разделе «Формы оплаты».
- Оплата посредством интернет-платежа (с сайта турфирмы или по ссылке на платежную страницу банка) означает автоматическое согласие с условиями договора-оферты.
- 4.6. Стороны договорились о том, что Турфирма (туроператором, объектом размещения) допускается выдача Заказчику электронных копий туристских документов (счетов, подтверждений, ваучеров на заселение, страховых полисов, авиабилетов и т.п.) взамен оригиналов, что является достаточным условием для предоставления заказанных услуг. Оплата курьерских услуг по доставке документов в рамках данного поручения осуществляется за счет Заказчика.
- 4.7. Заказчик предупрежден, что при оказании визовой поддержки, в тех случаях, когда это необходимо, консульства могут потребовать для оформления визы предоставление доказательств намерения Заказчика посетить страну временного пребывания (авиабилет, страховку, ваучер и т.п.). При подаче документов на визу в срок меньше установленного консульством, своевременное получение визы не гарантируется. Турфирма не несет за это ответственности, и Заказчик согласен относить в данном случае все фактически понесенные расходы на свой счет. Отказ в выдаче въездной визы консульством иностранного государства не является форс-мажорным обстоятельством. Любые расходы Турфирмы, фактически понесенные, и связанные с таким отказом производятся за счет самого Заказчика.
- 4.8. Перевозка Заказчика по настоящему Договору (если таковая включена в список заказанных услуг) выполняется по правилам перевозчика (авиакомпания и пр.). Билет Заказчика является договором с перевозчиком, в соответствии с которым всю ответственность за перевозку несет перевозчик по правилам перевозчика.
- 4.9. Туроператор, у которого забронирован турпродукт, а также Турфирма оставляют за собой право, в случае крайней необходимости и по согласованию сторон, заменить отель (объект размещения), указанный заранее, на отель (объект размещения) той же, либо более высокой категории.
- 4.10. Заказчик предупрежден об условиях штрафных санкций туроператора и объекта, у которого забронировано размещение. Клиент получил информацию о потребительских свойствах турпродукта, о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства проживания, его категории) и питания, услугах по перевозке Заказчика в стране временного пребывания, дополнительных необходимых Заказчику услугах.
- 4.11. Дополнительные услуги, предоставляемые Турфирмой или третьими лицами в стране (месте) пребывания, а также любые расходы, связанные с доставкой до места отправления, сбора группы и после возвращения из путешествия, в стоимость не входят и оплачиваются Заказчиком самостоятельно, если иное не установлено дополнительным письменным соглашением сторон.

## УСЛОВИЯ АННУЛЯЦИИ И ИЗМЕНЕНИЯ ЗАБРОНИРОВАННЫХ УСЛУГ

- 5.1. Заказчик имеет право изменить ранее направленную Турфирме заявку или аннулировать ее, направив Турфирме соответствующее уведомление об изменении или аннулировании не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дня до наступления штрафных санкций по аннуляции (изменению) забронированных услуг, если стороны не оговорили иное.
- 5.2. Заявление об аннулировании должно быть представлено в письменной форме и подписано лично Заказчиком. Датой аннуляции заказа будет считаться день (исключая выходные и праздничные дни) получения Турфирмой письма или факса от Заказчика. Аннуляция забронированных услуг по телефону в устной форме не принимается.
- 5.3. Заказчик должен немедленно извещать Турфирму о любом аннулировании или изменении бронирования в письменной форме в срок не позднее, чем за 2 (два) рабочих дня до наступления штрафных санкций по аннуляции (изменению) забронированных услуг.
- 5.4. Если Турфирма не получила оплату за заказанные услуги в течение оговоренного срока или до момента начала штрафных санкций по аннуляции, то он может снять бронь на заказанные услуги по своему усмотрению, уведомив о снятии брони Заказчика указанным им способом для контактов. При этом Турфирма оставляет за собой право удержания части авансового платежа в целях компенсации своих убытков и фактически понесенных затрат, связанных с исполнением обязательств по настоящему Договору в соответствии с п.7 Договора.
- 5.5. Во избежание материальных убытков Заказчика, связанных с непредвиденной аннуляцией забронированных услуг (тура) по его инициативе или по независящим от него причинам (заболевание, смерть близких родственников и т.п.), Турфирма рекомендует заключить договор страхования подобных случаев. Последствия не приобретения страховки от невыезда, а также наступления последствий действий третьих лиц, за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчику разъяснены.
- 5.6. Если из-за перечисленных в п.п. 3.4., 3.5. причин происходит снятие с маршрута Заказчика или лиц, поименованных в заявке на бронирование, оплаченная стоимость туристского обслуживания не возвращается, и вызванные подобными обстоятельствами дополнительные расходы покрываются Заказчиком за свой счет.
- 5.7. Отказ Заказчика от каких-либо услуг в период действия туристской путевки не дает права на получение компенсации за неиспользованные услуги. Это же условие распространяется на случаи опоздания Заказчика в пункт начала тура или отдельных его элементов, указанных в путевке (ваучере).

## ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 6.1. Стоимость бронируемых услуг, либо туристской путевки для типовых туров Турфирмы определяется на основании прейскурантов, каталогов и информации, размещенной на сайте Турфирмы. Окончательная стоимость индивидуального тура (набора услуг) определяется на основании калькуляции и счетов, выставляемых за отдельные (в том числе дополнительные) услуги в заказе.
- 6.2. Информация о стоимости заказываемых услуг предоставляется Заказчику до оформления заявки. В случае своего согласия со стоимостью заказываемых услуг Заказчик направляет свою заявку на бронирование услуг. Факт отправки заявки признается согласием Заказчика со стоимостью бронируемых услуг.
- 6.3. При подтверждении забронированных услуг Заказчик должен оплатить выставленный Турфирмой счет в течение 3 (трех) банковских дней, если в счете на оплату не указан иной срок.
- 6.4. Стоимость услуг рассчитывается в рублях РФ.
- 6.5. Оплата услуг, тарифицируемых в валюте, производится в российских рублях по курсу ЦБ на день оплаты, увеличенному на 5%.

- 6.6. Заказчик оплачивает стоимость услуг в соответствии с выставленным Турфирмой счетом. Заказчик не вправе оплачивать услуги Турфирмы до подтверждения факта бронирования заказываемых услуг.
- 6.7. В случае частичной оплаты услуг Турфирмы или когда услуги Турфирмы подразумевают лишь бронирование объекта размещения (частичную оплату стоимости тура, указанной в счете на оплату), окончательный расчёт с Турфирмой или отелем (объектом размещения) Заказчик производит по приезду в отель (объект размещения) по курсу и по ценам, установленным этим объектом размещения и действующим на день окончательного расчета. В случае оплаты полной стоимости услуг (тура), указанной в счете, расчёт общей стоимости услуг (тура) производится по курсу на день расчета и в дальнейшем не подлежит пересмотру, кроме случаев удорожания предоставляемых услуг по объективным причинам.
- 6.8. При своевременной и полной оплате заказанных услуг (тура), ни одна из сторон не вправе требовать изменения существенных условий настоящего Договора или его расторжения за исключением случаев, связанных с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора: недобор минимального количества туристов в группе, необходимого для того, чтобы путешествие состоялось; непредвиденный рост транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов; резкое изменение курса национальных валют.
- 6.9. Независимо от произведенной оплаты при повышении тарифов на транспортные услуги, консульские сборы, изменении курса национальных валют и иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ, Турфирма вправе изменить стоимость услуг по настоящему Договору, известив об этом Заказчика, с указанием срока внесения доплаты. В случае, если стоимость перевозки повышается транспортной компанией, в связи с повышением стоимости топливного сбора, Заказчик обязан внести до начала тура/выполнения рейса доплату в размере, установленном транспортной компанией. Заказчики, не согласившийся с изменением цены Договора, вправе отказаться от Договора при условии оплаты Турфирме фактически понесенных им расходов в соответствии с п.7 настоящего Договора.
- 6.10. Заказчик оплачивает забронированные услуги любым способом, который не запрещен законодательством РФ, согласованным с Турфирмой. При этом оплата может быть произведена как лично самим Заказчиком, так и третьими лицами, с предварительного уведомления Турфирмы и указанием в платежном документе лица, от имени или за которого произведена оплата.
- 6.11. Заказчику рекомендуется информировать Турфирму о произведенной оплате.
- 6.12. Агентским вознаграждением Турфирмы по настоящему Договору является разница в стоимости туристских услуг, оплаченных Заказчиком, и стоимостью услуг, оплаченных поставщикам отдельных услуг по данному Договору. Вознаграждение самостоятельно удерживается Турфирмой из всей суммы, полученной от Заказчика, в соответствии с настоящим Договором.

## ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

- 7.1. После произведенной предоплаты Заказчик вправе потребовать полного или частичного возврата уплаченных Турфирме денежных средств. Данное требование оформляется письменно в произвольной форме.
- 7.2. Возврат сумм за авиа, железнодорожные, теплоходные и автобусные билеты осуществляется по правилам перевозчика.
- 7.3. Если во время тура по каким-либо причинам нанесен ущерб здоровью Заказчика, размер компенсации определяется условиями соответствующего договора страхования, заключенного Турфирмой для Заказчика или самим Заказчиком на срок тура. Все претензии, связанные с выполнением медицинских страховых обязательств, предъявляются к медицинской страховой компании.

7.4. В случае письменного заявления Заказчика о полном возврате уплаченных за заказанные услуги денежных средств, возврат денежных средств производится только в случае, если требование фактически получено Турфирмой в письменной форме в срок не позднее, чем за 2 (два) рабочих дня до наступления штрафных санкций по аннуляции (изменению) забронированных услуг.

7.5. В случае досрочного прерывания поездки стоимость неиспользованного Заказчиком обслуживания не возмещается.

7.6. Возврат денежных средств производится Турфирмой в трехдневный срок. При этом Турфирма вправе удержать с Заказчика свои фактически понесенные расходы в связи с исполнением обязательств по настоящему Договору, включая убытки, штрафные и другие финансовые санкции, предъявленные Турфирмой третьими лицами, в связи с отказом от забронированных услуг или туристского продукта. К таким фактическим расходам относятся в том числе, но не ограничиваясь этим, стоимость авиабилетов (чартерный рейс), вошедших в туристский продукт, страховая премия и консульский сбор, которые возврату не подлежат.

7.7. Если в письменной форме Заказчик и Турфирма не оговорили иные сроки и условия аннуляций, то используются следующие:

7.7.1. Для аннуляции регулярных и групповых туров:

- Менее 14 суток или незаезд – 100% стоимости услуг;
- Более 14 суток, но менее 31 суток – 50% стоимости услуг.

7.7.2. Для аннуляции бронирования размещения для индивидуальных туристов:

- Менее 14 суток или незаезд – 100% стоимости авансового платежа, произведенного на условиях принимающей стороны (гостиницы, отеля и т.п.);
- Более 14 суток, но менее 31 суток – 50% стоимости авансового платежа, произведенного на условиях принимающей стороны (гостиницы, отеля и т.п.).

7.7.3. Для аннуляции иных услуг:

- Менее 14 суток или незаезд – 100% стоимости оплаченных услуг;
- Более 14 суток, но менее 31 суток – 50% стоимости оплаченных услуг.

## ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

8.1. Турфирма вправе привлекать в целях выполнения своих обязательств по настоящему поручению третьих лиц.

8.2. Стороны обязуются незамедлительно информировать друг друга о возникающих затруднениях, которые могут повлечь за собой невыполнение или ненадлежащее выполнение настоящего Договора в целом или отдельных его условий.

8.3. Настоящий Договор вступает в силу с момента поступления от Заказчика заявки на бронирование и будет действовать до выполнения сторонами своих обязательств по Договору.

8.4. Турфирма оставляет за собой право изменять или дополнять любые из условий настоящего Договора в любое время. Все изменения в этом случае публикуются на сайте Турфирмы. В случае, если изменения окажутся для Заказчика неприемлемыми, он должен в течение 5 (пяти) дней с момента опубликования изменений уведомить Турфирму об этом. Если уведомления не поступало, то считается, что Заказчик продолжает принимать участие в договорных отношениях с учетом изменений и дополнений.

8.5. Приложения к Договору, являющиеся его неотъемлемой частью: заявка на бронирование, копии оплаченных Заказчиком счетов, туристская путевка, памятки туриста, инструкция по безопасности на маршруте, акт выполненных работ (для юридических лиц).

8.6. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» письменная претензия к качеству туристических услуг предъявляется Заказчиком Турфирме не позднее 20 (двадцати) дней с момента окончания поездки и рассматриваются в течение 10 (десяти) дней после получения. В течение этого времени стороны информируют друг

друга о приятном решении. Если рекламации признаются обоснованными, то производится компенсация.

8.7. Форс-мажорные обстоятельства (пожар, военные действия, решения высших государственных органов, забастовки и т.п.), в результате которых не могут быть выполнены обязательства, вытекающие из настоящего Договора, освобождают стороны от ответственности по обязательствам.

8.8. Принимая настоящий договор-оферту, на основании ст. 9 закона № 152-ФЗ от 27.07.2006 г., Заказчик даёт своё согласие на использование любым способом своих персональных данных в части имени, фамилии, отчества, контактного телефона, адреса электронной почты, почтового адреса, а также персональных данных третьих лиц, указанных в передаваемых Турфирме документах, исключительно в рамках исполнения Турфирмой настоящего поручения.

## ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1. Любые рекламации и финансовые претензии принимаются Турфирмой только от лица, принявшего условия настоящего Договора оферты (Заказчика).

9.2. При наличии каких-либо претензий, которые не удалось устранить на месте с принимающей стороной, необходимо составить акт, где указать не выполненные пункты Договора или программы тура, под которым ставят свои подписи Заказчик и представитель принимающей стороны. Оригинал остается у Заказчика, копия — у принимающей стороны. В течение 20 дней с момента окончания поездки указанный протокол должен быть передан Турфирме вместе с заявлением о сути рекламации.

9.3. В случаях возникновения разногласий и споров из-за неисполнения или ненадлежащего исполнения настоящего Договора или в связи с ним, стороны будут стремиться к их урегулированию путем переговоров и достижению мирового решения или соглашения.

9.4. При не достижении мирного соглашения путем переговоров, споры подлежат рассмотрению и разрешению в арбитражном суде по месту нахождения Турфирмы.

## ЮРИДИЧЕСКИЙ АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ ТУРАГЕНТА:

### **Турфирма ООО «Золотой ключ и Ко»**

Юридический адрес: 191023, Санкт-Петербург, ул. Инженерная д.6, Литер А, помещение №19Н, офис 5

Почтовый адрес: 191023, Санкт-Петербург, ул. Инженерная д.6, офис 5

ИНН 7811442027 КПП 784101001 ОГРН 1097847218633

Филиал №7806 ВТБ ПАО

Р/сч.40702810033060000086

БИК 044030707

к/с 30101810240300000707 В Северо-Западное ГУ Банка России

Тел. (812) 94-813-94 , +7-921-79-79-171, т./факс: (812) 570-57-33

e-mail: [office@openkey.spb.ru](mailto:office@openkey.spb.ru)

Сайты : [www.openkey.spb.ru](http://www.openkey.spb.ru), [www.deti-na-planete.ru](http://www.deti-na-planete.ru) , [www.korporat-v-spb.ru](http://www.korporat-v-spb.ru) , [www.openkeyspb.ru](http://www.openkeyspb.ru)