

# Публичный договор-оферта на услуги ООО «ЦОПС «Мама-Сити»

---

ООО «ЦОПС «Мама-Сити» (далее – ИСПОЛНИТЕЛЬ) настоящей публичной офертой предлагает любому физическому или юридическому лицу, а также индивидуальному предпринимателю (далее – ЗАКАЗЧИК) заключить Договор оферты на оказание экскурсионных и туристических услуг (далее – ДОГОВОР).

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ) в случае принятия изложенных ниже условий и оплаты услуг, лицо, производящее акцепт этой оферты, становится ЗАКАЗЧИКОМ (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

В связи с вышеизложенным, внимательно прочитайте текст данного Договора и, если вы не согласны с каким-либо пунктом Договора, ИСПОЛНИТЕЛЬ предлагает вам отказаться от каких-либо действий необходимых для акцепта или заключить персональный договор на отдельно обсуждаемых с ИСПОЛНИТЕЛЕМ условиях.

Полным и безоговорочным акцептом настоящей оферты является осуществление ЗАКАЗЧИКОМ оплаты предложенных ИСПОЛНИТЕЛЕМ Услуг. В отношении Услуг, предлагаемых ИСПОЛНИТЕЛЕМ по акциям (специальным предложениям при их наличии) с условиями оплаты частями полным и безоговорочным акцептом настоящей оферты является осуществление ЗАКАЗЧИКОМ оплаты полной суммы стоимости услуги, т.е. осуществление полной предоплаты.

**Услуги:** услуги по разработке, организации и проведению экскурсий.

**Экскурсия:** услуга по организации посещения объектов экскурсионного показа (объекты природного, историко-культурного наследия, и др.) индивидуальными туристами (экскурсантами) или туристскими группами, заключающаяся в ознакомлении и изучении указанных объектов в сопровождении экскурсовода (гида).

**Экскурсант:** потребитель экскурсионных услуг.

**Экскурсовод (гид):** профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами экскурсионного показа в стране (месте) временного пребывания.

**Сопровождающий:** физическое лицо, имеющее профессиональную подготовку, опыт, знания и навыки, оказывающее информационные и организационные услуги, необходимые при проведении экскурсии, и квалифицированную помощь экскурсантам.

**Объекты экскурсионного показа/экскурсионные объекты:** материальная основа экскурсионного показа, включающая памятные места, здания и сооружения, памятники истории, архитектуры, искусства и археологии, природные объекты (заповедники, заказники, реликтовые растения и др.), промышленные и другие предприятия, экспозиции музеев, картинных галерей, выставок, которые во время экскурсии демонстрируют экскурсантам.

**Демонстрация объекта** (экскурсионного объекта): совокупность методических приемов и форм предоставления информации, с помощью которых проводится ознакомление экскурсантов с объектом показа в соответствии с целью и тематикой экскурсии.

**Программа экскурсии** (экскурсионная программа): последовательность посещения и изучения объектов показа с предоставлением информации об указанных объектах.

**Маршрут экскурсии:** путь следования туристов (экскурсантов), включающий в себя посещение объектов показа.

**Путешествие:** услуга по организации посещения объектов экскурсионного показа (объекты природного, историко-культурного наследия, и др.) индивидуальными туристами (экскурсантами) или туристскими группами, заключающаяся в ознакомлении и изучении указанных объектов в сопровождении экскурсовода (гида), проходящая за рамками г. Москвы.

**Городская экскурсия:** услуга по организации посещения объектов экскурсионного показа (объекты природного, историко-культурного наследия, и др.) индивидуальными туристами (экскурсантами) или туристскими группами, заключающаяся в ознакомлении и изучении указанных объектов в сопровождении экскурсовода (гида), которая проводится на территории г. Москвы.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Оферта устанавливает правила получения экскурсионных услуг (далее Услуг) Заказчиком.

1.2. Настоящая публичная оферта на оказание экскурсионных 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. Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцептом настоящей публичной оферты является заказ Услуг и их последующая оплата (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносильно заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

1.4. Настоящий договор считается заключенным с момента его акцептации и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору.

## 2. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ И ДОГОВОРА

2.1. Предметом настоящего договора является предоставление Исполнителем Заказчику Услуг в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.2. Перечень Услуг, входящих в выбранную Заказчиком экскурсию, указан на странице сайта <http://project3597741.tilda.ws/> в программе данного мероприятия.

2.3. Исполнитель гарантирует, что обладает достаточным уровнем знаний, навыков и практической подготовки, необходимых для оказания предусмотренных настоящим договором услуг.

2.4. Исполнитель вправе привлечь к исполнению Договора третьих лиц, являющихся непосредственными Исполнителями Услуг по настоящему Договору.

2.5. Условия настоящего Договора принимаются Заказчиком полностью. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий данного Договора является осуществление Заказчиком процедуры оплаты Услуги.

2.6. Если иное не предусмотрено настоящим Договором и не следует из существа обязательства или требований закона, договорные права и обязанности Заказчика распространяются также на Экскурсантов, в интересах которых заключен настоящий Договор.

## 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### 3.1. Исполнитель обязан:

3.1.1. Предоставить Услуги в полном объеме согласно Программе экскурсии (экскурсионной программе), маршруту экскурсии, технологической карте экскурсии.

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

3.1.3. Информировать Заказчика об условиях приобретения и содержании Услуг Исполнителя.

3.1.4. Осуществлять информационную поддержку Заказчика с помощью электронной рассылки или других имеющихся у Исполнителя средств.

3.1.5. Информировать Заказчика о правах и обязанностях третьих лиц (организаций), непосредственно связанных с выполнением услуг.

3.1.6. В случае повышения цен на оказанные услуги или изменении сроков оказания услуг по причинам, не зависящим от Исполнителя, своевременно информировать Заказчика.

3.1.7. Своевременно сообщать Заказчику обо всех изменениях условий экскурсий, произошедших вследствие существенного изменения обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении настоящего договора или вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы.

### 3.2. Исполнитель вправе:

3.2.1. Аннулировать онлайн-заявку при неполучении от Заказчика оплаты в установленные Договором сроки (см. п 4.3 настоящего Договора).

3.2.2. Расторгнуть настоящий Договор с Заказчиком в одностороннем порядке, в том числе в связи с недобором экскурсионной группы. Моментом расторжения договора считается дата направления соответствующего сообщения Заказчику по электронной почте и/или уведомление Заказчика иным способом, позволяющим удостоверить факт получения Заказчиком данного сообщения.

3.2.3. Производить доставку информации Заказчику с помощью электронной рассылки, по добровольно предоставленному Заказчиками в заявке адресу электронной почты.

3.2.4. Заключать и исполнять договоры с третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, входящие в экскурсию.

### 3.3. Заказчик обязан:

3.3.1. Своевременно оплатить Услугу в соответствии с ценами и на условиях, установленных Исполнителем (см. п 4.3 настоящего Договора)

3.3.2. Самостоятельно ознакомиться на сайте Исполнителя <http://project3597741.tilda.ws/> с информацией о выбранной Услуге (экскурсионной программой, датой проведения, ценой).

3.3.3. Предоставить Исполнителю подлинные, достоверные и достаточные персональные данные, необходимые для оформления Услуги. В том числе точную информацию о номере своего мобильного контактного телефона, адресе электронной почты, необходимую Исполнителю для оперативной связи с Заказчиком.

3.3.4. После оплаты Услуги Заказчик обязан предоставить Исполнителю копию документа подтверждающего факт перевода денежных средств на счёт Исполнителя в течение 24 часов с момента произведения перевода по адресу [grigoryevtikh@gmail.com](mailto:grigoryevtikh@gmail.com) и получить подтверждение о зачислении средств на счёт Исполнителя ответным письмом.

3.3.5. Вовремя прибыть к месту сбора группы, указанному в Программе экскурсии (экскурсионной программе). Все расходы, связанные с опозданием к месту сбора группы, связанные с нарушением графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, Заказчик несет самостоятельно.

3.3.6. При транспортном обслуживании, соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.

3.3.7. Во время путешествия: уважать и соблюдать законодательство, социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования места временного пребывания; соблюдать установленные правила охраны природы, памятников истории и культуры; соблюдать правила личной безопасности; выполнять меры личной профилактики по инфекционным и паразитарным заболеваниям; относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц; незамедлительно информировать Исполнителя, а также представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании услуг, входящих в Услугу со стороны третьих лиц; ознакомить указанных в договоре и Программе экскурсии (экскурсионной программе) участников путешествия с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Исполнителем Заказчику в том случае, если Заказчик, заключил настоящий Договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах третьих лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на заключение Договора в интересах этих лиц.

3.3.8. В случае досрочного расторжения Договора компенсировать Исполнителю все фактические расходы, понесенные им в связи с исполнением обязанностей по настоящему Договору, в том числе штрафные санкции, уплаченные Исполнителем третьим лицам.

3.3.9. Внимательно ознакомиться с Политикой конфиденциальности и защиты информации о персональных данных физических лиц и выразить согласие на обработку его персональных данных, а также персональных данных следующих с ним лиц.

3.3.10. Обеспечить сопровождение несовершеннолетних участников мероприятия. В ином случае несовершеннолетние не допускаются к участию в мероприятии Исполнителя.

#### 3.4. Заказчик вправе:

3.4.1. Получить от Исполнителя оплаченные им услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.4.2. Получать от Исполнителя информацию, связанную со сроками и условиями предоставления услуг.

3.4.3. По согласованию с Исполнителем изменить количественный и качественный состав третьих лиц, в интересах которых заключен настоящий Договор. Изменения или аннуляция будут считаться действительными при письменном обращении Заказчика к Исполнителю и последующем письменном подтверждении изменения Исполнителем.

3.4.4. В любой момент расторгнуть настоящий Договор с соблюдением правил возврата денег, установленных в п. 6. настоящего Договора. Датой расторжения Договора считается день получения Исполнителем письменного заявления Заказчика по электронной почте [grigoryevtikh@gmail.com](mailto:grigoryevtikh@gmail.com). Денежные средства подлежат возврату Заказчику в той части, которая не пошла на покрытие расходов Исполнителя, т.е. за вычетом стоимости услуги бронирования и фактических затрат по исполнению данного Договора.

#### 4. ПРАВИЛА И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ОПЛАТЫ

4.1. Заказчик выбирает на сайте <http://project3597741.tilda.ws/> Услугу, знакомится со всей необходимой информацией, в том числе с экскурсионной программой, ценой, условиями проведения, бронирования. Далее проходит регистрацию по ссылке, указанной в Программе соответствующего мероприятия.

4.2 Исполнитель оставляет за собой право отклонить заявку Заказчика, с уведомлением Заказчика по электронной почте без указания причин.

4.3 После получения письменного (электронное письмо) ответа на Заявку Заказчика «Одобрено/Отклонено» Исполнитель информирует о сроках оплаты забронированного места в группе. Если не указано иное – оплата брони одобренной Заявки производится в течение 24 часов. Иначе бронь места в группе аннулируется, о чем сообщается письменно. Можно подать Заявку повторно и при наличии/отсутствии мест в группе получить повторное одобрение/отклонение Заявки.

## 5. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

5.1. Заказчик дает Исполнителю добровольное информированное согласие на обработку его персональных данных, включая фамилию и имя, номер телефона, адрес электронной почты в целях исполнения Договора по факту заполнения заявки.

5.2. Обработка персональных данных Заказчика включает их хранение, обработку, персонализацию.

5.3. Исполнитель может использовать персональные данные Заказчика в маркетинговых, рекламных и информационных целях, включая:

- информирование о конкурсах и рекламных акциях;
- рассылку новостей и предложений.

5.4. Исполнитель имеет право рассылать электронные письма и SMS-сообщения, содержащие:

- новости;
- рекламные акции;
- уведомления о событиях.

5.5. Заказчик вправе отказаться от получения рассылки и (или) потребовать от Исполнителя уничтожения его персональных данных, уведомив об этом Исполнителя в течение 30 дней после исполнения настоящего Договора. Чтобы отказаться от рассылки электронных сообщений, Заказчик также вправе использовать для этого возможность, предоставленную ему программными средствами.

## 6. УСЛОВИЯ АННУЛЯЦИИ И ИЗМЕНЕНИЙ ОПЛАЧЕННЫХ УСЛУГ

6.1. Заказчик вправе расторгнуть Договор до начала оказания Услуг, известив письменно Исполнителя по электронной почте grigoryevtukh@gmail.com. К рассмотрению принимаются аннуляции, полученные Исполнителем в письменном виде только в рабочие дни (понедельник - пятница) с 10:00 до 19:00. Действительной признается только аннуляция, подтвержденная Исполнителем по электронной почте в рабочие дни (понедельник - пятница) с 10:00 до 19:00.

6.2. Неявка или опоздание Заказчика ко времени отправления Экскурсии по любым причинам приравнивается к отказу Заказчика от исполнения договора и не влечет за собой возврат денежных средств, перечисленных Исполнителю.

6.3. В случае изменения или расторжения договора и (или) отказа Заказчика от исполнения договора Заказчик обязан возместить Исполнителю расходы, понесенные Исполнителем при исполнении договора, в том числе денежные средства, переданные Исполнителем третьим лицам до момента получения от Заказчика письменного извещения об изменении или расторжении договора и (или) отказе Заказчика от исполнения договора, а также неустойки (штрафы, пени), оплаченные или подлежащие оплате Исполнителем третьим лицам.

6.4. Размер фактических расходов Исполнителя, подлежащих возмещению Заказчиком при расторжении Договора и (или) отказе Заказчика от Услуги, может составить:

- при отказе от Городской экскурсии менее, чем за 24 часа до ее начала, денежные средства не возвращаются;
- при отказе от Городской экскурсии за 24 часа до ее начала и ранее, денежные средства возвращаются в полном объеме;
- при отказе от Путешествия за 30 дней до начала возвращается 90% средств;
- при отказе от Путешествия за 14 дней до начала возвращается 70% средств;
- при отказе от Путешествия за 5 дней до начала средства не возвращаются;
- при отмене Путешествия по РФ по причине введения ограничений из-за COVID-19, денежные средства возвращаются в 100% размере (кроме случаев, когда по инициативе Третьей стороны возврат невозможен).

Указанные выше данные о размере расходов Исполнителя не являются окончательными или установленными заранее и приведены исключительно для информирования Заказчика о возможных последствиях расторжения Договора.

6.5. В исключительных случаях возможна замена Исполнителем услуг, входящих в экскурсионную программу, на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны

Заказчика, перенос сроков начала и окончания путешествия, изменения маршрута и расписания экскурсионной программы, а также иные оправданные изменения.

## 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

### Особые условия

7.1. Заказчик несет ответственность за правильность и достоверность предоставляемых им персональных данных при оформлении заявки на сайте за соблюдение правил бронирования и оплаты, за правильность проведения операции оплаты.

7.2. Исполнитель несет ответственность за качество и своевременность предоставляемых услуг при выполнении Заказчиком условий настоящего Договора.

7.3. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком:

– за понесенные Заказчиком расходы и иные негативные последствия, возникшие вследствие: недостоверности, недостаточности предоставления Заказчиком сведений (неправильно указанный в заявке номер контактного телефона, ФИО или e-mail адрес), необходимых для исполнения договора;

– если Заказчик или лица, в интересах которых заключен настоящий Договор, совершают ошибочные действия, влекущие невозможность оказания им услуг, или по причине возникших у них проблем (отсутствие доступа к сети, недостаток времени, болезнь или иные причины, затрудняющие или делающие невозможным выполнение ими требуемых действий);

– при утере, утрате, краже личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период оказания услуг;

– в случае если у Заказчика возникли проблемы вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах.

– за жизнь и здоровье Заказчика или лиц, в интересах которых заключен настоящий Договор.

7.4. 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.

7.6. Изменение условий Договора в отношении отдельного Заказчика оформляется в виде отдельных договоров или дополнительных соглашений к настоящему Договору.

7.7. Заказчик предупрежден и согласен с тем, что в исключительных случаях возможна замена Исполнителем услуг, входящих в Услугу (в том числе замена перевозчика, перенос сроков начала и окончания путешествия, изменения маршрута и расписания экскурсионной программы, а также иные оправданные изменения) на аналогичные услуги.

7.8. Согласно Национальному Стандарту Российской Федерации «Туристические услуги. Личная безопасность туриста» п. 5.2. осуществление личной безопасности Заказчика или лиц, в интересах которых заключен настоящий Договор, осуществляется Заказчиком самостоятельно, а также уполномоченными органами государственной власти или местного самоуправления и/или исполнителями услуг (гостиницы, объекты общественного питания и т.п.).

## 8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

8.1. Все споры или разногласия, возникающие между Сторонами по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров между ними.

8.2. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров они подлежат рассмотрению в арбитражном суде согласно порядку, установленному законодательством Российской Федерации.

## 10. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

10.1. Настоящий Договор действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору. Услуги, являющиеся предметом настоящего договора, считаются предоставленными в полном объеме и надлежащим образом с момента выполнения Исполнителем всех пунктов экскурсионной программы, указанной в Программе экскурсии (экскурсионной программе), на каждую отдельную Услугу.

10.2. Настоящий договор может быть изменен в одностороннем порядке со стороны Исполнителя в любой момент без информирования Заказчика.

10.3. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия; изменение сроков совершения путешествия; рост транспортных тарифов; невозможность совершения Заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Заказчика, другие обстоятельства).

10.4. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

10.5. Настоящий Договор составлен на русском языке в соответствии с действующим законодательством РФ.