

Договор-оферта о реализации туристского продукта

г. Волгоград

«03» октября 2024г.

Общество с ограниченной ответственностью «ЛИНГВИН – КЭМП», далее ТУРОПЕРАТОР, публикует настоящий Договор, являющийся публичным договором-офертой в адрес как физических, так и юридических лиц (далее ЗАКАЗЧИК) о нижеследующем.

Термины, использующиеся в публичной оферте:

ОФЕРТА - настоящий документ «Договор публичной оферты на оказание туристических услуг», опубликованный в сети Интернет по адресу <https://lingwincamp.ru>.

АКЦЕПТ ОФЕРТЫ - полное и безоговорочное принятие условий оферты путем осуществления действий Заказчиком, выражающих намерение воспользоваться веб-сайтом [https://lingwincamp.ru/](https://lingwincamp.ru) для оформления услуг.

ВЕБ-САЙТ, САЙТ- открытый для свободного визуального ознакомления, публично доступный, принадлежащий ТУРОПЕРАТОРУ ресурс, размещенный в сети Интернет по адресу [https:// lingwincamp.ru/](https://lingwincamp.ru), посредством которого обеспечивается отображение информации о дате, программе, наличии мест и стоимости предоставляемых услуг (туристского продукта).

ДОГОВОР ОФЕРТЫ - договор между ТУРОПЕРАТОРОМ и ЗАКАЗЧИКОМ на оказание услуг бронирования, оформления и продажи туристского продукта, размещения и других, который заключается посредством акцепта оферты.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ - дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с ТУРОПЕРАТОРОМ.

ЗАКАЗЧИК, ТУРИСТ - Пользователь, осуществивший акцепт оферты, и являющейся таким образом Заказчиком услуг ТУРОПЕРАТОРА по заключенному договору оферты. **ЗАКАЗ** - должным образом, оформленный запрос Заказчика на получение услуг, выбранных на веб-сайте <https://lingwincamp.ru> .

ТУР, ТУРПРОДУКТ - услуги, описание которых содержится на Сайте, предлагаемые Туристам. В комплекс туристских услуг, составляющих туристский продукт, могут входить:

- услуги по размещению;
- услуги по перевозке, трансфер;
- экскурсионные услуги;
- услуги по организации питания;
- услуги по организации досуга, программы, концертов, музыкальных вечеров;
- услуги по проведению мастер-классов;
- услуги платных образовательных услуг.

ПЛАТЕЖ - денежные средства, перечисленные ЗАКАЗЧИКОМ для оплаты забронированных туров.

ИНТЕРНЕТ ЭКВАЙРИНГ - прием к оплате карт через Интернет с использованием специально разработанного web-интерфейса от банков или платежных систем, позволяющего провести расчёты в интернет-магазинах.

1. Общие Положения

Условия настоящего Договора являются публичной офертой (в соответствии со статьей 435 и частью 2 статьи 437 Гражданского кодекса РФ) ТУРОПЕРАТОРА неограниченному кругу потребителей (ЗАКАЗЧИКОВ), заинтересованных в приобретении

туристского продукта у ТУРОПЕРАТОРА на условиях, указанных в настоящем Договоре. Настоящий Договор представлен на официальном сайте ТУРОПЕРАТОРА в сети Интернет по адресу: <https://lingwincamp.ru>.

Полным и безоговорочным акцептом настоящего Договора-оферты является факт оформления ЗАКАЗЧИКОМ или иным лицом заказа (бронирования) туристского продукта, как самостоятельно, на сайте <https://lingwincamp.ru>, так и через оператора по телефону. В случае принятия изложенных ниже условий физическое лицо, производящее акцепт данной оферты, считается вступившим в договорные отношения с ТУРОПЕРАТОРОМ.

Сведения о Туроператоре:

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «ЛИНГВИН - КЭМП» сокращенное наименование: ООО «ЛИНГВИН – КЭМП». Юридический и почтовый адрес: 400066, Волгоградская область, г Волгоград, Советская ул, д. 5, офис 1005. Реестровый номер Туроператора № РТО 024565. Размер финансового обеспечения 500 000 руб. Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № ГОТО-0000106 от «01» марта 2024 г., срок действия договора до «04» апреля 2025 г. с Обществом с ограниченной ответственностью «Страховая компания «Кредит Европа Лайф» (Лицензия ФССН на осуществление страхования СЛ № 4117 от «27» апреля 2022 г.). Местонахождение и юридический адрес: 117534, г. Москва, ул. Кировоградская, д. 23А, корп.1, этаж 2, пом. 32, тел. 8(495) 641-26-76). Сфера туроператорской деятельности: внутренний туризм. Дата и номер приказа Ростуризма о внесении сведений в единый федеральный реестр туроператоров: № РТО 024565 от «25» апреля 2023 г. Официальный сайт Туроператора: <https://lingwincamp.ru>

2. Предмет Договора-Оферты

ТУРОПЕРАТОР реализует ЗАКАЗЧИКУ туристский продукт, сформированный туроператором, а ЗАКАЗЧИК обязуется оплатить Туристский продукт и принять услуги Туроператора (далее — Турпродукт), в порядке и на условиях, указанных в Договоре-оферте. Оформление заказа (бронирования) турпродукта осуществляется в режиме on-line на сайте <https://lingwincamp.ru>, с помощью электронной почты, указанной на сайте, а также через оператора по телефону. Расчеты осуществляются посредством Интернет эквайринг-оплаты.

3. Права и обязанности сторон

ТУРОПЕРАТОР обязуется:

- 3.1. Предоставить Заказчику турпродукт или туристскую услугу, в соответствии с потребительскими свойствами всех оплаченных услуг.
- 3.2. В случае невозможности предоставить подтвержденные туруслуги, изменения стоимости туруслуг, а также их условий, незамедлительно информировать Заказчика о вышеуказанных обстоятельствах. В случае замены заказанного средства размещения (гостиницы, отеля и т.п.), Туроператор обязан получить согласие Заказчика на такую замену (совершение определенных действий Заказчиком по размещению рассматривается как согласие последнего на внесение изменений в договор) и обеспечить размещение Заказчиков в средстве размещения (отеле, гостинице и т.п.) той же категории.
- 3.3. Предоставлять Заказчику достоверную информацию о турпродукте/Туристской услуге, необходимую для исполнения настоящего Договора, в письменной и/или устной форме. Категория отеля определяется в соответствии с сертификатом, выданных компетентными органами.
- 3.4. В течении трех рабочих дней после оплаты туристического продукта создать в единой информационной системе Туроператора личный кабинет Туриста.

ТУРОПЕРАТОР имеет право

- 3.5. Менять порядок посещения экскурсионных объектов и/или поменять их на равноценные, изменить условия перевозки на равноценные изначальным условиям обслуживания, а также осуществлять замену заявленного места размещения на другое место размещения той же категории или выше. Туроператор в таких случаях не несет какой-либо ответственности перед Заказчиком.
- 3.6. Приостановить исполнение Договора в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, в случаях не предоставления или несвоевременного предоставления Заказчиком (туристами) сведений и документов, необходимых для исполнения Договора или нарушения Заказчиком иных обязанностей, установленных настоящим Договором, либо отказаться от исполнения договора согласно ст. 328 Гражданского кодекса Российской Федерации.
- 3.7. Получить от третьих лиц, непосредственно оказывающих Заказчику (туристам) услуги, входящие в турпродукт, бонусы, скидки и иные формы материального поощрения и оставить их в своем распоряжении.
- 3.8. Если действия Заказчика в месте пребывания нанесли ущерб Туроператору, Туроператор вправе потребовать его возмещения от Заказчика в полном объеме, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 3.9. Туроператор имеет право предоставить выбранную Заказчиком услугу через третьих лиц, а именно иных туроператоров, без оповещения Заказчика, если данная услуга имеет идентичные параметры и будет оказана в полной мере (транспорт, маршрут, стоимость). В ином случае, Туроператор обязан оповестить Заказчика об изменении в маршруте и/или стоимости услуги.

4. Обязанности Заказчика

- 4.1. Предоставить Туроператору при оформлении заявки (бронировании и/или согласовании турпродукта) всю необходимую информацию о своих требованиях к услугам и программам, а также все необходимые сведения (включая персональные данные) и документы для оформления путешествия (заключения сделки/договора).
- 4.2. После подтверждения Туроператором бронирования турпродукта (согласования турпродукта) или отдельной Туристской услуги и подписания настоящего договора, произвести оплату в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 4.3. Письменно довести до сведения Туроператора при бронировании информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности осуществить поездку, к которым, в том числе, относится необходимость получения Заказчиком специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов. Указанная в настоящем пункте информация может представляться Заказчиком также с использованием электронной или иных средств связи.
- 4.4. Получить размещенные в личном кабинете Туриста документы, необходимые для осуществления поездки. Осмотреть указанные документы и известить Туроператора без промедления об обнаруженных в документах недостатках.
- 4.5. Заказчик обязуется ознакомить указанных в Договоре и Приложениях туристов с содержанием Договора и со всей информацией, предоставленной Туроператором Заказчику в том случае, если Заказчик заключал настоящий Договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в Договоре лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. Ответственность за непредставление туристам полученной от Туроператора информации несет Заказчик. Заказчик обязывается перед

Туроператором отвечать за соблюдение туристами обязательств, перечисленных в Договоре. Заказчик обязуется передать все размещенные в личном кабинете Туриста документы в заполненном виде и подписанные в установленном законом порядке при заезде на место размещения. Заказчику понятно, что в случае отсутствия при заезде заполненных и подписанных документов Исполнитель оставляет за собой право не приступить к Исполнению настоящего договора. Оплаченные услуги при этом не возвращаются в полном объеме.

- 4.6. Заказчик несет ответственность за нарушение либо несоблюдение Заказчиком и Туристами требований санитарно-эпидемиологического, медицинского или иного ограничительного характера (в т.ч. связанных с распространением коронавирусной инфекции), указов и официальных распоряжений органов власти РФ в части соблюдения таких требований. Заказчик несет полную и самостоятельную ответственность за соблюдение таких требований, обязуется своевременно получать информацию о таких требованиях из открытых источников, а также получать и предъявлять по первому требованию уполномоченных лиц любые документы разрешительного характера (медицинские справки, медицинские заключения и т.д.). Заказчик несет полную и самостоятельную ответственность за отсутствие у него таких документов и невозможность их получения либо представления.
- 4.7. Своевременно прибыть к установленному Туроператором месту встречи. Неявка (опоздание) является невыполнением встречных обязательств, влекущим последствия, предусмотренные п.2 ст. 328 Гражданского кодекса. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному согласованию с Туроператором.
- 4.8. В рамках подтверждения бронирования Заказчик вносит на счет Туроператора обеспечительный платеж в размере 30 % от стоимости тура.
- 4.9. Обеспечительный платеж является обеспечительной мерой исполнения Заказчиком своих обязательств по Договору, гарантирующей исполнение Заказчиком своих обязательств по настоящему договору.
- 4.10. В случае отказа Заказчика от услуг Обеспечительный платёж не возвращается, а идет в зачет погашения фактически понесенных Исполнителем расходов на организацию тура.

5. Ответственность сторон. Порядок предоставления претензий.

- 5.1. Ответственность перед Заказчиком (туристами) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору несет Туроператор, сведения о котором указаны в Приложении №1 к настоящему договору. Туроператор не отвечает за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативно - правовыми актами России установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.
- 5.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в порядке и объеме, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.
- 5.3. Туроператор отвечает перед Заказчиком за действия (бездействия) третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиками, если федеральными законами и иными нормативно - правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед Заказчиками несет третье лицо.
- 5.4. Туроператор не несет ответственность перед Заказчиком за услуги железнодорожного или иного перевозчика, а также за отмену или изменения времени отправления поездов (иного транспорта) по вине перевозчика.

- 5.5. В случае отказа Заказчика от исполнения договора, Заказчик оплачивает Туроператору фактически понесенные последним расходы, связанные с исполнением обязательств по настоящему Договору.
- 5.6. В случае не урегулирования возникшей проблемной ситуации на месте, претензии к качеству турпродукта предъявляются Заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.
- 5.7. Сведения о порядке и сроках предъявления Заказчиком требований к организации, предоставившей Фирме финансовое обеспечение, а также информация об основаниях для осуществления выплат по Договору страхования ответственности туроператора содержатся в Приложении к настоящему Договору.
- 5.8. При невозможности исполнения договора полностью или в части вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и (или) документов, необходимых для исполнения Договора, после надлежащего извещения о необходимости предоставления таких сведений и (или) документов, Заказчика не возвращается стоимость не оказанных услуг.
- 5.9. Туроператор не несет ответственности перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг по настоящему договору:
- в случае если Заказчик не сможет воспользоваться турпродуктом или отдельными услугами по причине действий государственных органов России, не связанных с документацией или услугами, предоставляемых Туроператором;
 - вследствие отсутствия у Заказчика (туристов) необходимых документов по вине Заказчика (туристов), либо вследствие невозможности связи с Заказчиком по телефону, указанному в заявке на бронирование;
 - в случае если вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Заказчику (туристам) отказано в возможности проживания в забронированной гостинице;
 - в случае опоздания или неявки Заказчика (туристов) к месту отправления транспортного средства, обеспечивающего услуги, входящие в состав турпродукта (трансфера, экскурсии, круиза);
 - в случае отсутствия письменного уведомления о невозможности Заказчика (туристов) явиться в место размещения в день заезда.

6. Изменение и расторжение Договора

- 6.1. Настоящий договор, устанавливающий права и обязанности сторон по реализации турпродукта, считается заключенным с момента подтверждения Туроператором возможности оказания услуг, указанных в договоре.
- 6.2. Настоящий Договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренных действующим законодательством и настоящим Договором.
- 6.3. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Заказчика (туристов), другие обстоятельства).

- 6.4. Заказчик имеет право расторгнуть настоящий Договор в любое время в одностороннем порядке без объяснения причин или по причинам, не связанным с выполнением Туроператором своих обязательств. Признание одностороннего расторжения настоящего Договора возникает с момента получения Туроператором письменного объявления Заказчика об отказе. В этом случае Заказчику не возвращаются денежные средства в размере фактически понесенных расходов Туроператора. Возврат внесённых Заказчиком денежных средств осуществляется Заказчику Туроператором, если иной способ получения денежных средств не будет указан Заказчиком в заявлении о расторжении Договора.
- 6.5. При невозможности реализации тура по причине ограничений, связанных с COVID 19, Исполнителем возвращается Заказчику оплаченные средства в полном объёме.

7. Прочие условия

- 7.1. Туроператор освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.
- 7.2. Случаями непреодолимой силы в соответствии с настоящим договором признаются: война или военные действия; введение чрезвычайного положения, беспорядки, разбой и терроризм, революции, саботаж, забастовки; аварии на транспорте, пробки на дорогах, скопление транспорта; погодные условия, стихийные бедствия: штормы, ураганы, пожары, циклоны, землетрясения, цунами, наводнения; действия властей, посольств, принятие законов, указов Президента, постановлений Правительства, нормативных актов таможенных органов, других федеральных органов, краевых, областных органов государственной власти и органов местного самоуправления, в том числе любых органов власти и местного самоуправления иностранных государств, препятствующих осуществлению условий данного договора.
- 7.3. Стороны считают надлежащей передачу извещений и документов друг от друг с использованием адресов электронной почты, указанных в договоре, а также посредством телефонной связи (включая смс-информирование). Связь с Заказчиком в месте временного пребывания осуществляется по телефону, указанному в настоящем договоре. Каждая Сторона обязуется поддерживать каналы связи, указанные в договоре, в надлежащем состоянии, позволяющем принимать сообщения от другой Стороны, а также проверять электронную почту не реже одного/двух раз в сутки для оперативного получения информации. В случае, если сообщения, уведомления или иные документы Заказчика поступают позднее окончания рабочего дня Туроператора, они считаются полученными и будут обработаны на следующий рабочий день.
- 7.4. Заказчик (туристы) проинформирован об обстоятельствах, зависящих от него, которые могут снизить качество турпродукта или повлечь невозможность оказания услуг, входящих в турпродукт, в том числе проинформированы о наличии или отсутствии возможности совершения путешествия по предъявленным документам.
- 7.5. В соответствии с законодательством РФ авиабилеты, билеты на поезда и страховые полисы являются самостоятельными договорами между Заказчиком и авиаперевозчиком или страховщиком. Все отношения, вытекающие из договора перевозки, возникают между перевозчиком и Заказчиком/туристами. За изменение времени (отмену) вылета авиарейсов/задержку отправления поездов, ответственность несет перевозчик. По умолчанию, билеты в рамках настоящего договора приобретаются Туроператором по тарифам, не предусматривающим возврат денежных средств в случае отказа от перевозки либо посещения музея. Покрытие

расходов по страховым случаям обеспечивается страховым полисом и решается Заказчиком самостоятельно со страховой компанией.

- 7.6. Исполнитель взимает с Заказчика стоимость услуг Исполнителя за оказание Исполнителем Заказчику услуг, указанных в п. 1.1. Оферты (далее — «Сервисный сбор»). Сервисный сбор не подлежит возврату, за исключением случаев, указанных в настоящем договоре. Сервисный сбор составляет 3000 рублей 00 копеек.
- 7.7. Сервисный сбор подлежит возврату в случае подтвержденного заболевания Туриста препятствующего его участию в реализации Тура, смерть близких родственников, действия непреодолимой силы, иные причины согласованные с Исполнителем.

8. Использование и передача персональных данных

- 8.1. Заказчик разрешает Туроператору обрабатывать свои персональные данные и персональные данные туриста (-ов), указанного (-ых) в заявке на бронирование, а именно: имя, отчество, фамилия, дата рождения, пол, адрес регистрации, почтовый адрес, паспортные данные, контактные телефоны, адрес электронной почты, сведения о родственниках, сведения о доходах, сведения о месте работе - включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу на территории Российской Федерации и трансграничную передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, для целей, связанных с исполнением настоящего Договора. Согласие выдано на срок 5 лет.
- 8.2. Согласие, данное Заказчиком, на обработку его персональных данных, может быть отозвано посредством направления письменного заявления на адрес электронной почты, указанный в договоре. Согласие Заказчика на обработку его персональных данных считается отозванным по истечении 10 рабочих дней с даты получения заявления Фирмой.
- 8.3. Заказчик настоящим гарантирует, что имеет законные основания, предусмотренные статьями 980, 981, 983 Гражданского кодекса Российской Федерации, действовать в интересах всех лиц, от имени которых им заключен настоящий Договор, и все эти лица (Туристы) предупреждены об этих обстоятельствах. В данном случае подписание согласия на обработку персональных данных от каждого такого лица не требуется.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО "ЛИНГВИН - КЭМП"

Юр. адрес: 400066, г Волгоград, Советская ул, д. 5, оф. 1005.

Факт. адрес: 400131, г. Волгоград, пр-кт им. В.И. Ленина, д.4

Тел. 88442999303, 893773411246

Эл. почта: info@lingwin.ru

ИНН 3444278412

р/с 40702810311000021588

ВОЛГОГРАДСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ №8621

ПАО СБЕРБАНК

БИК 041806647,

К/с 30101810100000000647

Генеральный директор Полозова Ирина Анатольевна