

# Договор (публичная оферта) на оказание Экскурсионных услуг между Гидом и Клиентом с помощью WowItaly

г. Москва

11.12.2017

Физическое лицо, обладающее дееспособностью в соответствии с законодательством Российской Федерации, которое признается участником гражданских правоотношений, или юридическое лицо, обладающее правоспособностью в соответствии с законодательством Российской Федерации, предлагающее экскурсионные услуги (далее – Гид в надлежащих падежах), и

Физическое лицо, обладающее дееспособностью в соответствии с законодательством Российской Федерации, которое признается участником гражданских правоотношений, выражающее намерение приобрести экскурсионные услуги (далее – Клиент в надлежащих падежах),

и Индивидуальный предприниматель Струкова Анна Юрьевна (ИП Струкова А.Ю.), действующий на основании уведомления о постановке на учет физического лица №408733669 от 10.11.2017г., ОГРНИП 317774600527380, ИНН 890305404984, адрес (место нахождения): Российская Федерация, 115580, город Москва, ул. Мусы Джалиля, 29, к.1, кв. 179, (далее – «WowItaly»),

в дальнейшем именуемые «Стороны», заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

## 1. Понятия, используемые в Договоре

1.1. WowItaly – Сторона, обеспечивающая взаимодействие между Гидом и Клиентом путем сопровождения заключения Договора оказания Экскурсионных услуг посредством использования технических средств Сайта или электронного документообмена (электронная почта).

1.2. Сайт – совокупность размещенных в сети Интернет данных (веб-страниц), объединенных единой темой, дизайном и единым адресным пространством домена wowitaly.ru и его поддоменов. Стартовая страница Сайта размещена в сети Интернет по адресу wowitaly.ru.

1.3. Договор – договор оказания комплекса экскурсионных услуг, заключаемый между Гидом и Клиентом способами, обеспечиваемыми WowItaly и позволяющими Сторонам подтвердить намерение заключить такой Договор (посредством внесения предварительной оплаты или согласованной Гидом и Клиентом Заявки, полученной посредством электронного документообмена).

1.4. Экскурсионные услуги (Экскурсионный продукт) – комплекс услуг, предоставляемых Гидом Клиенту на условиях, определенных на Сайте в описании Экскурсионного продукта, составленного на основе информации, предоставленной Гидом.

1.5. Момент заключения Договора – момент подтверждения Клиентом готовности воспользоваться Экскурсионным продуктом посредством внесения предварительной оплаты в соответствии с п.5.5 настоящего Договора или направления письменного подтверждения посредством электронных средств связи на официальный почтовый электронный адрес WowItaly planmytrip@wowitaly.ru (подтверждение Заявки).

1.6. Заявка – оформленное Клиентом заявление о намерении заключить Договор с Гидом на оказание определенных Экскурсионных услуг, содержащее следующую информацию: фамилия и имя, адрес электронной почты, номер телефона, выбранный Экскурсионный продукт, количество участников, желаемая дата и время проведения.

1.7. Эквайринг – это услуга, предоставляемая уполномоченным банком-эквайером, позволяющая Клиенту безопасно оплачивать Услуги по настоящему Договору с использованием пластиковой карты в защищенной среде банка-эквайера.

## 2. Предмет Договора

2.1. По настоящему Договору Гид обязуется в случае одобрения Заявки Клиента (возможности предоставить Экскурсионные услуги в указанные дату и время) оказать Клиенту Экскурсионные услуги, содержащиеся в Описании Экскурсионного продукта, а Клиент обязуется оплатить эти Экскурсионные услуги. Стоимость услуг и порядок расчетов Сторон указаны в пп. 5.1.-5.7. Договора.

2.2. Услуги, предусмотренные настоящим Договором, считаются оказанными гидом Клиенту с момента окончания экскурсии и получения гидом от Клиента денежных средств в оплату всей стоимости Экскурсионных услуг в соответствии с п. 5.6. Договора.

2.3. Любое взаимодействие между Клиентом и гидом до момента проведения экскурсии осуществляется исключительно через WowItaly.

## 3. Обязанности Сторон

### 3.1. Гид обязуется:

3.1.1. Оказать экскурсионные услуги Клиенту в соответствии с настоящим Договором и с условиями, размещенными в описании Экскурсионного продукта на Сайте.

3.1.2. Предоставить Клиенту свои актуальные и достоверные контактные данные (имя, телефон) с учетом требования, установленного п.2.3. настоящего Договора.

3.1.3. В случае невозможности предоставления Экскурсионных услуг направить WowItaly соответствующее уведомление посредством электронной почты в срок не менее 7 (семи) календарных дней до даты начала оказания услуг.

3.1.4. Явиться к месту проведения экскурсии без опозданий. В случае, если Гид не является к месту проведения экскурсии, Экскурсионные услуги считаются неоказанными, и Гид по требованию Клиента, оформленному в порядке, предусмотренном п.6.4. Договора, обязуется возратить Клиенту из собственных средств денежные средства, уплаченные по настоящему Договору в качестве предварительной оплаты Экскурсионных услуг, если такая предварительная оплата была осуществлена, и заплатить в пользу Клиента на указанные клиентом платежные реквизиты неустойку в размере 15% от общей стоимости Экскурсионного продукта.

В случае если Гид прерывает экскурсию до ее завершения по своей инициативе Экскурсионные услуги считаются частично оказанными и оплачиваются пропорционально времени фактически оказанных Экскурсионных услуг за вычетом предварительной оплаты, если таковая была совершена Клиентом.

3.1.5. Не передавать напрямую (лично) Клиенту свои контактные данные (в том числе телефон, адрес электронной почты) никаким способом (в том числе косвенными способами вне Сайта).

### 3.2. Клиент обязуется:

3.2.1. Предоставить WowItaly достоверную информацию о себе при подаче Заявки на обслуживание, а именно: фамилию и имя, адрес электронной почты, номер телефона, выбранную программу, количество участников экскурсии, желательные дату и время проведения.

В случае, если Клиент действует по поручению и в интересах других лиц, то список этих лиц с указанием необходимой контактной информации также приводится в Заявке.

3.2.2. Принять Экскурсионные услуги в соответствии с условиями настоящего Договора (в том числе в соответствии с условиями, размещенными в описании Экскурсионного продукта на Сайте) и оплатить их в установленном Договором порядке.

3.2.3. Без опозданий прибыть на место проведения экскурсии.

В случае опоздания более чем на 45 минут без предварительного предупреждения Экскурсионные услуги считаются оказанными в полном объеме и подлежат оплате в соответствии с условиями настоящего Договора.

В данном случае какие-либо претензии в отношении оказанных Экскурсионных услуг не могут быть предъявлены Клиентом.

3.2.4. В случае, если Клиент прерывает экскурсию до ее завершения по своей инициативе вне зависимости от причин, Экскурсионные услуги считаются оказанными и подлежат оплате Клиентом в полном объеме в соответствии с условиями настоящего Договора.

В данном случае какие-либо претензии в отношении оказанных Экскурсионных услуг не могут быть предъявлены Клиентом.

3.2.5. Соблюдать правила проведения экскурсии, следовать рекомендациям Гида в процессе проведения экскурсии.

3.2.6. Соблюдать законодательство Российской Федерации и страны (места) временного пребывания, правила общественного поведения, соблюдать установленные правила охраны природы, памятников истории и культуры, а также соблюдать меры личной безопасности.

Незнание Клиентом законов или обычаев страны пребывания не освобождает его от ответственности при их нарушении. Гид не разделяет ответственность по чужому действию или бездействию.

3.2.7. Самостоятельно оплачивать услуги, предоставляемые в ходе экскурсии третьими лицами и не входящие в Экскурсионные услуги.

3.2.8. Не передавать напрямую (лично) Гиду до момента предоплаты или полного подтверждения заказа со стороны WowItaly свои контактные данные (в том числе телефон, адрес электронной почты) никаким способом (в том числе косвенными способами вне Сайта).

3.2.9. Заключая настоящий Договор, Клиент предоставляет свое согласие, а также подтверждает, что им получено согласие от всех лиц, указанных в Заявке, на обработку и передачу своих персональных данных третьим лицам для исполнения Договора. В целях исполнения настоящего Договора Клиент разрешает доступ к вышеназванным персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением настоящего Договора. Клиент также дает разрешение на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных.

#### **4. Сдача-приемка оказанных Услуг**

4.1. Оплата Клиентом Экскурсионных услуг в соответствии с п. 5.6. настоящего Договора является подтверждением факта оказания Гидом Экскурсионных услуг в полном объеме надлежащим образом.

4.2. После оплаты Клиентом оказанных услуг обязательства Сторон по настоящему Договору считаются исполненными.

#### **5. Стоимость Услуг и порядок расчетов**

5.1. Стоимость экскурсионных услуг указана в Описании к Экскурсионному продукту, размещенному на Сайте. При заказе нескольких Экскурсионных продуктов их общая стоимость с учетом возможных скидок рассчитывается дополнительно.

5.2. После выбора Экскурсионного продукта на Сайте Клиент может сделать заказ с помощью технических средств Сайта (нажать кнопку «Заказать» и внести необходимую для автоматической отправки Заявки информацию) или отправив Заявку, содержащую информацию, указанную в п. 3.2.1 настоящего Договора, на официальную электронную почту WowItaly [planmytrip@wowitaly.ru](mailto:planmytrip@wowitaly.ru).

5.3. Получив Заявку, WowItaly не позднее 24 часов после ее получения направляет соответствующую информацию Гиду для подтверждения возможности проведения экскурсии в указанные дату и время.

После одобрения Заявки Гидом WowItaly высылает на электронную почту Клиента информацию о дате, времени и месте проведения, стоимости и условиях предоставления Экскурсионного продукта. Клиент в ответном письме подтверждает намерение воспользоваться Экскурсионным продуктом (продуктами).

Указанные действия подтверждают согласие Клиента со стоимостью и условиями оказания Экскурсионных услуг и положениями настоящего Договора.

5.4. Клиент может внести предварительную оплату за Экскурсионный продукт (продукты) в размере 15% (Пятнадцати процентов) от общей стоимости Экскурсионного продукта (продуктов), если иной размер предварительной оплаты не будет согласован Сторонами дополнительно.

Внесение предоплаты дает Клиенту право забронировать желаемый Экскурсионный продукт и закрепить определенную дату и время проведения экскурсии.

5.5. В случае, если Клиент изъявляет желание внести предварительную оплату, WowItaly присваивает Заявке Клиента идентификационный номер и направляет на электронную почту Клиента письмо, содержащее ссылку на оплату электронным средством платежа (банковской картой). Ссылка будет действовать в течение 24 часов (если предварительно не будет установлен иной срок действия ссылки по согласованию WowItaly и Клиента). По истечению этого срока, если оплата не будет произведена, заявка аннулируется.

Услуги эквайринга предоставляет ПАО СБЕРБАНК с использованием банковских карт следующих платежных систем: МИР, VISA International, Mastercard Worldwide. Оплата производится в рублях по курсу ЦБ РФ на день оплаты.

После осуществления предварительной оплаты на электронную почту Клиента направляется чек в электронном виде.

5.6. Немедленно после оказания Гидом Экскурсионных услуг Клиент оплачивает оставшуюся стоимость Экскурсионных услуг способом, согласованным Сторонами, или оплачивает полную стоимость Экскурсионных услуг, если предварительная оплата не была совершена. Оплата производится непосредственно Гиду в валюте той страны, на территории которой оказана услуга.

5.7. Все дополнительные расходы, не связанные непосредственно с оказанием Экскурсионной услуги (например, билеты в музеи и археологические зоны, трансферы, отели и т.д.), Клиент оплачивает самостоятельно.

5.8. Возврат Клиенту денежных средств, уплаченных Клиентом по настоящему Договору в качестве предварительной оплаты экскурсионных услуг, осуществляется WowItaly при условии соблюдения Клиентом порядка, установленного п. 6.4. настоящего Договора, на ту же банковскую карту, с которой Клиент производил оплату.

## **6. Ответственность Сторон и порядок возврата денежных средств**

6.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения условий Договора Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. В случае одностороннего отказа Гида от проведения экскурсии или неявки Гида к месту проведения экскурсии вне зависимости от причин Экскурсионные услуги считаются неоказанными. При этом обязательства WowItaly по предварительному бронированию считаются выполненными.

6.2.1. В случае одностороннего отказа Гида от исполнения Договора в срок более 7 (Семи) календарных дней до даты начала оказания Услуг WowItaly осуществляет возврат денежных средств Клиенту в размере предварительной оплаты, если таковая была совершена Клиентом. При этом Гид обязуется возместить расходы WowItaly, понесенные в связи с оплатой комиссии платежной системы Банка-эквайера.

6.2.2. В случае одностороннего отказа Гида от исполнения Договора в срок менее 7 (Семи) календарных дней до даты начала оказания Услуг Гид по требованию Клиента, оформленному в порядке, предусмотренном п.6.4. Договора, обязуется возвратить Клиенту из собственных средств денежные средства, уплаченные по настоящему Договору в качестве предварительной оплаты Экскурсионных услуг, если такая предварительная оплата была осуществлена.

6.2.3. В случае неявки Гида к месту проведения экскурсии Экскурсионные услуги считаются неоказанными. Гид по требованию Клиента, оформленному в порядке, предусмотренном п.6.4. Договора, обязуется возвратить Клиенту из собственных средств денежные средства, уплаченные по настоящему Договору в качестве предварительной оплаты Экскурсионных услуг, если такая предварительная оплата была осуществлена, и заплатить в пользу Клиента на

указанные клиентом платежные реквизиты неустойку в размере 15% (Пятнадцати процентов) от общей стоимости Экскурсионного продукта.

6.3. В случае одностороннего отказа Клиента от исполнения настоящего Договора вне зависимости от причин Экскурсионные услуги считаются неоказанными. При этом обязательства WowItaly по предварительному бронированию считаются выполненными.

6.3.1. В случае одностороннего отказа Клиента от исполнения настоящего Договора в срок до 7 (Семи) календарных дней до даты начала оказания Услуг сумма внесенной Клиентом предоплаты возвращается в полном объеме (здесь и далее – если такая предоплата была внесена Клиентом в соответствии с п.5.4. настоящего Договора) за вычетом комиссии платежной системы Банка-эквайера.

6.3.2. В случае одностороннего отказа Клиента от исполнения настоящего Договора в срок до 4 (Четырех) календарных дней до даты начала оказания Услуг Клиенту возвращается 50% (Пятьдесят процентов) от суммы внесенной Клиентом предоплаты за вычетом комиссии платежной системы Банка-эквайера. Оставшиеся 50% (Пятьдесят процентов) подлежат переводу на банковскую карту или платежные реквизиты Гида за вычетом комиссии платежной системы Банка-эквайера.

6.3.3. В случае одностороннего отказа Клиента от исполнения настоящего Договора в срок до 3 (Трех) календарных дней и менее до начала оказания Услуг или неявки Клиента к месту проведения экскурсии предоплата Клиенту не возвращается. Сумма внесенной предварительной оплаты подлежит переводу на банковскую карту или платежные реквизиты Гида за вычетом комиссии платежной системы Банка-эквайера.

6.4. В предусмотренных настоящим Договором случаях необходимости направления WowItaly требования о возврате денежных средств в размере внесенной предварительной оплаты руководствоваться следующим порядком:

требование о возврате денежных средств направляется по электронной почте [planmytrip@wowitaly.ru](mailto:planmytrip@wowitaly.ru); в требовании о возврате Клиент указывает свои контактные данные (а именно: фамилию и имя, контактный телефон, адрес электронной почты, название экскурсии, причину возврата, сумму возврата, дату совершения платежа, реквизиты банковской карты, с которой был совершен платеж).

При несоблюдении требований, указанных в настоящем пункте, WowItaly вправе отказать в возврате денежных средств.

Возврат и перевод денежных средств, если он возложен настоящим Договором на WowItaly, осуществляется в течение 15 банковских дней.

6.5. Стороны освобождаются от ответственности за невыполнение обязательств по Договору в случае, если это вызвано обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор) в соответствии с частью 3 ст.401 Гражданского кодекса Российской Федерации. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы установленные Договором сроки выполнения обязательств продлеваются на срок, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы.

Стороны договорились о том, что к обстоятельствам непреодолимой силы, в частности, но не ограничиваясь, относятся: стихийные бедствия (шторм, землетрясение), военные действия, общегосударственный кризис, забастовки в отрасли или в регионе, действия и решения государственных органов власти, объективно препятствующие исполнению обязательств по Договору.

6.6. Сторона, для которой создавалась невозможность исполнения обязательств в связи с наступлением обстоятельств непреодолимой силы, обязана известить об этом в другую Сторону (в том числе посредством электронных способов связи) не позднее 1 (Одного) календарного дня с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

## **7. Расторжение и изменение Договора. Прочие условия**

7.1. Все изменения и дополнения к настоящему Договору признаются действительными только в том случае, если они совершены в той же форме, в которой заключен настоящий Договор. Подтверждением Сторон на изменение условий настоящего Договора является сообщение каждой из Сторон, отправленное другой Стороне на электронный почтовый адрес, используемый

- в рамках исполнения настоящего Договора, содержащее перечень изменений, которые предлагает внести в Договор (либо на которое дает согласие) соответствующая Сторона.
- 7.2. Клиент имеет право в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения настоящего Договора после предварительной оплаты стоимости Экскурсионных услуг. При осуществлении возврата денежных средств следует руководствоваться положениями пп.6.3.-6.4. настоящего Договора.
- 7.3. Отношения Сторон по настоящему Договору регулируются законодательством Российской Федерации.
- 7.4. При возникновении между гидом и Клиентом споров и разногласий по настоящему Договору или в связи с ним Стороны обязуются разрешать их путем переговоров. В рамках досудебного урегулирования спора Стороны обязуются соблюдать претензионный порядок. Претензия направляется на электронный почтовый адрес, используемый Стороной в рамках исполнения настоящего Договора. Срок ответа на претензию составляет 15 (Пятнадцать) календарных дней.
- 7.5. Если какие-либо споры, разногласия или требования, возникающие из настоящего Договора, или в связи с ним, в том числе, касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, не могут быть разрешены Сторонами в соответствии с п. 7.4. настоящего Договора, спор Сторон рассматривается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в судебном порядке.
- 7.6. В части, неурегулированной Договором, отношения Сторон регламентируются законодательством Российской Федерации.
- 7.7. В случае затруднения в толковании условий Договора они толкуются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации с учетом первоначальных интересов Сторон при заключении Договора.
- 7.8. При недействительности какого-либо условия настоящего Договора в оставшейся части настоящий Договор продолжает действовать так, как если бы он не содержал этого условия.
- 7.9. Настоящий Договор является официальным предложением гидов для Клиентов с помощью WowItaly заключить Договор на оказание услуг на указанных в настоящем Договоре условиях. В соответствии с ч. 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации настоящий Договор является публичной офертой.
- 7.9.1. Настоящая публичная оферта на оказание Услуг 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. Фактом, подтверждающим принятие изложенных в настоящем Договоре условий, а также Акцептом настоящей оферты признается получение WowItaly от Клиента подтверждения готовности воспользоваться Экскурсионным продуктом посредством внесения предварительной оплаты в соответствии с п.5.4. настоящего Договора или направления подтверждения посредством электронных средств связи на официальный почтовый электронный адрес WowItaly [planmytrip@wowitaly.ru](mailto:planmytrip@wowitaly.ru) (подтверждение Заявки).
- 7.9.2. Настоящий Договор считается заключенным с момента его акцептации и действует до исполнения Сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору. Настоящий Договор признается заключенным в момент получения WowItaly от Клиента акцепта оферты. Принятие настоящей публичной оферты и ее акцепт порождают обязанность для Сторон исполнения Договора, независимо от его подписания Сторонами.
- 7.10. Местом заключения настоящего Договора является город Москва Российской Федерации.