

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА
**НА ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА (КОМПЛЕКСА УСЛУГ ПО
ОТДЫХУ (КРУИЗ))**

г. Пермь

ред. 25.12.2025 г.

Настоящая Публичная оферта, опубликованная Туроператором - Обществом с ограниченной ответственностью «Теплоходная компания «Большой МАЯК» (ООО «Большой МАЯК») на официальном Сайте volgawolga.ru (далее – Сайт Туроператора) в разделе «Документы» - «для туристов», представляет собой предложение Туроператора заключить Договор о реализации туристского продукта (комплекса услуг по отдыху (Круиза)) на изложенных ниже условиях:

**1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ О РЕАЛИЗАЦИИ
ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА (КОМПЛЕКСА УСЛУГ ПО ОТДЫХУ (КРУИЗ)):**

• Туроператор – юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию и продвижению туристского продукта - комплекса услуг по отдыху (Круиз) (далее - турпродукт) – на одном из теплоходов-пансионатов: «Михаил Кутузов», «Владимир Маяковский», «Павел Бажов», «Юрий Никулин», «Александр Невский», «Борис Полевой», «Мамин-Сибиряк» (далее – теплоход(ы)), реализуемого на Сайте Туроператора с использованием Системы онлайн бронирования Круизов booking.volgawolga.ru.

• Договор страхования ответственности Туроператора (финансовое обеспечение) – документ, подтверждающий право Туроператора осуществлять деятельность по формированию, продвижению и реализации турпродуктов на территории РФ.

• Заказчик (Плательщик) – отдыхающий или лицо, совершающее бронирование турпродукта от имени другого отдыхающего, в том числе законный представитель несовершеннолетнего отдыхающего, и осуществляющее Оплату за забронированный турпродукт в размере и в сроки, указанные в Договоре о реализации туристского продукта (комплекса услуг по отдыху (Круиз)) и Приложениях к нему.

• Отдыхающий – лицо, совершающее Круиз на одном из теплоходов Туроператора, которому непосредственно оказываются услуги по отдыху, входящие в турпродукт, забронированный и оплаченный Заказчиком в Системе онлайн бронирования Круизов booking.volgawolga.ru.

• Персональные данные – данные о Заказчике и Отдыхающих, предоставляемые Заказчиком (ФИО, дата рождения, место рождения, пол, гражданство, адрес места жительства, адрес регистрации, данные паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина РФ (для детей до 14 лет – данные свидетельства о рождении), данные паспорта иностранного гражданина – для нерезидентов РФ, адрес электронной почты, номер мобильного телефона), необходимые в том числе для заключения Договора о реализации туристского продукта (комплекса услуг по отдыху (Круиза)); бронирования турпродукта; оказания услуг, входящих в турпродукт.

• Турпродукт – комплекс услуг по отдыху (Круизу) на теплоходе(ах), забронированный Заказчиком на Сайте Туроператора с использованием Системы онлайн бронирования Круизов booking.volgawolga.ru, оформленный Ваучерами/Путевками, согласно Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

• Сайт Туроператора – web-страница Туроператора, размещенная в сети Интернет по адресу volgawolga.ru.

• Система онлайн бронирования Круизов – информационная система по поиску и бронированию круизов booking.volgawolga.ru, функционирующая на Сайте Туроператора и предназначенная для поиска и бронирования Заказчиком комплекса услуг по отдыху (Круиза) на теплоходе(ах) Туроператора.

• Акцепт Оферты – совокупность действий Заказчика, свидетельствующих о его ознакомлении и полном, безоговорочном согласии с условиями Договора о реализации туристского продукта (комплекса услуг по отдыху (Круиза)): проставление Заказчиком отметки в виде «галочки» напротив «Я ознакомлен и согласен с условиями Договора-Оферты» и осуществление оплаты (полной/частичной) за забронированный турпродукт в порядке и на условиях, указанных в Договоре о реализации туристского продукта (комплекса услуг по отдыху (Круиза)).

• Личный кабинет Заказчика - персональная страница Заказчика, зарегистрированная (сформированная) в Системе онлайн бронирования Круизов на Сайте Туроператора, где содержится доступ ко всем Заявкам (бронировкам) Заказчика, а также актуальная информация о статусе Заявок и существенная информация о каждом забронированном турпродукте. Личный кабинет Заказчика регистрируется (создается) после предоставления Заказчиком Согласия на обработку персональных данных. Порядок доступа в Личный кабинет определяется Договором о реализации туристского продукта (комплекса услуг по отдыху (Круиза)).

• Заявка - запрос на бронирование Круиза, осуществляемый Заказчиком при выборе конкретного турпродукта, которое осуществляется им в Системе онлайн бронирования Круизов.

• Договор о реализации туристского продукта (комплекса услуг по отдыху (Круиза)) – Договор между Заказчиком и Туроператором, заключаемый посредством Акцепта настоящей Оферты (далее – Договор).

• Лист бронирования – документ, являющийся неотъемлемой частью Договора и формой подтверждения Туроператором Заявки Заказчика, содержащий информацию о забронированном турпродукте: о наименовании теплохода, условиях размещения на теплоходе (класс и номер каюты) и питания, маршруте и направлении движения теплохода, программе пребывания, об экскурсионной программе, общей стоимости турпродукта, а также персональные данные Отдыхающих.

• Оплата – действия Заказчика по осуществлению платежа в адрес Туроператора за турпродукт, указанный в Листе бронирования.

• Ваучер – документ, подтверждающий право Заказчика на забронированный и оплаченный турпродукт и содержащий информацию о составе услуг, входящих в стоимость турпродукта. Порядок оформления Туроператором и выдачи Заказчику Ваучера определяется Договором.

• Путёвка (электронная путевка) – документ, подтверждающий право Заказчика на забронированный и оплаченный турпродукт. Порядок оформления Путёвки (электронной путевки) определяется законодательством РФ.

• Банк – кредитная организация или сервис электронных платежей, которые по договору Интернет - эквайринга, заключенному с Туроператором, осуществляет прием и проведение платежей Заказчика с использованием банковской карты на сайте Туроператора за турпродукт, забронированный и оплачиваемый Заказчиком по Договору.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. В соответствии с Договором, Туроператор реализует Заказчику турпродукт, забронированный Заказчиком в Системе онлайн бронирования Круизов. Конкретный состав и стоимость турпродукта указывается Туроператором в Листе бронирования.

Турпродукт включает в себя: перевозку, проживание, питание по типу полный пансион, оздоровительные мероприятия, иные услуги по отдыху и организации досуга.

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

- о потребительских свойствах (качестве) турпродукта, в том числе, программе пребывания, маршруте и направлении движения, условиях отдыха (Круиза), включая информацию о размещении на теплоходе (класс и номер каюты), о типе питания, о наличии оздоровительных мероприятий и экскурсионной программы, а также дополнительных услугах;

- об общей стоимости турпродукта 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 ТУРПРОДУКТА

3.1. Бронирование турпродукта (комплекса услуг по отдыху (Круиза) производится Заказчиком в Системе онлайн бронирования Круизов.

3.2. Для входа в Систему онлайн бронирования Круизов Заказчику необходимо пройти регистрацию Личного кабинета, путем заполнения формы «Регистрация частного лица». При заполнении такой формы Заказчик указывает ФИО, личный адрес электронной почты, а также пароль для доступа в Систему онлайн бронирования Круизов. 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 Туроператор вправе полностью/частично ограничить доступ Заказчика в Личный кабинет в случаях, когда по присвоенному логину и паролю Заказчика совершаются недобросовестные и/или подозрительные действия по бронированию турпродукта. Все действия, совершенные в Личном кабинете Заказчика по присвоенному логину и паролю в Системе онлайн бронирования Круизов, считаются совершенными Заказчиком с наступлением для него прав и обязанностей, установленных Договором.

3.3. При оформлении бронирования турпродукта (комплекса услуг по отдыху (Круиза)) в Системе онлайн бронирования Круизов, Заказчик может выбрать удобный для себя порядок оплаты:

- либо осуществить единовременный платеж в размере полной (100%) стоимости турпродукта;

- либо осуществить частичную оплату, но не менее 35% от стоимости турпродукта, указанной в Заявке (Листе бронирования). В этом случае Заказчик обязан произвести полную (100%) оплату стоимости турпродукта в соответствии с условиями бронирования и оплаты стоимости турпродукта. При этом Заказчик согласен с тем, что неоплаченная часть стоимости турпродукта может быть повышена Туроператором в одностороннем порядке, но не более чем на 25% от стоимости турпродукта, указанной в Листе бронирования на момент бронирования.

Актуальные условия бронирования и порядок оплаты стоимости турпродукта указаны на Сайте Туроператора в разделе «Новости», а также в Личном кабинете Заказчика в Системе онлайн бронирования Круизов.

Заказчику известно, что конкретные условия бронирования и порядок оплаты стоимости турпродукта (комплекса услуг по отдыху (Круиза)) по каждой Заявке Заказчика (по каждому Листу бронирования) указываются Туроператором в Личном кабинете Заказчика, выбираются Заказчиком при бронировании и в дальнейшем изменению не подлежат.

3.4. При осуществлении Заказчиком бронирования турпродукта за 25 дней и менее до начала отдыха (Круиза) Заказчик обязан полностью оплатить турпродукт (осуществить 100% оплату) в течение суток после оформления бронирования.

3.5. После формирования в Личном кабинете Заказчика Листа бронирования (подтверждения бронирования турпродукта Туроператором), а также Акцепта Заказчиком настоящей Оферты и осуществления полной (100%) оплаты за забронированный турпродукт, в Личном кабинете для Заказчика формируется Ваучер, который Заказчик и/или Отдыхающий обязан предъявить при посадке на теплоход Туроператора. Туроператор формирует и передаёт Заказчику Ваучер не позднее 24 часов до начала отдыха (Круиза), но не позднее осуществления Заказчиком (отдыхающими) посадки на борт теплохода (по согласованию с Заказчиком).

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

3.7. Бронирование турпродукта (услуг по отдыху на Круизе) для детей в возрасте до 4 (четырех) лет осуществляется только по предварительному согласованию с Туроператором. Туроператор вправе отказать в бронировании турпродукта на ребенка до 4 (четырех) лет, согласно п. 10 Приказа Минтранса России от 05.05.2012 № 140 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте».

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Заказчик обязан:

- предоставить Туроператору необходимую информацию и достоверные сведения (данные), в том числе персональные данные на себя лично и на каждого Отдыхающего: Ф.И.О., дату рождения, гражданство, место регистрации, данные паспорта гражданина РФ, данные свидетельства о рождении (для детей в возрасте до 14 лет), данные паспорта иностранного гражданина (для нерезидентов РФ), номера мобильных телефонов и адреса электронной почты для заключения Договора и оформления Листа бронирования (в дальнейшем для оформления Ваучера), а также для передачи данных в ГИС ЭП для формирования Путёвок и для исполнения обязательств по Договору. Указанные данные Заказчик обязан предоставить после подтверждения им Согласия на обработку персональных данных и акцепта настоящей Оферты;

- произвести полную (100%) оплату стоимости турпродукта, в соответствии условиями Договора;

- заблаговременно, не позднее чем за 20 минут до времени отправления теплохода в рейс, прибыть в пункт посадки (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 Туроператора всеми доступными способами о своем опоздании и намерении прибыть в место следующей стоянки теплохода. Неприбытие Заказчика и/или Отдыхающего на теплоход (в Круиз) по любым причинам считается отказом от турпродукта по инициативе Заказчика, при этом Туроператор осуществляет возврат Заказчику оплаченных за турпродукт денежных средств за минусом удерживаемых фактически понесенных Туроператором расходов в порядке, указанном в разделе 6 Договора.

- уведомить Отдыхающих о необходимости предоставления при посадке на теплоход (регистрации на рейс) подлинников следующих документов: Ваучера, паспорта гражданина РФ (для детей до 14 лет - свидетельства о рождении), паспорт иностранного гражданина (для нерезидентов РФ);

- соблюдать законодательство РФ, 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 (убыток) имуществу теплохода, штрафы взимаются Туроператором 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 турпродукте, полученную у Туроператора, в т.ч. в Системе онлайн бронирования Круизов и/или в Личном кабинете, а также информировать Отдыхающих о необходимости соблюдать общепринятые нормы поведения и правила безопасности, а также Правила поведения на борту теплохода, установленные Туроператором 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 на теплоходе, немедленно, без лишних промедлений сообщить о возникновении такой ситуации Директору круиза и/или капитану теплохода;

- в случае бронирования Заказчиком каюты при «подборе пары», сообщить Туроператору 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, Туроператор не несет ответственности за последствия, вызванные их заболеванием, и не возмещает стоимость турпродукта, неиспользованных Заказчиком и/или Отдыхающим вследствие заболевания;

- исполнять иные обязанности, предусмотренные Договором.

4.2. Заказчик вправе:

- получать полную и достоверную информацию о Круизе, маршруте и сроках его совершения, условиях проживания (категории каюты), питании, культурно-развлекательной и экскурсионной программах, программе оздоровительных мероприятий. Такая информация может быть получена Заказчиком на Сайте Туроператора: volgawolga.ru;

- получать все услуги, входящие в стоимость оплаченного турпродукта (комплекса услуг по отдыху (Круиза));

- заказывать дополнительные услуги по маршруту на Круизе за дополнительную плату;

- в любое время отказаться от турпродукта, при условии оплаты Туроператору фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору;

- получить копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре в единый федеральный реестр туроператоров;

- получить документы, необходимые для совершения Круиза;

- требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий настоящего Договора в порядке, установленном законодательством РФ.

4.3. Туроператор обязан:

- забронировать турпродукт, согласно Листу бронирования. Услуги, не указанные Туроператором в Листе бронирования, оплачиваются Заказчиком и/или Отдыхающим дополнительно, в том числе приобретаемые у третьих лиц на борту теплохода;

• предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах турпродукта, в т.ч. о наличие экскурсионной программы и программы оздоровительных мероприятий, входящих в стоимость турпродукта, а также дату и время начала и окончания отдыха (Круиза), его длительность. При этом маршрут Круиза определяется как пункт отправления, направление движения, указанное в Путевке и 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, 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;

- после формирования Путёвки (электронной путёвки) и присвоения Путёвке уникального номера в ГИС ЭП разместить сведения о номере Путёвки в Личном кабинете Заказчика;
- обеспечить и осуществить оказание услуг по отдыху в Круизе на одном из теплоходов;
- сообщить сведения о порядке и сроках предъявления Заказчиком претензий Туроператору в случае нарушения Туроператором обязательств по Договору.

4.4. Туроператор вправе:

- произвести замену теплохода, указанного в Листе бронирования/Ваучере/Путевке, 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 Листе бронирования/Ваучере и/или Путёвке и, на каюту того же или более высокого класса без изменения общей стоимости турпродукта. Если Отдыхающие согласились на такую замену, в том числе на борту теплохода и подписали соответствующее заявление (согласие), то считается, что между Сторонами достигнуто соглашение об изменении условий Договора;
- в одностороннем порядке аннулировать забронированный турпродукт и отказаться от исполнения Договора, в случае нарушения Заказчиком сроков оплаты, предусмотренных п. 3.3. Договора. В этом случае Туроператор производит Заказчику возврат оплаченных им денежных средств за минусом фактически понесенных Туроператором расходов в связи с аннуляцией турпродукта, согласно п. 6.4. Договора;
- произвести любые изменения программы отдыха (Круиза) в целях обеспечения безопасности Заказчика (Отдыхающих).

4.5. При необходимости госпитализации Отдыхающего Администрация теплохода/Туроператор вызывает скорую медицинскую помощь в ближайший оборудованный для данного типа судна причал и делает соответствующую остановку. Претензии других Отдыхающих по изменению расписания движения 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:

4.6.1. Туроператор является лицом (исполнителем), оказывающим Заказчику (Отдыхающим) комплекс услуг по отдыху на Круизах теплоходов по Договору. Все необходимые сведения о Туроператоре, включая сведения о финансовом обеспечении Туроператора, а также информация о способах связи с Туроператором (номера телефонов, факсов, адрес Сайтов в сети «Интернет», адрес электронной почты), содержатся на официальном Сайте Туроператора www.volgawolga.ru; а также содержится на официальном государственном ресурсе в сети Интернет: на сайте: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/reestry_turizm/edinyy_federalnyy_reestr_turopertorov/.

4.6.2. Туроператор несет предусмотренную законодательством РФ ответственность по Договору в отношении обязанностей Туроператора, установленных Законом № ФЗ-132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

4.6.3. Совершение Круиза беременными женщинами возможно при соблюдении следующих условий:

• Женщина со сроком беременности менее 28 недель на момент окончания Круиза должна предоставить Туроператору медицинское заключение (должно быть выдано не ранее чем за 48 часов до начала Круиза) о состоянии здоровья и отсутствии противопоказаний для совершения Круиза с учетом дат и особенностей маршрута.

• Если срок беременности превышает 28 недель на дату начала Круиза, Туроператор не рекомендует совершать Круиз, в связи с особенностями некоторых маршрутов, а также оставляет за собой право отказать беременной женщине в совершении Круиза в связи с отсутствием возможности оказания ей своевременной (экстренной) специализированной медицинской помощи.

Ответственность за извещение Туроператора о состоянии здоровья беременной женщины и соблюдения требований, указанных в настоящем пункте, лежит на Заказчике.

Туроператор не несет ответственности за неблагоприятные последствия, которые могут возникнуть у беременной женщины и плода во время и вследствие совершения Круиза.

Расходы на высадку или вынужденную стоянку, совершенную в период выполнения Круиза, по причине необходимости госпитализации беременной женщины, осуществляются за счет Заказчика.

4.6.4. На теплоходе существуют «Правила поведения на борту теплохода», с которыми необходимо самостоятельно ознакомиться Заказчику и отдыхающим на борту теплохода.

4.6.5. 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 РФ. 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 неподложенных местах горящих предметов будет причинен ущерб (убытки) теплоходу или находящемуся на нем имуществу, то Заказчик /или Отдыхающий возмещают причиненный ущерб (убытки) в полном объеме.

Заказчик обязан уведомить об указанных запретах и последствиях Отдыхающих.

4.6.6. 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: в барах и специально отведенных прилегающих к ним палубных террасах, в 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: на палубах, в коридорах, в салонах отдыха и т.д.

Заказчик обязан уведомить об указанных правилах Отдыхающих.

4.7. 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 Туropератора: client@volgawolga.ru.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Заказчик, заключивший Договор с Туropератором на Сайте в сети Интернет по адресу: booking.volgawolga.ru, представляет интересы всех Отдыхающих, указанных им при оформлении Листа бронирования и непосредственно несет ответственность перед Туropератором за правильность сообщенных им собственных персональных данных и персональных данных на каждого Отдыхающего, за своевременную и полную оплату турпродукта, а также за своевременное и полное возмещение Туropератору фактически понесенных расходов, в случае наступления обстоятельств, указанных в разделе 6 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. Туropератор несет ответственность за правильное оформление Листа бронирования на турпродукт (комплекс услуг по отдыху (Круиз)), выбранный и оплаченный Заказчиком на официальном Сайте Туropератора в сети Интернет по адресу: booking.volgawolga.ru, а также за своевременное и правильное оформление документов: Ваучера и/или Путёвок.

5.4. Туropератор несет ответственность за имущественный и моральный вред, причиненный Заказчику и/или Отдыхающему вследствие предоставления ненадлежащей информации о турпродукте в порядке и объёме, предусмотренном законодательством РФ. 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 Туropератор, если законодательством РФ не установлено, что ответственность перед Заказчиком и/или Отдыхающими несет другое лицо.

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

5.6. Туropератор снимает с себя ответственность и не возвращает денежные средства за турпродукт (услуги по отдыху (Круиз), если решением капитана теплохода и/или правоохранительных органов кому-либо из Отдыхающих, указанных Заказчиком при оформлении Листа 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 Туropератором/Перевозчиком в связи с такой остановкой.

Заказчик обязан предоставить данную информацию Отдыхающим.

5.7. Туropератор 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. Туropератор не несет ответственности перед Заказчиком и/или Отдыхающими в случае изменения программы Круиза либо его отмены по причинам, находящимся вне сферы влияния Туropератора, 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 Туropератору исполнить Договор, и иного существенного изменения обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении Договора.

6. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

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

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 турпродукта, 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 РФ.

6.2. Изменения условий Договора вступают в силу при наличии согласия обеих Сторон, полученного путем: обмена сканированными копиями на электронную почту Сторон, в т.ч. указанную Заказчиком при заключении Договора (регистрации Личного кабинета); обмена Сторонами подлинниками почтой или курьерской службой.

6.3. В случае невозможности, возникшей не по вине Туроператора, произвести замену на каюту того же или более высокого класса, Туроператор вправе по согласованию с Заказчиком, произвести замену каюты на более низкий класс с соответствующим уменьшением стоимости турпродукта. Если Заказчик не согласен на такую замену, Договор считается расторгнутым по инициативе Заказчика, при этом Туроператор в кратчайшие сроки производит Заказчику возврат оплаченных им денежных средств за турпродукт.

6.4. В случае отказа Заказчика от турпродукта и/или кого-либо из Отдыхающих, указанных в Листе бронирования (исключение составляют отказы, согласно п. 6.3. Договора), Туроператор вправе удержать с Заказчика фактически понесенные им расходы, в том числе:

- межнавигационные расходы: расходы 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 ежегодное 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): 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: расходы на оплату труда менеджеров и специалистов по продажам с учетом начисленных страховых взносах 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 на изготовление рекламных материалов;

- иные расходы, связанные с организацией и формированием услуг по отдыху для Заказчика(отдыхающих), например, такие, как расходы на страховование, банковские расходы, расходы на формирование Путевок в ГИС ЭП.

Фактически понесенные Туроператором расходы (далее - ФПР) в зависимости от сроков отказа от забронированного и оплаченного (полностью или частично) турпродукта (комплекса услуг по отдыху (Круиза)) могут составлять:

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

При отказе Заказчика от забронированного и оплаченного (полностью или частично) турпродукта более чем за 25 дней до начала Круиза (отдыха) Туроператор удерживает с Заказчика (в качестве компенсации понесенных в связи с отказом (аннуляцией) расходов) сервисный сбор в размере 2 000 (две тысячи) рублей с каждого человека (Отдыхающего), указанного в Заявке (Листе бронирования).

Заказчику известно, что фактически понесенные Туроператором расходы в каждом отдельном случае определяются индивидуально, исходя из обстоятельств аннуляции (отказа), и формируются с учетом Калькуляции стоимости турпродукта (комплекса услуг по отдыху (Круиза)), в т.ч. на основе данных бухгалтерского учета.

Отказ от забронированного и оплаченного турпродукта (комплекса услуг по отдыху (Круиза)) Заказчик обязан оформить в письменном виде и незамедлительно передать соответствующий отказ Туроператору одним из следующих способов: путем направления письма почтой/курьерской службой, сообщения на адрес электронной почты Туроператора, указанный в п. 4.7. Договора. Туроператор принимает отказ по адресу электронной почты только в случае, если по нему можно достоверно установить Заказчика. Датой отказа Заказчика от турпродукта (комплекса услуг по отдыху (Круиза)) считается дата поступления Туроператору отказа одним из указанных в настоящем пункте способов.

При наличии у Заказчика и/или кого-либо из Отдыхающих весомых уважительных причин отказа от забронированного и оплаченного (полностью или частично) турпродукта (таких как: диагностирование серьёзного хронического заболевания; болезнь, требующая срочной госпитализации, смерть близайших родственников) Туроператор не осуществляет удержание ФПР при отказе Заказчика от забронированного и оплаченного (полностью или частично) турпродукта.

6.5. Денежные средства, оплаченные Заказчиком за турпродукт (комплекс услуг по отдыху (Круиз)) , забронированный по Договору, в случае аннуляции (отказа) Заказчиком приобретенного турпродукта, возвращаются Заказчику исключительно на банковскую карту, с которой Заказчиком была произведена Оплата, за минусом удержаных из них фактически понесенных Туроператором расходов, ориентировочный размер которых указан в п. 6.4 Договора. Туроператор производит Заказчику возврат денежных средств только при наличии заявления Заказчика на возврат денежных средств, отправленного им путем направления письма почтой/курьерской службой, сообщения на адрес электронной почты, указанный в п. 4.7. договора, с обязательным указанием Заказчиком реквизитов банковской карты, с которой на Сайте Туроператора был осуществлен электронный платеж за забронированный турпродукт (комплекс услуг по отдыху (Круиз)).

7. В СЛУЧАЕ ВОЗНИКОВЕНИЯ 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 РФ. Досудебный порядок урегулирования спора является обязательным.

7.2. В случае наличия обоснованных претензий по поводу не предоставления или ненадлежащего предоставления оплаченного Заказчиком турпродукта, Заказчик и/или Отдыхающий должен незамедлительно в письменном виде уведомить об этом уполномоченного 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 к Туроператору 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 Туроператором 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 турпродукта в случае отказа от него, принимаются Туроператором только от лица, заключившего Договор.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Заказчик и/или Отдыхающие, указанные в Заявке (Листе бронирования), Ваучере/Путёвке, и являющиеся гражданами РФ, для получения бесплатного медицинского обслуживания на территории РФ должны иметь при себе в наличии подлинник полиса обязательного медицинского страхования.

8.2. При регистрации (создании) Личного кабинета на Сайте Туроператора, а также при осуществлении бронирования (заключении Договора) в Системе онлайн бронирования на Сайте Туроператора Заказчик ознакомляется с текстом Согласия на обработку персональных данных (далее - Согласия), размещенным на Сайте Туроператора booking.volgwolga.ru, и после ознакомления даёт (подтверждает) своё согласие на обработку персональных данных.

Подтверждением подписания (принятия) Заказчиком Согласия на обработку персональных данных является проставление Заказчиком галочки рядом со ссылкой на текст: «Я даю согласие на обработку персональных данных» (при этом при проставлении галочки автоматически раскрывается окно с полным текстом Согласия).

Предоставляя Согласие, Заказчик подтверждает, что уведомлён и согласен, что при осуществлении доступа в свой Личный кабинет он идентифицируется по адресу электронной почты и паролю. В случае автоматической регистрации Личного кабинета при заключении Договора и осуществлении бронирования в Системе онлайн бронирования Круизов Заказчик идентифицируется по адресу электронной почты и номеру мобильного телефона.

Также Заказчик подтверждает, что ознакомлен с Политикой обработки персональных данных, определяющей порядок и условия обработки персональных данных физических лиц, размещенной на Сайте Туроператора, и подтверждает, что ему известны права, которые установлены для него, как субъекта персональных данных, Федеральным законом «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006 г.

8.3. Заказчик дает согласие на получение сообщения, содержащего квитанцию (чек) Банка об операции списания денежных средств с банковской карты, указанной им при осуществлении Оплаты (платежа) на Сайте Туроператора: booking.volgwolga.ru за турпродукт, а также сообщения содержащего кассовый чек, сформированный онлайн кассой, зарегистрированной на Сайте Туроператора: booking.volgwolga.ru, на номер мобильного телефона или адрес электронной почты, указанные им при регистрации (создании) Личного кабинета и/или заключении Договора. Согласие Заказчика на получения такого сообщения выражается посредством заполнения (ввода) номера телефона и/или адреса электронной почты в специальном поле на странице Банка при совершении им операции по Оплате забронированного турпродукта, и свидетельствует о волеизъявлении Заказчика на получение такого сообщения.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

9.1. Оферта вступает в силу с момента размещения на Сайте Туроператора и Системе онлайн бронирования Круизов.

9.2. Договор вступает в силу с момента Акцепта Заказчиком настоящей Оферты и действует до полного исполнения Сторонами обязательств по нему.

10. РЕКВИЗИТЫ ТУРОПЕРАТОРА:

**Общество с ограниченной ответственностью «Теплоходная компания «Большой МАЯК»
(ООО «Большой МАЯК»)**

614000, г. Пермь, ул. Советская, д. 36, офис 82,

ИНН 5902040240 КПП 590201001, ОГРН 1165958112374

р/с 40702810749770028696 в Волго-Вятском банке ПАО СБЕРБАНК г. Нижний Новгород

к/с 30101810900000000603 БИК 042202603

Сайт: www.volgwolga.ru, тел. (342) 225-12-45, многоканальный бесплатный телефон: 8 - 800 - 775 - 0354

**Директор
ООО «Большой МАЯК»
Л.И. Маркин**