

«УТВЕРЖДЕНО»

01.06.2018 года

Генеральный директор

ООО «Конти-Плюс Виват СПб»

Куликова С.Б.

## **ПРАВИЛА оказания экскурсионных услуг ООО «Конти-Плюс Виват СПб»**

Настоящие Правила оказания экскурсионных услуг ООО «Конти-Плюс Виват СПб» разработаны на основе Национального стандарта РФ ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги» (утв. Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 декабря 2009 г. № 772-ст, Национального стандарта РФ ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги». Общие требования» (утв. Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 декабря 2011 г. N 738-ст), Федерального Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей".

Настоящие Правила размещены на сайте Исполнителя по адресу [www.conti-plus.ru](http://www.conti-plus.ru), а также в офисе Исполнителя и находятся в открытом доступе для ознакомления потенциальными заказчиками.

Экземпляр Общих правил выдается на руки Заказчику по запросу в офисе продаж ООО «Конти плюс Виват СПб» либо Заказчик самостоятельно скачивает текст настоящих Правил с сайта Исполнителя по указанному адресу.

Настоящие Правила применяются в случае, если Заказчиком является физическое лицо либо юридическое лицо, осуществляющее приобретение экскурсионных услуг в пользу третьих лиц не на постоянной основе.

В случае если Заказчиком является юридическое лицо, которое приобретает экскурсионные услуги на постоянной основе, приоритетными являются специальные условия заключаемого с таким лицом договора.

Настоящие Правила не применяются в случае, если Заказчик осуществляет бронирование экскурсионных услуг с помощью интернет ресурса на сайте Исполнителя, в том числе осуществляет on-line оплату. В указанном случае применяются условия Договора оферты, размещенном в свободном доступе на сайте Исполнителя.

### **1. Термины и определения**

**Исполнитель** - ООО «Конти-Плюс Виват СПб». Исполнитель может выступать во взаимоотношениях с Заказчиком и Потребителем как лицо, формирующее состав экскурсионных услуг, подбираемых им лично, так и в качестве Агента в отношении экскурсионных услуг, сформированных иными экскурсионными организациями.

**Заказчик** – лицо, приобретающее у Исполнителя экскурсионные услуги для себя или в пользу третьих лиц (потребителей).

**Потребитель (экскурсант)** – получатель услуги.

**Экскурсионные услуги** – услуги по подготовке, организации и проведению экскурсий. Экскурсионные услуги включают в себя: услуги по организации и проведению экскурсий, услуги экскурсовода, услуги гида-переводчика, услуги сопровождающего.

**Экскурсия** – услуга по удовлетворению познавательных потребностей экскурсантов, заключающаяся в коллективном (или индивидуальном) посещении и изучении определенных исторических, природных, культурных и производственных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика, продолжительностью менее 24 ч без ночевки.

**Заявка на оказание экскурсионных услуг** – письменный документ, направляемый Исполнителю Заказчиком, отражающий предпочтительные/обязательные условия по составу и основным свойствам услуг, приобретаемых Заказчиком.

**Уведомление об условиях бронирования** – письменный документ, подтверждающий принятие Заявки на экскурсионное обслуживание, который содержит в себе информацию, отражающую состав экскурсионных услуг, их основные потребительские свойства (информацию о месте и времени проведения подобранной экскурсии, экскурсионную программу, маршрут экскурсии, количество экскурсантов и способ их перевозки и т. п.), а также порядок аннуляции и изменения Заявки на оказание экскурсионных услуг. Уведомление об условиях бронирования направляется Заказчику вместе со Счетом на оплату. Уведомление об условиях бронирования и Счет на оплату являются офертой.

**Счет** – это документ, устанавливающий размер, способ и срок оплаты экскурсионных услуг в соответствии с Договором оказания экскурсионных услуг и Уведомлением об условиях бронирования.

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

**Экскурсионная программа** – последовательность посещения и изучения объектов показа с предоставлением информации об указанных объектах.

**Маршрут экскурсии** – путь следования экскурсантов, включающий в себя посещение объектов показа.

**Качество экскурсионных услуг** – совокупность свойств и характеристик экскурсионных услуг, определяющих способность удовлетворять потребности экскурсантов.

**Индивидуальная экскурсия** – проводится в отношении от одного до пяти экскурсантов.

**Групповая экскурсия** – проводится в отношении более пяти экскурсантов.

## 2. Порядок заключения Договора

2.1. Услуги, подлежащие осуществлению в рамках Договора оказания экскурсионных услуг, включают в себя: организацию экскурсионного обслуживания, услуги гидов-переводчиков и другие услуги, необходимые для совершения путешествия, индивидуальных лиц и групп граждан. Договор заключается путем обмена документами и конклюдентными действиями Заказчика (действиями, фактически свидетельствующими о намерении заключить договор). Документами, подтверждающими факт заключения Договора оказания экскурсионных услуг, являются Уведомление об условиях бронирования и документ, подтверждающий факт оплаты указанных в нем экскурсионных услуг. Для юридических лиц, приобретающих экскурсионные услуги на систематической основе на специальных условиях, помимо Уведомления об условиях бронирования и документа об оплате, предусмотрено также заключение соответствующего долгосрочного договора, регулирующего взаимоотношения сторон.

2.2. Приобретение экскурсионных услуг, оказываемых Исполнителем, может осуществляться Заказчиком с помощью сотрудников Исполнителя в его офисе или в офисе уполномоченных им лиц, а также посредством электронных средств связи, обеспечивающих возможность идентификации Заказчика.

2.3. Заказчик, основываясь на рекламной информации, находящейся в публичном доступе, осуществляет предварительный подбор экскурсионных услуг и направляет Исполнителю Заявку на оказание экскурсионных услуг (далее – Заявка) любым удобным для Сторон способом, позволяющим зафиксировать ее получение Исполнителем, не позднее 2 рабочих дней до предполагаемого начала экскурсии.

Материалы, находящиеся в публичном доступе, носят исключительно информационный характер и не являются публичной офертой. Возможность их приобретения подтверждается Уведомлением об условиях бронирования, а окончательные цены указываются в Счете на оплату.

В случае приобретения Заказчиком услуг с помощью сотрудников Исполнителя непосредственно в офисе, оформление Заявки в письменной форме не требуется.

В Заявке, направляемой Исполнителю Заказчиком иным способом, отражаются обязательные/желательные параметры касательно экскурсионных услуг, подбор которых осуществляется (как например, но не исключительно, - количество экскурсантов, место проведения экскурсии, способ перевозки экскурсантов и т.п.).

Вместе с Заявкой на оказание экскурсионных услуг Заказчик предоставляет Исполнителю Согласие на обработку персональных данных по форме Приложения №2 к Договору/Заявке на оказание экскурсионных услуг.

Оформление Заявки, в том числе с помощью сотрудников Исполнителя, свидетельствует о согласии Заказчика с условиями, указанными в Заявке и настоящих Правилах.

2.4. В течение не более одного рабочего дня с момента получения Исполнителем Заявки Стороны проводят её согласование любым удобным для них способом, в целях подбора экскурсионных услуг, которые наиболее точно отвечают пожеланиям Заказчика.

2.5. В случае отсутствия у Исполнителя возможности предоставить Заказчику услуги, отвечающие требованиям Заказчика, отраженным в полученной Заявке, Исполнитель может предложить Заказчику альтернативный вариант услуг, в наибольшей степени отвечающий потребительским свойствам, указанным в Заявке.

В таком случае Исполнитель направляет Заказчику уведомление об отсутствии возможности предоставления услуг в соответствии с Заявкой и предложение подбора альтернативных услуг.

В случае согласия Заказчика с предложением о подборе услуг, Исполнитель предоставляет ему информацию об альтернативных имеющихся услугах наиболее сходных по характеристикам с услугами, отраженными Заказчиком в Заявке. В целях наиболее эффективного подбора альтернативных услуг Исполнитель уточняет необходимые сведения о наиболее предпочтительных свойствах подбираемых услуг.

2.6. При наличии экскурсионных услуг, удовлетворяющих требованиям Заказчика, отраженным в Заявке, Исполнитель направляет Заказчику Уведомление об условиях бронирования, являющееся подтверждением рассмотрения Исполнителем Заявки, и возможности предоставления экскурсионных услуг и Счет на оплату. Уведомление об условиях бронирования содержит в себе информацию о месте и времени проведения подобранной экскурсии, экскурсионную программу, маршрут экскурсии, сведения об экскурсантах, условия

оказания Исполнителем услуг, а также порядок аннуляции и изменения Заявки на оказание экскурсионных услуг.

В Счете на оплату указывается цена подобранных экскурсионных услуг, а также срок и способ оплаты. Цена, указанная в Счете на оплату, является окончательной.

Направление Исполнителем Заказчику Уведомления об условиях бронирования и Счета на оплату является предложением заключить Договор на оказание экскурсионных услуг.

2.7. Оплата Счета является акцептом, т.е. подтверждением факта ознакомления, понимания и согласия Заказчика со всеми условиями, указанными в настоящих Правилах, Уведомлении об условиях бронирования и Счете на оплату, а также факта получения информации об экскурсионных услугах в объеме, достаточном для заключения Договора на таких условиях.

В случае если Заказчиком является юридическое лицо, приобретающее экскурсионные услуги в пользу третьих лиц, акцептом является оплата Счета, а также направление Заказчиком Исполнителю подтверждения о получении Уведомления об условиях бронирования.

2.8. В случае, если Заказчиком является физическое лицо, Договор оказания экскурсионных услуг заключается на условиях, содержащихся в Уведомлении об условиях бронирования, Счете на оплату и настоящих Правилах.

2.9. Договор вступает в силу с момента оплаты Заказчиком услуг Исполнителя в порядке, установленном в Счете.

2.10. В течение 1 (одного) рабочего дня с момента поступления оплаты за приобретаемые услуги, Исполнитель высылает Заказчику копию документа, подтверждающего факт оплаты.

2.11. Для участия в экскурсии Заказчик и/или лица, в отношении которых было осуществлено бронирование экскурсионных услуг, предъявляет экскурсоводу документ удостоверяющий личность, если иное не установлено в Уведомлении об условиях бронирования.

### **3. Порядок расчетов.**

3.1. Расчет между Исполнителем и Заказчиком, производится по цене экскурсионных услуг, указанной в Счете на оплату.

3.2. Заказчик производит оплату услуг Исполнителя путем внесения предоплаты в размере 100% от общей стоимости услуг в соответствии с выставленным Исполнителем Счетом на оплату.

3.3. Заказчик оплачивает услуги Исполнителя не позднее срока, указанного в Счете на оплату.

3.4. Датой оплаты считается день зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, либо внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя.

3.5. Стоимость услуг, указанная в Счете на оплату, является окончательной и изменению не подлежит. Любые дополнительные расходы должны быть в обязательном порядке согласованы между Сторонами и отражены в дополнительном соглашении за подписью обеих Сторон.

### **4. Порядок приема оказанных услуг**

4.1. Заказчик в сроки и в порядке, предусмотренные настоящими Правилами, принимает результат оказанных Исполнителем услуг, а при обнаружении недостатков по объему и качеству оказанных услуг немедленно заявляет об этом Исполнителю.

4.2. Заказчик, при обнаружении недостатков оказанных Исполнителем услуг в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента их оказания направляет последнему уведомление в письменной форме, в котором отражает суть претензии.

4.3. В случае направления Заказчиком такого уведомления, Стороны в течение одной рабочей недели вырабатывают единое решение по спорным вопросам и, в случае необходимости, оформляют дополнительные соглашения.

4.4. В случае если в течение указанного в п.4.2. срока Заказчик не представит Исполнителю соответствующее уведомление с возражениями по объему и качеству оказанных услуг, отсутствие такого уведомления будет считаться подтверждением оказания услуг по Договору надлежащим образом, в полном объеме и в срок, что означает, что услуги полностью приняты Заказчиком. Дополнительное подписание акта оказания услуг не требуется.

### **5. Обязанности сторон.**

#### **5.1. Заказчик обязан:**

5.1.1. Самостоятельно получить информацию об экскурсионных услугах, размещенную Исполнителем в публичном доступе.

5.1.2. Направить Исполнителю Заявку на оказание экскурсионных услуг по факсу, e-mail, или другим доступным способом связи.

5.1.3. Предоставить достоверную информацию о лицах, участвующих в экскурсии в объеме, необходимом для оказания Исполнителем услуг.

5.1.4. Оплатить услуги Исполнителя в порядке и сроки, установленные Заявкой на оказание экскурсионных услуг, Счетом на оплату и настоящими Правилами.

5.1.6. Донести до лиц, участвующих в экскурсии, правила и условия участия в экскурсии, а также произвести контроль соблюдения этих правил и условий всеми участниками. Указанные правила содержатся в разделе 11 настоящих Правил.

5.1.7. Возместить Исполнителю материальный ущерб, нанесенный экскурсантами.

5.1.8. Направить Исполнителю уведомление при наличии возражений по поводу качества оказанных услуг, если такие имеются.

#### **5.2. Заказчик вправе:**

5.2.1. Получить необходимую информацию об услугах Исполнителя.

5.2.2. Получить оплаченные им экскурсионные услуги в объеме, указанном в Уведомлении об условиях бронирования.

5.2.3. Изменить ранее направленную Заявку Исполнителю или аннулировать её, направив соответствующее собственноручно подписанное Заявление об изменении или аннулировании Заявки, в сроки, обеспечивающие его рассмотрение и удовлетворение с наименьшим ущербом для сторон.

Сроки рассмотрения такого Заявления – 10 рабочих дней с момента получения. По итогам рассмотрения Заявления выносятся решения. В случае положительного решения возврат денежных средств осуществляется в течение 30 рабочих дней с момента уведомления Заказчика о принятом положительном решении по Заявлению. Возврат денежных средств Заказчику производится тем же способом, каким была осуществлена оплата бронирования, если иное не оговорено с Заказчиком в индивидуальном порядке.

5.2.4. Требовать от Исполнителя представления сведений о ходе исполнения Договора.

#### **5.3. Исполнитель обязан:**

5.3.1. Предоставить информацию об экскурсионных услугах в публичном доступе, а также по запросу Заказчика предоставить о них дополнительные подробности.

5.3.2. Принять и рассмотреть от Заказчика Заявку на оказание экскурсионных услуг.

5.3.3. Оказать Заказчику услуги в соответствии с Заявкой, Уведомлением об условиях бронирования и настоящими Правилами с использованием собственного имущества и оборудования, своевременно и в полном объеме.

5.3.4. Оказать услуги добросовестно и квалифицированно.

5.3.5. При отсутствии возможности оказания услуг по направляемой Заказчиком Заявке до момента их оплаты направить соответствующее уведомление, при необходимости сообщить об альтернативном варианте.

5.3.6. До оплаты Заказчиком услуг информировать последнего обо всех изменениях цен и условий оказания экскурсионных услуг путем направления соответствующего уведомления по факсу, e-mail или другим доступным способом связи, не позднее, чем за 2 дня до предполагаемой даты таких изменений.

В случае если в течение 1 дня с момента направления Заказчику указанного уведомления Заказчик не сообщит об отказе от услуг Исполнителя, Заявки, направленные Исполнителю Заказчиком до получения им информации о таких изменениях, обслуживаются Исполнителем по новой цене и на новых условиях оказания экскурсионных услуг.

5.3.7. Принять от Заказчика уведомление об изменении или аннулировании Заявки, незамедлительно рассмотреть и вынести соответствующее решение.

5.3.8. Обеспечить условия безопасности экскурсантов на маршруте.

5.3.9. Принять от Заказчика претензию в случае наличия у последнего возражений по поводу оказанных услуг.

5.3.10. Компенсировать невыполнение отдельных услуг в экскурсионной поездке Заказчику в размере, который рассчитывается исходя из пропорции не оказанных услуг к общему количеству услуг, входящих в цену экскурсионной поездки. Компенсация производится на основании уведомления Заказчика или Претензии в письменном виде.

#### **5.4. Исполнитель вправе:**

5.4.1. Определять даты, программы и цены экскурсионных поездок, а также состав услуг, включенных в цену экскурсионных поездок, кроме случаев, когда Исполнитель действует как агент.

5.4.2. Отказаться от предоставления услуг, в случае недобора необходимого количества человек для групповой экскурсии.

5.4.3. Менять график движения по маршруту в процессе поездки, если объективные обстоятельства (например, неблагоприятные дорожные или погодные условия) складываются таким образом, что заявленный график не может быть выполнен. График корректируется в пользу основных достопримечательностей в экскурсионной поездке.

### **6. Срок действия, основания изменения и расторжения Договора.**

6.1. Договор вступает в силу с момента оплаты Заказчиком экскурсионных услуг, оказываемых Исполнителем, и действует до исполнения Сторонами своих обязательств в соответствии с условиями Договора.

6.2. Положения Договора могут быть изменены или дополнены только на основании письменного соглашения между Заказчиком и Исполнителем, оформленного как дополнительное соглашение к Договору, подписанное уполномоченными представителями Сторон.

6.3. Действие Договора может быть прекращено досрочно по соглашению Сторон, а также путем одностороннего отказа одной из Сторон от его исполнения. Такой односторонний отказ допускается только в

случае, если одна из Сторон не исполняет свои обязательства по Договору и в связи с недобором группы для групповых экскурсий (п.5.4.2. Правил).

6.4. Цена экскурсионных услуг, возвращаемая при расторжении Договора, а также учитываемая при уменьшении объема и цены услуги, рассчитывается исходя из цены услуги на день ее приобретения.

## **7. Ответственность сторон**

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них обязательств в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, условиями Договора оказания экскурсионных услуг и настоящими Правилами.

7.3. Исполнитель не несет ответственность:

7.3.1. За несвоевременное прибытие экскурсантов к месту начала экскурсии и отсутствие документов, необходимых для предъявления экскурсоводу в качестве подтверждения приобретения оказываемых услуг.

7.3.2. За несоответствие предоставленного экскурсионного обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам экскурсантов.

7.3.3. За утрату имущества экскурсантов во время проведения экскурсии.

7.3.4. За ущерб, нанесенный экскурсантами третьей стороне или ущерб, нанесенный экскурсанту третьей стороной.

7.4. Заказчик несет ответственность:

7.4.1. За предоставление потребителям экскурсионных услуг ненадлежащей информации в случае, если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге или Исполнителе повлекло приобретение услуги, не обладающей необходимыми потребителю свойствами.

7.4.2. Достоверность предоставленных Исполнителю данных, необходимых для осуществления экскурсии и последствия, наступившие в результате предоставления недостоверных данных.

7.4.3. Нарушение экскурсантами условий и правил участия в экскурсии.

7.4.4. Добровольный отказ от использования экскурсионных услуг, оказываемых Исполнителем. При отказе Заказчика от услуг Исполнителя в период проведения экскурсии по причинам, не зависящим от Исполнителя, уплаченные Заказчиком по Договору денежные средства не подлежат возврату.

7.5. В случае неявки экскурсантов в назначенное время, экскурсионные услуги считаются выполненными Исполнителем в полном объеме.

7.6. За неоказание услуг Исполнителем Заказчик вправе потребовать, а Исполнитель обязан выплатить неустойку в размере 3 % от общей стоимости услуг, указанной в Счете на оплату.

7.7. В случае неоказания Исполнителем услуг в срок, Заказчик вправе (помимо взыскания неустойки) перенести на другую дату оказание услуг или расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

7.8. В случае осуществления перевозки ненадлежащего качества или не в полном объеме, Исполнитель несет материальную ответственность в пределах фактической стоимости такой перевозки.

7.9. Стороны не несут ответственности, если невозможность выполнения обязательств наступила в силу непредвиденных (форс-мажорных) обстоятельств.

## **8. Форс-мажорные обстоятельства.**

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.

8.2. Стороны договорились о том, что к обстоятельствам непреодолимой силы, в частности, относятся: дорожные условия и погодные условия, влияющие на движение транспорта в рамках маршрута по программе экскурсии, а также стихийные бедствия, военные действия, общегосударственный кризис, забастовки в отрасли или в регионе, действия и решения государственных органов власти, объективно препятствующие исполнению обязательств по Договору.

8.3. Сторона, ссылающаяся на форс-мажорные обстоятельства, обязана незамедлительно известить другую сторону о таких обстоятельствах, начале и окончании их действия, и влиянии на возможность исполнения обязательств по Договору.

8.4. Ответственность сторон ограничивается временем начала, окончания и маршрутом экскурсии.

## **9. Разрешение споров**

9.1. Претензионный порядок досудебного урегулирования споров из Договора является для Сторон обязательным.

9.2. Претензия направляется заинтересованной Стороной нарочным либо заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении последнего адресату по месту нахождения Сторон, указанным в разделе 10 настоящего Договора.

9.3. Срок рассмотрения претензионного письма составляет 10 рабочих дней со дня получения последнего адресатом.

9.4. Спорные вопросы по настоящему Договору, если они не урегулированы Сторонами мирным путем, решаются в суде по месту нахождения Исполнителя в порядке, установленном ст.32 Гражданским процессуальным кодексом РФ и ст.37 Арбитражным процессуальным кодексом РФ (договорная подсудность).

## **10. Прочие условия**

10.1. Договор оказания экскурсионных услуг, информация и документация, получаемые в ходе реализации Договора, будут считаться конфиденциальными, и Исполнитель обязуется не разглашать их без предварительного письменного согласия Заказчика.

10.2. Исполнитель осуществляет реализацию экскурсионных услуг, ведем прием граждан, и осуществляет переписку по адресу: 191025, г. Санкт-Петербург, Невский проспект, дом 108, офис 10.

*Время работы: пн.-пт. 10:00-19:00; сб. 11:00-16:00; вс. выходной; время московское.*

*Email: [info@conti-plus.ru](mailto:info@conti-plus.ru) ; [www.conti-plus.ru](http://www.conti-plus.ru) . Тел.: +7 (812) 407-13-21.*

Стороны обязаны информировать друг друга об изменении адресов и реквизитов, указанных в Договоре.

10.3. Настоящие правила действуют по умолчанию при регулировании взаимоотношений Заказчика и исполнителя если иное прямо не предусмотрено в Экскурсионном листе и Счете на оплату. При возникновении противоречий между условиями настоящих правил и условий, указанных в Экскурсионном листе, приоритетными являются условия, указанные в Экскурсионном листе.

## **11. Правила и условия участия в экскурсии**

11.1. Заказчик обязуется уведомить лица, участвующие в экскурсии, о нижеследующих правилах и условиях участия в ней, а также принимает на себя ответственность по контролю за их соблюдением и ответственность за последствия в случае их несоблюдения.

Участники экскурсии обязуются:

- Соблюдать правила личной безопасности, в том числе и в транспорте, который используется для перевозки по маршруту экскурсии;
- Соблюдать правила пребывания на территории объектов экскурсионного показа;
- Следовать указаниям гида, касающихся организации экскурсии;
- Не портить имущество Исполнителя и третьих лиц.
- Придерживаться общепринятых норм поведения;
- Не злоупотреблять алкогольными напитками;
- Уважительно и дружелюбно относиться к другим участникам экскурсии.