

## Правила заказа, оплаты и отказа от услуг

Настоящий документ представляет собой предложение Общества с ограниченной ответственностью «КОЛЛЕКЦИЯ ЭКСКУРСИЙ» заключить договор на оказание услуг на условиях, являющихся предметом настоящего документа.

### 1. Основные положения

1.1 В целях однозначной трактовки, в настоящем документе используются следующие значения:

1.1.1 **Услуги** - экскурсионно-транспортные услуги и иные сервисы, размещённые в сети Интернет на доменном имени EXC.SU (далее - **Сайт**).

1.1.2 **Оферта** - настоящая действующая редакция публичного документа «Правила заказа, оплаты и отказа от услуг» (далее - **Правила**), размещённого на Сайте по адресу <https://exc.su/terms.html>. Правила являются юридически обязательным соглашением между Заказчиком и Исполнителем и могут быть изменены без уведомления возможных заинтересованных Сторон. Для оплаченного заказа действует редакция Правил, опубликованная на момент оплаты.

1.1.3 **Акцепт** (принятие) **Правил** осуществляется в соответствии со ст. 434 ГК РФ при использовании Сайта и/или при отправке данных с помощью форм, размещённых на Сайте и/или при заказе Услуг иным способом, или при подписании Соглашения о присоединении к настоящим Правилам и является равносильным договору, подписанному сторонами. Совершив Акцепт, Заказчик принимает все условия коммуникации между Сторонами, заказа, оплаты и отказа согласно настоящим Правилам.

1.1.4 **Заказчик** - физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, сделавшие Акцепт Правил.

1.1.5 **Исполнитель** - Общество с ограниченной ответственностью «КОЛЛЕКЦИЯ ЭКСКУРСИЙ».

1.1.6 **Стороны** - Заказчик и Исполнитель при совместном упоминании именуются Сторонами.

1.1.7 **Третьи лица** - привлеченные Исполнителем для оказания услуг, в том числе, но не ограничиваясь, объекты посещения (музеи, парки, заповедники, зоопарки, цирки, театры и другие), поставщики оборудования и материалов для экскурсий (радиооборудование и прочее), поставщики транспорта (водный и наземный), привлеченные организаторы питания и другие.

1.2 Заказчик даёт согласие на предоставление персональных данных, которые необходимы для соблюдения условий Правил.

- Для оформления и исполнения заказа, регистрации на Сайте и при заполнении любых форм на Сайте Исполнитель запрашивает ФИО, контактный телефон и/или

электронный адрес Заказчика.

- Полученные данные используются для подтверждения заказа, уведомлений об изменениях в заказе, предоставления контактной и прочей информации, связанной с заказом посредством голосовой/факсимильной связи, e-mail и SMS, а также, для однократной связи службы контроля качества Исполнителя с Заказчиком.

- Данная информация является конфиденциальной и ни при каких обстоятельствах не используется в дальнейшем для рекламных и прочих рассылок.

- Персональные данные, связанные с заказом, передаются Третьим лицам только в тех случаях, если данная информация необходима в рамках оказания услуги.

1.3 Политика конфиденциальности Исполнителя размещена в открытом доступе на Сайте по адресу <https://exc.su/privacy.html> и является неотъемлемой частью настоящих Правил.

1.4 Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, разрешаются с применением ГК РФ, Закона о защите прав потребителей и Закона о туризме, а также, иных законодательных актов.

1.5 При использовании Сайта, заказе услуг с Сайта и при согласовании существенных условий Стороны по умолчанию используют московское время (MSK, UTC +3 часа).

## **2. Коммуникация между Сторонами**

2.1 Связь с Исполнителем возможна в рабочее время согласно графику работы, опубликованному на Сайте, посредством официальной переписки или с помощью официального средства голосовой связи согласно (п. 2.1.1 - 2.1.2).

2.1.1 Под официальной (надлежаще оформленной) перепиской Стороны подразумевают существенные условия, зафиксированные посредством **электронной почты**, размещённой на домене @EXC.SU со стороны Исполнителя, а со стороны Заказчика - по почте, указанной при оформлении заявки. Исполнитель не несёт ответственности за доставку сообщений в официальной переписке программным обеспечением, используемым Заказчиком.

2.1.2 Официальное средство голосовой связи - **телефоны**, опубликованные на Сайте. Телефоны для экстренной связи предоставляются в документах, предоставляемых Исполнителем.

2.2 Согласованные Сторонами посредством официальной переписки изменения в существенных условиях, в том числе, уже оплаченных Услуг, обладают безусловным приоритетом.

2.3 Для удобства Заказчика Исполнитель предлагает дополнительные каналы связи - один из трёх онлайн-мессенджеров на выбор торговых марок Viber, WhatsApp или Telegram или аккаунт Заказчика в социальных сетях Facebook и VK. В связи с тем, что данные сервисы поставляются по принципу «как есть», Исполнитель не может гарантировать их стабильную работу, многоканальность, доставку сообщений и приём звонков.

2.4 Стороны договорились, что переписка в данных каналах связи не будет являться

официальной, а сами дополнительные каналы связи не являются средством экстренной связи, но достаточны для проведения согласований и переговоров.

2.5 Исполнитель оставляет за собой право использовать наиболее удобный канал связи из контактов, предоставленных Заказчиком.

### 3. Заказ услуг

3.1 Заказ услуги осуществляется любым доступным способом из предложенных Исполнителем на Сайте.

3.2 Исполнитель вправе отказать в предоставлении услуги и предложить альтернативные варианты в случае отсутствия технической возможности, а именно, но не ограничиваясь: отсутствия свободных единиц транспорта на запрашиваемое время, отсутствия свободных экскурсоводов, невозможности организации посещения музея, отсутствия мест для размещения в гостинице, отсутствия мест на сборную экскурсию или сборный тур, а также, в иных случаях наступления не зависящих от Исполнителя обстоятельств.

3.3 В рамках экскурсионного обслуживания Исполнитель организует **Комплексное посещение музея** - стоимость услуг, связанных со входом в объекты туристского интереса в рамках экскурсионной программы. Исполнитель *не является* организатором по продаже (перепродаже) музейных, театральных и прочих билетов на зрелищные мероприятия, предоставляет их только в комплексе с туристическим обслуживанием и не продаёт билеты отдельно.

3.4 При наличии права на льготу, Заказчику (представителю Заказчика) необходимо в момент заказа заявить о наличии льготных категорий (пенсионеры, студенты, школьники и т.д.). В ином случае, Исполнитель применяет условия и цены для категории без льгот.

### 4. Стоимость услуг

4.1 Стоимость услуг соответствует ценам на выбранный период, опубликованным на Сайте на момент оформления заявки Заказчиком. Стороны допускают возникновение дополнительных условий, влияющих на стоимость услуг (в том числе, но не ограничиваясь, размер минимальной группы для обслуживания согласно условиям музея или иного поставщика), а также, по причине событий, связанных с проведением экономических, политических, массовых и иных мероприятий, о чём Исполнитель предупреждает Заказчика во время согласования заказа.

4.2 По умолчанию, услуги и цены, опубликованные на Сайте, подразумевают обслуживание на русском языке.

4.3 Исполнитель оставляет за собой безусловное право на изменение цен на Сайте без обязательного предварительного уведомления возможных заинтересованных лиц.

4.4 Дополнительное (не согласованное до момента расчёта между Сторонами) время работы транспорта и/или экскурсовода, единицы питания, такси, дополнительные билеты и иные услуги оплачиваются дополнительно по согласованию с Исполнителем при наличии технической возможности.

## 5. Оплата услуг

5.1 После подтверждения заказа Заказчику необходимо в установленные сроки внести оплату в размере общей стоимости Услуг. В случае нарушения условий оплаты, Исполнитель оставляет за собой право отменить заявку без уведомления Заказчика.

5.1.1 Исполнитель допускает оплату в несколько этапов по согласованию с Заказчиком.

5.1.2 Стоимость услуг, условия оплаты, порядок расчётов и прочие существенные условия оговариваются Сторонами предварительно и фиксируются в документах или официальной переписке.

5.1.3 Возможные формы и условия оплаты услуг и порядок расчётов определены в соответствии с разделом Оплата услуг на Сайте и настоящими Правилами.

5.1.4 Стороны договорились, что факт оплаты не является моментом осуществления расчёта и фактическим моментом осуществления расчёта является зачисление денежных средств на расчётный счёт в рабочее время офиса не позже следующего рабочего дня после получения Исполнителем соответствующего платежного документа (уведомления от банка, выписки или уведомления от платёжной системы или иных);

5.1.5 Кассовый чек распечатывается в момент фактического осуществления расчёта согласно действующему законодательству.

5.2 По умолчанию, оплата Услуг должна быть произведена в следующие сроки:

5.2.1 Не позднее, чем за 72 часа до начала фактического обслуживания.

5.2.2 В течение 3 рабочих дней с момента подтверждения услуг и выставления счёта.

5.2.3 В иные сроки, которые фиксируются в подтверждающих документах и/или официальной переписке в момент оформления заказа и трактуются, как приоритетные, применяясь взамен соответствующих пунктов настоящих Правил.

## 6. Основные условия

6.1 Исполнитель подтверждает Заказчику заказанные Услуги посредством электронных посадочных талонов, электронного ваучера, официальной переписки и/или иных подтверждающих документов в течение 1 часа в рабочее время с момента осуществления расчёта (п.5), если иное не зафиксировано в официальной переписке.

6.2 Если в целях соблюдения законодательных актов требуется подписание дополнительных документов, в том числе, но не ограничиваясь, правил техники безопасности, такие документы становятся неотъемлемой частью настоящих Правил.

6.3 Под началом фактического обслуживания подразумевается время начала обслуживания в первый день, указанный в подтверждающих документах и/или официальной переписке. В случае необходимости предварительного выкупа невозвратных услуг (п.6.4), началом фактического обслуживания является момент оплаты Исполнителем данных услуг.

6.4 **Невозвратными услугами** согласно настоящим Правилам являются организация комплексного посещения и экскурсионное обслуживание в музеях и других объектах туристского интереса, а также, возможные другие невозвратные услуги, зафиксированные Сторонами в официальной переписке и/или подтверждающих

документах. Исполнитель всегда предупреждает Заказчика о наличии невозвратных услуг до момента расчёта между Сторонами.

**6.5 Существенными условиями** Стороны определили следующие возможные условия: время и место начала и окончания оказания услуг, в том числе, номер поезда/авиарейса, адрес места проживания и/или время и место сбора группы (в том числе, во время оказания Услуг), состав группы (размер группы, язык обслуживания, возраст, гражданство, наличие льгот), количество и сумма оказываемых Услуг, в том числе, количество билетов и наличие/отсутствие оплаченного питания, а также, другие условия, изменение которых может оказать существенное влияние на обслуживание, а также, его стоимость.

6.6 При отсутствии технической возможности, Исполнитель вправе отказать Заказчику в корректировке существенных условий после их утверждения, в том числе, в изменении места начала или окончания оказания услуг.

6.7 При заказе билетов на групповую экскурсию, Заказчику гарантируется наличие количества выкупленных мест согласно ваучеру или посадочному талону без указания конкретных мест, а также, секции/палубы в салоне транспортного средства, если иное не указано в ваучере или посадочном талоне.

6.8 Исполнитель оставляет за собой право замены экскурсий без уменьшения общего объема экскурсионной программы или отмены в случае невозможности предоставления Услуги, включая, но не ограничиваясь, по техническим причинам, и предлагает Заказчику альтернативный (аналогичный по стоимости или более дорогой) вариант обслуживания (другая экскурсия или экскурсии, другой транспорт, замена музея) или осуществляет полный возврат оплаченной услуги (части услуг).

## **7. Взаимодействие Сторон**

7.1 В целях исполнения заказа, Стороны договорились о наличии представителей Сторон.

- Представитель Исполнителя – это сотрудник Исполнителя или третье лицо, ответственные за техническое исполнение программы, в том числе, экскурсовод, водитель и иные лица. Контакты представителей Исполнителя высылаются в день, предшествующий дню начала обслуживания, но не позднее, чем за 2 часа до начала обслуживания.

- Заказчик представляет себя самостоятельно или назначает старшее ответственное лицо (несколько ответственных лиц), представляющих интересы Заказчика, о чём уведомляет Исполнителя. Представитель Заказчика является контактным лицом по любым вопросам до и во время исполнения заказа.

7.2 Исполнитель опубликовал на Сайте ознакомительные маршруты. При заказе индивидуальной экскурсии, Заказчик вправе согласовать объекты, которые должны быть включены в маршрут. Окончательный маршрут и порядок посещения объектов устанавливается Исполнителем с учётом транспортной ситуации и информации об ограничениях передвижения.

7.3 В целях выполнения существенных условий во время оказания услуги Заказчик (или его представитель) **следует указаниям** представителя Исполнителя.

7.4 Заказчик является (организует сбор группы) на месте начала оказания услуг не позднее, чем за 15 минут до начала обслуживания. При явке к месту оказания услуг позже подтвержденного времени или неявке, а также, при опоздании или неявке к точкам сбора на остановках или в рамках свободного времени во время оказания услуги, Исполнитель в праве отказать в обслуживании и отказать в оказании Услуг.

7.5 В случае, если Заказчик нарушил п.7.3 и п.7.4, он принимает на себя ответственность за опоздание и отказ в обслуживании у Третьих лиц (в музее, на территории организатора питания и/или других).

7.6 В момент оказания услуги Заказчик обеспечивает наличие документов, подтверждающих право на льготу или вносит доплату до стоимости для категории без льгот.

7.7 Исполнитель оставляет за собой право отказать в обслуживании без компенсации неиспользованных Услуг и оплаты проезда до места жительства (пребывания) в случае нарушения Заказчиком правил поведения в общественных местах, причинении беспокойства окружающим, а также, при нахождении в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, кроме того, в случае нарушения Заказчиком существенных условий (п.6.5).

7.8 Заказчик представляет интересы всех туристов, внесенных в заявку на заказ Услуг и несет полную ответственность за корректность указанных в заявке данных, а также, за выполнение всеми туристами настоящих Правил.

7.9 Заказчик принимает на себя и несет ответственность за соблюдение законодательных актов, в том числе, но не ограничиваясь, правил техники безопасности, а также, соблюдение уважения к культурным традициям местного населения, в ином случае, Исполнитель оставляет за собой право приостановить обслуживание до момента устранения нарушения или отказать в дальнейшем предоставлении Услуги.

## **8. Отказ от услуг**

8.1 Заказчик имеет право своевременно отказаться от предоставляемых услуг в официальной переписке. Моментом отказа является момент письменного подтверждения Исполнителем Заказчику получения сообщения об отказе от услуг в рабочее время. В случае своевременного отказа Заказчика от оплаченного бронирования, Исполнитель возвращает Заказчику полную стоимость оплаченных услуг, кроме возможных затрат на комиссии платёжных систем и стоимости банковских услуг.

8.2 Своевременным считается отказ, произведенный Заказчиком не позднее чем за установленное время до начала исполнения заказа и фактического обслуживания согласно следующим пунктам:

8.2.1 По умолчанию, своевременным считается отказ от услуг не позднее, чем за 72 часа до начала фактического обслуживания.

8.2.2 В иные сроки, которые фиксируются в подтверждающих документах и/или официальной переписке в момент оформления заказа и трактуются, как приоритетные, применяясь взамен соответствующих пунктов настоящих Правил.

8.2.3 В иных случаях, отказ от услуг считается несвоевременным.

8.2.4 Возможность своевременного отказа от невозвратных услуг вне зависимости от причин (п.6.4) не подразумевается.

8.3 Размер неустойки определяется Исполнителем в зависимости от нанесённого ущерба, но не менее: а) стоимости услуг за все дни обслуживания, попадающие под сроки несвоевременного отказа; б) стоимости выкупленных невозвратных услуг (п.6.4); в) стоимости иных фактически понесённых расходов, в том числе, понесённых Третьими лицами в рамках оказания Услуг.

## **9. Мотивационная программа и подарочный сертификат**

9.1 Исполнитель устанавливает различные варианты мотивационных программ (далее - Акции) для пользователей Сайта, сроки действия и существенные условия которых опубликованы непосредственно в описании каждой отдельной Акции. Заказчик имеет право воспользоваться одной из Акции на своё усмотрение.

9.2 Заказчик имеет право заказать и оплатить Услуги и передать (подарить) любому лицу. Сертификат является невозвратной услугой (п.6.4), не подлежит обмену, предоставляется в виде электронного документа и не имеет собственной ценности, что означает возможность обмена его на эквивалентные номиналу услуги на Сайте, но невозможность обмена на реальные деньги.

9.3. Срок действия определяется согласно информации на Сертификате, по истечению срока действия Услуга считается оказанной. Сертификат может приниматься только для однократной и предварительной оплаты Услуг, опубликованных на Сайте.

9.4 Если стоимость Услуг превышает номинал Сертификата, возможна доплата разницы в стоимости. Если заказанные услуги ниже стоимости номинала сертификата, остаток списывается и не подлежит возврату.

9.5 Заказчик уведомляет Исполнителя о намерении воспользоваться мотивационной программой или подарочным сертификатом до оплаты услуг. После оплаты услуг мотивационная программа не применима. Также, мотивационная программа не применима к опубликованным на Сайте ценам на входные билеты в музеи и билеты на экскурсии с присоединением к группе для льготных категорий.

## **10. Заключительные положения**

10.1 Исполнитель *в полной мере* несет ответственность за материальный ущерб, причиненный Заказчику вследствие недостатков предоставленных услуг, в порядке и объеме, предусмотренном законодательством РФ, за исключением случаев, когда нарушение прав Заказчика произошло вследствие погодных условий, стихийных бедствий, применения законодательных актов и распоряжений государственных учреждений и прочих обстоятельств непреодолимой силы.

10.3 Заказчик несет ответственность за выполнение своих обязательств перед

Исполнителем, а также за нанесение Исполнителю как материального ущерба, так и ущерба его деловой репутации.

10.4 Заказчик несёт ответственность за ущерб, нанесенный Третьим лицам, в полном объеме выставленных требований, если были совершены действия, вследствие которых произошло повреждение или уничтожение имущества Третьих лиц и обязан выплатить Третьим лицам компенсацию в размере стоимости нанесенного ущерба. Заказчик до момента осуществления расчёта вправе запросить дополнительную информацию об ответственности перед Третьими лицами в договорах между ними и Исполнителем.

10.5 Исполнитель не несет ответственности за услуги, приобретенные и оплаченные Заказчиком самостоятельно у сторонних поставщиков. Исполнитель не несет ответственность за опоздание Заказчика на транспорт до места оказания услуги (самолёт, поезд, автобус или теплоход), отсутствие документов, необходимых для совершения поездки, а также, отказ в выдаче визы или в прохождении пограничного контроля РФ.

10.6 Исполнитель не несёт ответственность за моральный вред или иные страдания, связанные с заменой или отменой Услуг и не компенсирует другие возможные расходы Заказчика, в том числе, но не ограничиваясь, стоимость проезда и размещения в отеле. Стороны договорились, что полноценной и достаточной компенсацией являются условия п.6.8.

10.7 В случае возникновения любых споров, связанных с применением настоящих Правил, Стороны приложат все усилия для их разрешения путём переговоров. В случае невозможности разрешения спорных ситуаций путём переговоров, споры подлежат решению в сроки и в порядке, установленном законодательными актами РФ.

10.8 Деятельность Исполнителя не требует обязательного лицензирования или страхования гражданской ответственности согласно ст. 4.1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" N 132-ФЗ. Исполнитель по запросу Заказчика предоставляет документы, правоустанавливающие его деятельность.

10.9 Реквизиты Исполнителя

ООО «КОЛЛЕКЦИЯ ЭКСКУРСИЙ»

Адрес для корреспонденции: 191186, Санкт-Петербург, ул. Малая Морская д.11, офис 40  
ОГРН: 1167847233916

ИНН: 7840052078 / КПП: 784001001

Р/с: в Филиале Северо-Западный Публичного акционерного общества Банка «Финансовая Корпорация Открытие» , г. Санкт-Петербург, к/с: 30101810540300000795,  
БИК: 044030795

Тел.: +7 (812) 642-94-47