

**ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА**  
**о реализации комплекса услуг по отдыху**

г. Пермь

Настоящая публичная oferta, опубликованная на официальном Сайте в сети Интернет [booking.volgaural.ru](http://booking.volgaural.ru), представляет собой предложение ООО «ВолгаУрал Вояж», заключить Договор о реализации комплекса услуг по отдыху на изложенных ниже условиях:

**1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТЕРМИНЫ**

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

- ООО «ВолгаУрал Вояж» – туристическая компания (далее – Компания), реализующая Заказчику на официальном Сайте в сети Интернет: [booking.volgaural.ru](http://booking.volgaural.ru), комплекс услуг по отдыху, сформированный одним из Туроператоров.
- Туроператор – круизная компания, сформировавшая комплекс услуг по отдыху (Круиз), реализуемый Заказчику с использованием Системы поиска и бронирования Круизов.
- Договор страхования ответственности Туроператора (финансовое обеспечение) – документ, подтверждающий право Туроператора осуществлять туроператорскую деятельность по формированию, продвижению и реализации туристских продуктов (комплекса услуг) на территории России.
- Заказчик комплекса услуг по отдыху (Плательщик) – Отдыхающий или лицо, совершающее бронирование комплекса услуг по отдыху (Круиза) от имени другого Отдыхающего, в том числе законный представитель несовершеннолетнего Отдыхающего, и осуществляющее Оплату за забронированный комплекс услуг по отдыху (Круиз) в размере и в сроки, указанные в настоящем Договоре.
- Отдыхающий – лицо, совершающее Круиз на теплоходе, в рамках которого оказывается комплекс услуг по отдыху, приобретенный Заказчиком на официальном Сайте в сети Интернет по адресу: [booking.volgaural.ru](http://booking.volgaural.ru).
- Персональные данные – информация о Заказчике и Отдыхающих, для которых бронируется комплекс услуг по отдыху (Круиз), указываемая Заказчиком при бронировании: ФИО, дата рождения, данные паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, гражданина России (для детей до 14 лет – данные свидетельства о рождении); контактные данные (адрес электронной почты, номер мобильного телефона (Viber, WhatsApp и др.)). С момента Акцепта oferty Заказчиком такие сведения указываются в Листе бронирования.
- Комплекс услуг по отдыху (Круиз) – забронированные Заказчиком на официальном Сайте Компании в Сети Интернет по адресу: [booking.volgaural.ru](http://booking.volgaural.ru) услуги по отдыху на Круизах теплохода(ов) – пансионата(ов), оформленные Путевкой(ами) на отдых, оздоровление, являющейся бланком строгой отчетности, и/или услуги по отдыху на Круизах других теплоходов, оформленные Ваучером(ами).
- Сайт – web-страница Компании, размещенная в сети Интернет по адресу: [www.volgaural.ru](http://www.volgaural.ru)
- Система поиска и бронирования Круизов (далее - Система on-line бронирования) – справочно-информационная система, функционирующая на Сайте Компании ([booking.volgaural.ru](http://booking.volgaural.ru)) предназначенная для поиска и бронирования Заказчиком комплекса услуг по отдыху на Круизах теплоходов.
- Oferta – предложение Компании о приобретении комплекса услуг по отдыху (Круиза), сформированное Системой on-line бронирования на официальном Сайте в сети Интернет по адресу: [booking.volgaural.ru](http://booking.volgaural.ru).
- Акцепт Offerты – совокупность действий Заказчика комплекса услуг по отдыху, свидетельствующие о его полном и безоговорочном согласии с условиями настоящей Offerты. Акцепт Offerты наступает при наличии отметки Заказчика в виде «галочки» в графе «Я принимаю условия Публичной oferty о реализации комплекса услуг по отдыху», и при совершении им оплаты (полной/частичной) за забронированный комплекс услуг по отдыху (Круиз) в порядке и на условиях, указанных в настоящей Offerте.
- Личный кабинет Заказчика - персональная страница Заказчика, сформированная на официальном Сайте в сети Интернет по адресу: [booking.volgaural.ru](http://booking.volgaural.ru) в Системе on-line бронирования, в которой содержится доступ ко всем Заявкам (бронировкам) Заказчика на комплексы услуг по отдыху (Круизы), а также актуальная информация о статусе Заявок и существенная информация о каждом забронированном им комплексе услуг по отдыху (Круизе). Порядок доступа в Личный кабинет определяется настоящей Offerтой.
- Заявка - запрос на бронирование (бронировка), осуществляемый Заказчиком при выборе конкретного комплекса услуг по отдыху (Круиза), которая осуществляется им в Системе on-line бронирования на Сайте Компании ([booking.volgaural.ru](http://booking.volgaural.ru)).
- Договор – договор о реализации комплекса услуг по отдыху (Круиза) между Заказчиком и Компанией, заключаемый посредством Акцепта Заказчиком настоящей Offerты.
- Лист бронирования – документ, являющийся неотъемлемой частью Договора и формой подтверждения Компанией Заявки (бронировки) Заказчика, содержащий информацию: об общей стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза), о маршруте и направлении движения теплохода, о программе пребывания, в том числе о наличии экскурсионной программы, об условиях отдыха (Круиза), включая информацию о теплоходе, об условиях размещения на теплоходе (классе и номере каюты) и питания, о дополнительных услугах, а также персональных данных Заказчика и Отдыхающих: ФИО, даты рождения, данные паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина РФ (для детей до 14 лет - данные свидетельства о рождении).

- Оплата – действия Заказчика по перечислению денежных средств в адрес Компании за комплекс услуг по отдыху (Круиз), указанный в Листе бронирования.
- Ваучер – обменный документ, содержащий существенные условия о составе комплекса услуг по отдыху (Круиза) и подтверждающий право Заказчика на получение комплекса услуг по отдыху на Круизе теплохода. Порядок выдачи Заказчику Ваучера и/или обмена его на Путевку определяется настоящей Офертой.
- Путевка – документ (бланк строгой отчетности), подтверждающий право Заказчика на забронированный и оплаченный комплекс услуг по отдыху на Круизах теплоходов-пансионатов. Порядок выдачи Заказчику Путевки на отдых определяется Договором.
- Банк – кредитная организация, которая по договору Интернет - эквайринга, заключенному с Компанией, осуществляет через систему банковских электронных платежей прием и проведение платежей Заказчика с использованием банковской карты за комплекс услуг по отдыху (Круиз), приобретаемый Заказчиком по настоящему Договору.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

**2.1.** В соответствии с настоящей Офертой Компания реализует Заказчику комплекс услуг по отдыху (Круиз), забронированный Заказчиком через Систему on-line бронирования на официальном Сайте Компании в сети Интернет по адресу: [booking.volgaural.ru](http://booking.volgaural.ru). Конкретный состав комплекса услуг по отдыху (Круиза) указывается в Листе бронирования.

Комплекс услуг по отдыху на теплоходах – пансионатах включает в себя: перевозку, проживание, питание по типу полный пансион, оздоровительные мероприятия, иные услуги досуга.

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

- о потребительских свойствах (качестве) комплекса услуг по отдыху – программе пребывания, маршруте и направлении движения, и условиях отдыха (Круиза), включая информацию о размещении на теплоходе (класс и номер каюты), питании, экскурсионной программе, а также дополнительных услугах;
- об общей стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза) в рублях;
- о правилах перевозки, в том числе багажа;
- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для осуществления отдыха (Круиза));
- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в месте временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для осуществления отдыха (Круиза));
- об опасностях, с которыми Заказчик (Отдыхающий) может встретиться при осуществлении отдыха (Круиза);
- о медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для осуществления отдыха (Круиза));
- о национальных и религиозных особенностях места временного пребывания;
- о возможности добровольно застраховать риски, связанные с невозможностью осуществления отдыха (Круиза).

## **3. БРОНИРОВАНИЕ, ПОДТВЕРЖДЕНИЕ И ОПЛАТА КОМПЛЕКСА УСЛУГ ПО ОТДЫХУ**

**3.1.** Бронирование комплекса услуг по отдыху (Круиза) производится Заказчиком на официальном Сайте Компании в сети Интернет по адресу: [booking.volgaural.ru](http://booking.volgaural.ru) через Систему on-line бронирования.

**3.2.** Для входа в Систему on-line бронирования Заказчику необходимо пройти регистрацию на Сайте Компании, путем заполнения формы «Регистрация частного лица». При заполнении такой формы Заказчик указывает имя, личный адрес электронной почты, а также пароль для доступа в Систему on-line бронирования. Заказчик в любой момент вправе изменить ранее указанный им пароль путем создания нового пароля. Заказчик обязан сохранять в тайне присвоенный логин и пароль, не распространять и не передавать третьим лицам. Заказчику известно, что Компания вправе полностью/частично ограничить доступ Заказчика в Систему on-line бронирования в случаях, когда по присвоенному логину и паролю Заказчика совершаются недобросовестные и/или подозрительные действия по бронированию комплекса услуг по отдыху (Круиза). Все действия, совершенные Заказчиком по присвоенному логину и паролю в Системе on-line бронирования, считаются совершенными Заказчиком с наступлением для него прав и обязанностей, установленных настоящим Договором.

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

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

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

**3.4.** При осуществлении Заказчиком бронирования комплекса услуг по отдыху (Круиза) за 25 дней и менее до начала отдыха (Круиза) Заказчик обязан уполностью оплатить комплекс услуг по отдыху (Круиз) в течение суток после оформления бронирования.

**3.5.** После формирования в Личном кабинете Заказчика Листа бронирования (подтверждения бронирования Компанией на комплекс услуг по отдыху (Круиза)) и Акцепта Заказчиком Оферты в Личном кабинете для Заказчика формируется Ваучер(ы), который(ые) Заказчик и/или Отдыхающий обязан предъявить при посадке на теплоход. Ваучер является обменным документом на Путевку в случае приобретения Заказчиком комплекса услуг по отдыху (Круиза) на теплоходы-пансионаты. В этом случае Компания обязана передать Заказчику Путевку не позднее дня осуществления посадки на теплоход (регистрации на рейс).

**3.6.** Заказчик уведомлен, что приобретение услуг по отдыху для лиц, не достигших возраста совершеннолетия (18 лет), отправляющихся на отдых без сопровождения взрослых, не допускается. Бронирование и оказание услуг по отдыху для детских организованных групп (более 5 детей) осуществляется Компанией только по предварительному согласованию с Туроператором.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **4.1. Заказчик обязан:**

- предоставить Компании необходимую и достоверную информацию для оформления Листа бронирования и исполнения обязательств по Договору, в том числе Персональные данные на себя лично и на каждого Отдыхающего (Ф.И.О., дату рождения, данные паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, гражданина России (данные свидетельства о рождении детей до 14 лет), место регистрации, гражданство, номера мобильных телефонов. Указанные данные Заказчик обязан предоставить после Акцепта настоящей Оферты;

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

- заблаговременно, но не позднее чем за 20 минут до времени отправления теплохода в рейс, прибыть в пункт посадки на теплоход (регистрации на рейс) и обеспечить прибытие всех Отдыхающих. При опоздании Заказчика и/или Отдыхающих в пункт начала Круиза по любым причинам последние самостоятельно, за свой счет, вправе прибыть в место следующей стоянки теплохода, предусмотренной в маршруте Круиза, с обязательным уведомлением Компании/Туроператора всеми доступными способами о своем опоздании и намерении прибыть в место следующей стоянки теплохода. Неприбытие Заказчика и/или Отдыхающего на Круиз по любым причинам считается отказом от комплекса услуг по отдыху (Круиза) по инициативе Заказчика, при этом Компания осуществляет возврат Заказчику оплаченных за комплекс услуг по отдыху (Круиз) денежных средств за минусом удерживаемых фактически понесенных Компанией расходов в порядке, указанном в разделе 6 настоящего Договора.

- уведомить Отдыхающих о необходимости предоставления при посадке на теплоход (регистрации на рейс) подлинников следующих документов: Ваучера(ов); паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, гражданина России (для детей до 14 лет свидетельство о рождении);

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

- в период осуществления Круиза (отдыха) придерживаться общепринятых норм поведения и правил безопасности, невыполнение которых препятствует осуществлению отдыха (Круиза), соблюдению маршрута, экскурсионной программы;

- сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в месте временного пребывания, а также к предоставленному в пользование Заказчика и/или Отдыхающих имуществу (каюта теплохода, автобус и т.д.);

- в случае нарушения Заказчиком и/или Отдыхающими действующих правил перевозки и провоза багажа, причинения ущерба (убытков) имуществу теплохода, штрафы взимаются с виновного лица в размерах, предусмотренных действующим законодательством России;

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

- предоставить Отдыхающим полную и достоверную информацию о комплексе услуг по отдыху (Круизе), полученную у Компании и/или в Системе поиска и бронирования круизов, а также информировать Отдыхающих о необходимости соблюдать обязанности, установленные для Отдыхающих при осуществлении отдыха (Круиза);

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

- в случае бронирования Заказчиком каюты при «подборе пары», сообщить Компании о наличии у него и/или Отдыхающих различного рода заболеваний или состояний и связанных с ними медицинских противопоказаний (применительно к смене климатических условий, разным видам передвижениям, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.д.), которые могут повлиять на возможность осуществления отдыха (Круиза) и/или получению отдельных услуг во время его осуществления;

- в случае заболевания (травматизма, обострения хронических и иных заболеваний, требующих квалифицированного медицинского лечения и ухода) Заказчика и/или Отдыхающего во время осуществления отдыха (Круиза), Заказчик и/или Отдыхающий обязаны обратиться в медицинское учреждение в ближайшем порту. В случае отказа от медицинского лечения в стационарном учреждении и продолжения отдыха (Круиза), вся ответственность за результаты принятого решения возлагается на Заказчика и/или Отдыхающего, Компания и Туроператор не несут ответственности за последствия,

вызванные их заболеванием, и не возмещает стоимость комплекса услуг по отдыху (Круиза), неиспользованных Заказчиком и/или Отдыхающим вследствие заболевания;

- исполнять иные обязанности, предусмотренные Договором.

Заказчик уведомлен, что на теплоходе существуют «Правила поведения на борту теплохода», с которыми необходимо самостоятельно ознакомиться Заказчику и отдыхающим на борту теплохода.

Заказчик уведомлен, что запрещено совершать круиз беременным женщинам, если период совершения круиза выпадает на третий триместр беременности или женщинам, находящимся на первом/втором триместре беременности в период совершения круиза при не предъявлении справки от лечащего врача об отсутствии противопоказаний для совершения круиза при посадке на теплоход.

В случае выявления перевозчиком (Туроператором, Администрацией теплохода) факта беременности женщины на третьем триместре в момент посадки на теплоход или при совершении Круиза, перевозчик вправе отказать в дальнейшем совершении круиза и произвести высадку в ближайшем порту по маршруту следования теплохода.

Расходы на высадку или вынужденную стоянку, совершенную в период выполнения Круиза, по причине необходимости госпитализации женщины, находящейся на третьем триместре беременности или женщины на первом/втором триместре беременности, производятся за счет Заказчика.

#### **4.2. Компания обязана:**

- забронировать комплекс услуг по отдыху (Круиза) согласно Листу бронирования. Услуги, не указанные в Листе бронирования, оплачиваются Заказчиком и/или Отдыхающим дополнительно;

- предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах комплекса услуг по отдыху (Круиза): дату и время начала и окончания отдыха (Круиза), его длительность. При этом маршрут Круиза определяется как пункт отправления, направление движения, указанное в Путевке и/или Ваучере и конечный пункт. Промежуточные порты и пристани, указанные в графике стоянок не являются существенным условием в маршруте Круиза и могут быть изменены (отменены) по решению Туроператора/перевозчика, диспетчера и/или капитана теплохода; условия размещения на теплоходе, при этом номер каюты, в отличие от класса каюты, не является существенным условием Договора и может быть изменен; наличие экскурсионной программы, входящей в стоимость комплекса услуг по отдыху (Круиза);

- согласовывать с Туроператором, сформировавшим комплекс услуг по отдыху (Круиз), условия отдыха (Круиза), в том числе потребительские свойства комплекса услуг по отдыху, на основании оформленного с Заказчиком Листа бронирования;

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

- при наличии полной (100%) оплаты Заказчиком стоимости услуг по отдыху (Круиз) в соответствии с настоящим Договором и ЛБ, произвести Туроператору и/или его Агенту перечисление денежных средств, полученных от Заказчика за услуги по отдыху, забронированные Компанией у Туроператора по заявке Заказчика;

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

#### **4.3. Компания по поручению Туроператора и/или перевозчика вправе:**

- произвести замену теплохода, указанного в Путевке и/или Ваучере, на теплоход аналогичного проекта с сохранением условий размещения и обслуживания;

- при необходимости произвести замену Круиза до начала его осуществления на равнозначный или перенести сроки его осуществления не более чем на 48 часов;

- при необходимости произвести замену каюты, указанной в Путевке и/или Ваучере, на каюту того же или более высокого класса без изменения общей стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза). Если Отдыхающие согласились на такую замену, в том числе на борту теплохода и подписали соответствующее заявление (согласие), то считается, что между Сторонами настоящего Договора достигнуто соглашение об изменении условий настоящего Договора;

- в одностороннем порядке аннулировать забронированный комплекс услуг по отдыху и отказаться от исполнения настоящего Договора, в случае нарушения Заказчиком сроков оплаты, предусмотренных п. 3.3. настоящего Договора. В этом случае Компания производит Заказчику возврат оплаченных им денежных средств за минусом фактически понесенных Компанией/Туроператором/Перевозчиком расходов в связи с аннуляцией комплекса услуг по отдыху согласно п. 6.4. настоящего Договора.

#### **4.4. Компания/Туроператор имеют право на любые изменения программы отдыха (Круиза), произведенные в целях обеспечения безопасности Заказчика (Отдыхающих).**

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

#### **4.6. Заказчик уведомлен, что лицом (исполнителем), оказывающим Заказчику (Отдыхающим) комплекс услуг по отдыху на Круизе теплохода по Договору, является Туроператор. Полная информация о конкретном Туроператоре, а также информация о способах связи с ним (номера телефонов, факсов, адрес сайта в сети «Интернет», адрес электронной почты), содержится на официальном Сайте Компании [www.volgaural.ru](http://www.volgaural.ru) или на сайте Федерального агентства по туризму: <https://tourism.gov.ru/reestr/reestr-turoperatorov/>.**

#### **4.7. Заказчик уведомлен, что Компания несет предусмотренную законодательством России ответственность по Договору в отношении обязанностей турагента, установленных Законом о туристской**

деятельности.

**4.8.** Заказчик уведомлен, а также уведомляет об указанных запретах и последствиях Отдыхающих, что в целях обеспечения безопасности, в том числе пожарной:

- запрещено проносить на борт теплохода и/или использовать на борту теплохода взрывчатые, легковоспламеняющиеся вещества, пиротехнические изделия, а также иные предметы и вещества, оборот которых ограничен и/или запрещен законодательством России. Если в результате несоблюдения указанного запрета теплоходу и/или находящемуся на нем имуществу будет причинен ущерб (убытки) Заказчиком и/или Отдыхающим, обязанность по возмещению ущерба (убытков) ложится на Заказчика и/или Отдыхающего.

- на теплоходе запрещено курение в каютах, на открытых прогулочных палубах и в других местах, специально не отведенных для курения; также запрещено выбрасывание спичек, окурков и других горящих предметов на борт и за борт теплохода. Нарушитель может быть привлечен к административной ответственности в соответствии с КоАП РФ. Если в результате курения Заказчика и/или Отдыхающего на теплоходе либо разбрасывания ими в неположенных местах горящих предметов будет причинен ущерб (убытки) теплоходу или находящемуся на нем имуществу, то Заказчик /или Отдыхающий возмещают причиненный ущерб (убытки) в полном объеме.

**4.9.** Заказчик уведомлен, а также уведомляет об указанных правилах Отдыхающих, что в целях соблюдения правопорядка, обеспечения безопасности на теплоходе, профилактики алкоголизма у несовершеннолетних детей, и соблюдения п. 3 ст. 16 Федерального закона от 22.11.1995 г. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции»: разрешается употребление (распитие) алкогольных напитков, приобретенных в любых торговых точках, в том числе вне теплохода, в каютах, а также в следующих местах на теплоходе: барах и специально отведенных прилегающих к ним палубных террасах, салонах питания во время обедов и ужинов при условии приобретения алкогольных напитков в барах и/или салонах питания; запрещается употребление (распитие) алкогольных напитков на теплоходе в общественных местах: палубах, коридорах, салонах отдыха и т.д.

**4.10.** Стороны вправе производить обмен документами (письма, заявления, запросы, ответы, претензии и т.п.) посредством направления их сканированных копий. Заказчик направляет такие документы по электронному адресу Компании: [client@volgaural.ru](mailto:client@volgaural.ru).

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

**5.1.** Заказчик, заключивший Договор с Компанией на официальном Сайте в сети Интернет по адресу: [booking.volgaural.ru](http://booking.volgaural.ru), представляет интересы всех Отдыхающих, указанных им при оформлении Листа бронирования и непосредственно несет ответственность перед Компанией за правильность сообщенных им собственных Персональных данных и персональных данных Отдыхающих, за своевременную и полную Оплату комплекса услуг по отдыху (Круиза), и за согласие с возможным удержанием Компанией/Туроператором/Перевозчиком фактического понесенных ими расходов, в случае наступления обстоятельств, указанных в разделе 6 настоящего Договора.

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

**5.3.** Компания несет ответственность за правильное оформление Листа бронирования на комплекс услуг по отдыху (Круиз), выбранного и оплаченного Заказчиком на официальном Сайте Компании в сети Интернет по адресу: [booking.volgaural.ru](http://booking.volgaural.ru), а также за правильное оформление Путевки и/или Ваучера.

**5.4.** Компания несет ответственность за имущественный и моральный вред, причиненный Заказчику и/или Отдыхающему вследствие предоставления ненадлежащей информации о комплексе услуг по отдыху (Круизе) в порядке и объеме, предусмотренном законодательством России. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию комплекса услуг по отдыху на Круизе, в т.ч. за неоказание или ненадлежащее оказание услуг по отдыху, ответственность несет Туроператор, если законодательством РФ не установлено, что ответственность перед Заказчиком и/или отдыхающими несет другое лицо.

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

**5.6.** Компания снимает с себя ответственность и не возвращает денежные средства за услуги по отдыху (Круиз), если решением капитана теплохода и/или правоохранительных органов кому-либо из Отдыхающих, указанных Заказчиком в Листе бронирования, будет отказано в возможности дальнейшего совершения отдыха (Круиза) по причинам: нарушения ими общественного порядка, причинения беспокойства окружающим, создания ситуации, угрожающей безопасности плавания или жизни и здоровью других отдыхающих, причинения вреда чужому имуществу, хранению, провозу или распространению наркотиков, оружия и иных вещей, запрещенных к хранению, перевозке или распространению действующим законодательством РФ.

В случае совершения теплоходом вынужденной остановки из-за вышеуказанных действий кого-либо из Отдыхающих, им будут предъявлены дополнительные расходы, понесенные перевозчиком в связи с такой остановкой.

Заказчик обязан предоставить данную информацию Отдыхающим.

**5.7.** Компания, Туроператор и Администрация теплохода не несут ответственность за действия Заказчика и/или Отдыхающих, находящихся не на борту теплохода, направленные на приобретение и пользование товарами и услугами третьих лиц вне теплохода. Заказчик и/или Отдыхающие при этом самостоятельно несут риск возникновения негативных последствий.

**5.8.** Компания не несет ответственности перед Заказчиком и/или Отдыхающими в случае изменения программы круиза либо его отмены по причинам, находящимся вне сферы влияния Компании, как то: обстоятельства непреодолимой силы (в том числе наводнения, паводки, стихийные бедствия, пожары, катастрофы, перевороты, беспорядки, забастовки, угроза военных действий, террористических актов, эпидемии, карантины, навигационная обстановка, связанная с горизонтами воды на лимитированных участках и гидроузлах (шлюзах), метеоусловия, штормовое предупреждение и пр.), технической поломки судна (теплохода), резкого повышения стоимости топлива, ставок налогов и сборов, а также по причинам принятия органами власти решений, препятствующих Компании исполнить Договор, и иного существенного изменения обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении настоящего Договора.

## **6. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ, РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА И ИХ ПОСЛЕДСТВИЯ**

**6.1.** Любая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в случае существенного изменения обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении Договора.

К таким обстоятельствам относятся:

- значительное ухудшение условий отдыха(Круиза);
- изменение сроков совершения отдыха(Круиза) более чем на 48 часов.
- иные обстоятельства: невозможность Туроператора подтвердить бронирование комплекса услуг по отдыху (Круиза), забронированного Заказчиком.

Изменение обстоятельств признается существенным, когда они изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, Договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях.

Если при наступлении случаев, указанных в настоящем пункте, Сторонами не достигнуто согласие о внесении соответствующих изменений в Договор, то разногласия разрешаются согласно действующему законодательству России.

**6.2.** Изменения условий Договора вступают в силу при наличии согласия обеих Сторон, полученного путем: обмена сканированной копией на электронную почту Сторон, обмена Сторонами подлинником почтой или курьерской службой.

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

**6.4.** В случае отказа Заказчика от комплекса услуг по отдыху и/или кого-либо из отдыхающих, указанных в Листе бронирования (исключение составляют отказы, вызванные заменой каюты на более низкий класс, согласно п. 6.3. настоящего Договора), Компания вправе удержать с Заказчика фактически понесенные Компанией/Туроператором/Перевозчиком расходы, в том числе:

- межнавигационные расходы: расходы, понесенные Туроператором/Перевозчиком с даты захода теплохода в затон до даты выхода теплохода из затона, в том числе расходы по аренде теплохода, расходы на зимний отстой теплохода в затоне (размещение, электроэнергия, охрана), расходы на капитальный и текущий ремонт судна, расходы по подготовке судна к навигации, включая расходы на наблюдение и ежедневное освидетельствование судна Российским Речным Регистром, расходы на оплату труда экипажа с учетом начисленных страховых взносов с фонда оплаты труда;

- расходы в период навигации (расходы на Круиз, понесенные Туроператором/Перевозчиком): расходы на размещение в каюте на теплоходе, расходы на проезд, в том числе расходы на оплату труда экипажа с учетом начисленных страховых взносов с фонда оплаты труда, расходы на дизтопливо и масло, расходы на лоцманские услуги, расходы на комплексное обслуживание флота, причальные сборы;

- расходы на продвижение и реализацию Путевок, понесенные Компанией/Туроператором: расходы на оплату труда менеджеров и специалистов по продажам с учетом начисленных страховых взносов с фонда оплаты труда, расходы на организацию и осуществление рекламных кампаний, расходы на продвижение в средствах массовой информации, расходы на участие в специализированных ярмарках и выставках продаж, а также и изготовление рекламных материалов;

- иные расходы, понесенные Туроператором, связанные с организацией и формированием услуг по отдыху для Заказчика (отдыхающих), например, такие, как расходы на страхование, банковские расходы, расходы на изготовление и оформление бланков путевок.

Фактически понесенные расходы в зависимости от сроков отказа ориентировочно могут составлять:

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

Заказчику известно, что фактически понесенные расходы в каждом отдельном случае определяются индивидуально, исходя из обстоятельств отказа, и формируются с учетом Калькуляции стоимости Путевки (услуг по отдыху и оздоровлению) на основе данных бухгалтерского учета.

Отказ от комплекса услуг по отдыху (Круиза) Заказчик обязан оформить в письменном виде и незамедлительно передать соответствующий отказ Компании одним из следующих способов: путем направления письма почтой/курьерской службой, электронного сообщения на e-mail, факса и т.д. Компания принимает отказ по электронной почте и/или по факсу только в случае, если из него можно достоверно установить Заказчика. Датой отказа Заказчика от комплекса услуг по отдыху (Круиза) считается дата поступления в Компанию отказа одним из указанных в настоящем пункте способов.

**6.5.** Денежные средства, оплаченные Заказчиком за комплекс услуг по отдыху (Круиз), забронированный по настоящему Договору, в случае аннуляции (отказа) Заказчиком приобретенного комплекса услуг по отдыху (Круиза), возвращаются Заказчику исключительно на банковскую карту, с которой Заказчиком была произведена Оплата, за минусом удержанных из них фактически понесенных Компанией/Туроператором расходов, ориентировочный размер которых указан в п.6.4 настоящего Договора. Компания производит Заказчику возврат денежных средств только при наличии заявления Заказчика на возврат денежных средств, отправленного им путем направления письма почтой/курьерской службой, электронного сообщения на e-mail, факсом и т.д. с обязательным указанием Заказчиком реквизитов банковской карты, с которой был осуществлен электронный платеж.

## **7. В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

**7.1.** Споры, возникшие в ходе исполнения Договора, разрешаются обеими Сторонами путем досудебного порядка урегулирования спора. В случае не урегулирования спора в досудебном порядке спор подлежит разрешению судом в порядке, установленном действующим законодательством России. Досудебный порядок урегулирования спора является обязательным.

**7.2.** В случае наличия обоснованных претензий по поводу не предоставления или ненадлежащего предоставления оплаченного Заказчиком комплекса услуг по отдыху (Круиза), Заказчик и/или Отдыхающий должен незамедлительно в письменном виде уведомить об этом представителя Туроператора, находящегося на теплоходе (Директора Круиза) для своевременного принятия мер, удовлетворяющих все вовлеченные стороны. Если Заказчика не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения претензий, то Заказчик не позднее 20 дней с момента окончания Круиза вправе обратиться в Компанию с письменной претензией, к которой Заказчик обязан приложить документы, подтверждающие обоснованность его требований и документы, подтверждающие обращение Заказчика и/или Отдыхающего к представителю Туроператора на теплоходе (Директору Круиза).

**7.3.** Заказчик уведомлен о том, что претензии(требования), связанные с существенным изменением обстоятельств, в том числе, не связанные с качеством услуг по отдыху, рассматриваются в течение 30 дней с момента поступления полного комплекта документов, обосновывающих требования Заказчика (Отдыхающих).

**7.4.** Любые претензии, в том числе заявления о возврате части стоимости оплаченного комплекса услуг по отдыху (Круиза) в случае отказа от него, принимаются Компанией только от лица, заключившего настоящий Договор.

## **8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

**8.1.** Заказчик и/или Отдыхающие, указанные в Заявке и Путевке и/или Ваучере, и являющиеся гражданами России, для получения бесплатного медицинского обслуживания на территории России должны иметь при себе в наличии подлинник полиса обязательного медицинского страхования.

**8.2.** Заказчик, заключая Договор, дает согласие на обработку своих персональных данных, а также персональных данных Отдыхающих, указанных им в Заявке, в целях исполнения настоящего Договора. Заключая настоящий Договор, Заказчик гарантирует у него наличие полномочий на предоставление персональных данных Отдыхающих, переданных им Компании и указанных в Листе бронирования. Заказчик вправе предоставить Компании согласие на обработку его персональных данных в целях продвижения услуг Компании и на получение рекламных сообщений (информации) в целях уведомления Заказчика о предстоящих распродажах, акциях, скидках и т.п. в Компании, путем проставления Заказчиком отметки в виде «галочки» при заполнении им Заявки на Сайте Компании в графе «Я согласен на обработку персональных данных в целях продвижения услуг Компании и на получение рекламных сообщений (информации), в порядке, установленном Публичной офертой о реализации комплекса услуг по отдыху (Круиза). В соответствии с этим согласием Компания вправе направлять рекламную информацию посредством отправления по контактными данным сообщений на сотовый телефон, e-mail, Viber и др., а также почтовых писем по адресу места жительства Заказчика. Обработка персональных данных может осуществляться с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, и может включать в себя сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, в том числе предоставление персональных данных определенному кругу лиц в целях исполнения Договора – работникам Компании, Банку, Оператору фискальных данных, транспортным компаниям, страховым компаниям, Туроператору. До Заказчика доведена информация о правах, которые установлены для него как субъекта персональных данных Федеральным законом России «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006 г.

Заказчик, заключая Договор, ознакомлен с Политикой Компании в области обработки персональных данных, определяющей порядок и условия обработки персональных данных физических лиц.

**8.3.** Заказчик дает согласие на получение сообщения, содержащего чек об операции списания денежных средств с банковской карты Заказчика, при осуществлении Заказчиком платежа, совершенного на официальном Сайте Компании в сети Интернет по адресу: [booking.volgaural.ru](http://booking.volgaural.ru), при Оплате комплекса услуг по отдыху (Круиза), на номер сотового телефона или адрес электронной почты, указанные Заказчиком. Согласие Заказчика на получения такого сообщения выражается посредством заполнения (ввода) номера

телефона или адреса электронной почты в специальном поле на странице Банка при совершении операции по оплате стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза), и свидетельствует о волеизъявлении Заказчика на получение такого сообщения.

## **9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

**9.1.** Оферта вступает в силу с момента размещения на официальном Сайте в сети Интернет по адресу: [booking.volgaural.ru](http://booking.volgaural.ru) и действует до момента отзыва Оферты Компанией.

**9.2.** Момент акцепта настоящей Оферты наступает при совершении Заказчиком действий по осуществлению Оплаты стоимости комплекса услуг по отдыху (Круиза) на официальном Сайте Компании, и наличии отметки Заказчика в виде «галочки» в графе «Я принимаю условия Публичной оферты о реализации комплекса услуг по отдыху». Акцепт Оферты Заказчиком создает Договор на условиях Оферты, который после Акцепта Оферты направляется Компанией на адрес электронной почты, указанный Заказчиком.

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

## **10. РЕКВИЗИТЫ**

Общество с ограниченной ответственностью «ВолгаУрал Вояж» (ООО «ВолгаУрал Вояж»)

Номер в Едином Федеральном реестре Турагентов - РТА 0000040 .

614000, Пермский край, г. Пермь, ул. Газеты Звезда, д. 8, этаж 1, отдельный вход

ОГРН 1035900073857 ИНН 5902142059 КПП 590201001

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

к/с 30101810900000000603 БИК 042202603

Сайт: [www.volgaural.ru](http://www.volgaural.ru)

телефон: 8 (342) 259-17-55