

Публичная оферта о реализации туристских услуг

г. Улан-Удэ

09 января 2025 г.

Данный документ является официальным предложением общества с ограниченной ответственностью «Медведев Групп» (реестровый номер № В031-00161-77/01669271), в лице генерального директора Осина Алексея Викторовича, действующего на основании устава, для физических и юридических лиц заключить договор о реализации туристских услуг на указанных ниже условиях и публикуется на веб-сайте www.fanatbaikala.ru.

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей публичной оферте нижеприведенные термины используются в следующем значении:

- 1.1. **Туроператор** — общество с ограниченной ответственностью «Медведев Групп», разместившее оферту на веб-сайте.
- 1.2. **Оферта** — настоящий документ «Публичная оферта на реализацию туристского продукта», опубликованный на веб-сайте в сети Интернет.
- 1.3. **Акцепт оферты** — полное и безоговорочное принятие условий оферты путем внесения предоплаты за выбранные туристские услуги
- 1.4. **Договор** – договор оказания туристских услуг, заключенный между Заказчиком и Исполнителем в момент получения Исполнителем акцепта оферты.
- 1.5. **Веб-сайт** — набор страниц, расположенных в сети интернет, открытый для свободного визуального ознакомления, доступный по адресу www.fanatbaikala.ru, посредством которого обеспечивается отображение информации о видах услуг, предоставляемых Исполнителем.
- 1.6. **Заказчик** — физическое или юридическое лицо, осуществившее акцепт оферты, и являющееся стороной договора об оказании туристских услуг.
- 1.7. **Заявка** — письменный или устный запрос Заказчика на получение туристских услуг, выбранных на веб-сайте.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1. Предметом Договора является предоставление Исполнителем Заказчику туристских услуг в соответствии с условиями настоящей Оферты.
Под туристскими услугами (туром) в настоящем договоре понимаются услуги по перевозке и размещению, а также иные услуги для осуществления Заказчиком путешествия по территории РФ.
- 2.2. Информация о перечне и содержании туристических услуг указана на веб-сайте Исполнителя.
- 2.3. Условия настоящей Оферты принимаются Заказчиком полностью. Свидетельством полного принятия данной оферты является внесение заказчиком предоплаты за туристские услуги.
- 2.4. Если иное не предусмотрено настоящей Офертой и не следует из существа обязательства или требований закона, договорные права и обязанности Заказчика распространяются также на туристов, в интересах которых заключен Договор оказания туристских услуг.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

3.1. Исполнитель обязан:

- 3.1.1. Предоставить туристские услуги, выбранные Заказчиком, в полном объеме согласно сведений, размещенных на веб-сайте. Стоимость Туристских услуг определяется Исполнителем и размещается на веб-сайте.
- 3.1.2. Обеспечивать качество предоставляемых туристских услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.1.3. Информировать Заказчика об условиях приобретения, потребительских свойствах и содержании туристских услуг Исполнителя;
- 3.1.4. Информировать Заказчика о правах и обязанностях третьих лиц (организаций), непосредственно связанных с выполнением услуг.
- 3.1.5. В случае изменения цен на услуги Исполнителя или изменении сроков оказания услуг по причинам, не зависящим от Исполнителя, своевременно информировать Заказчика, произвести перерасчет стоимости туристских услуг.
- 3.1.6. К существенным изменениям обстоятельств относятся:
 - ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
 - изменение сроков совершения путешествия;
 - непредвиденный рост тарифов;

- невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства);
- призыв гражданина на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, либо поступление на военную службу по контракту в период с 24 февраля 2022 года, либо заключение контракта о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации, в период с 24 февраля 2022 года.

3.1.7. Исполнитель не несет ответственность за неисполнение договора:

- при возникновении форс-мажорных обстоятельств (стихийные бедствия, войны, эпидемии, аварии и т.д.);
- в случае, если туристские услуги не были оплачены в согласованные сроки;
- за дополнительные услуги, не предусмотренные заявкой, а также при самостоятельном изменении Заказчиком отдельных элементов программы (экскурсионной программы, трансфера, места и уровня проживания, несвоевременной явки к месту сбора группы и др.).

3.2. Исполнитель вправе:

- 3.2.1. Аннулировать заявку на туристские услуги при неполучении от Заказчика оплаты в предусмотренные сроки.
- 3.2.2. Заключать и исполнять договоры с третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, входящие в тур или иную туристскую услугу.
- 3.2.3. В случае недобора группы не позднее, чем за 5 дней до начала предоставления первой услуги, входящей в тур, а для маршрутов выходного дня (пятница – воскресенье) не позже, чем за 2 дня до начала тура согласовать с заказчиком и зачесть произведенный им платеж в счет другой поездки. В случае отказа Заказчика от тура, Исполнитель вправе аннулировать забронированный тур, при этом Исполнитель возвращает Заказчику полную стоимость оплаченных туристских услуг.
- 3.2.4. Противоправные действия со стороны Заказчика Исполнитель вправе признать невозможностью исполнения договора по вине заказчика (п. 2 ст. 781 ГК РФ).
- 3.2.5. Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в условия настоящей оферты в любой момент по своему усмотрению. В случае внесения Исполнителем изменений в настоящую оферту, такие изменения вступают в силу с момента размещения (публикации) измененного текста оферты на веб-сайте, если иной срок и порядок вступления изменений в силу не определен дополнительно при размещении.

3.3. Заказчик обязан:

- 3.3.1. Своевременно оплатить забронированный Тур в соответствии с ценами и на условиях, установленных Исполнителем.
- 3.3.2. В случае, предусмотренном п. 3.1.5. настоящего договора, оплатить туристские услуги в соответствии с произведенным перерасчетом.
- 3.3.3. Самостоятельно ознакомиться на веб-сайте с информацией о выбранном туре (программой тура, датой проведения, стоимостью).
- 3.3.4. Предоставить Исполнителю подлинные, достоверные и достаточные персональные данные Заказчика и лиц, в интересах которых заключается договор, необходимые для оформления тура, в том числе точную информацию о номере мобильного контактного телефона, адресе электронной почты, необходимую Исполнителю для оперативной связи с Заказчиком.
- 3.3.5. Вовремя прибыть к месту начала тура и отправления транспорта. Расходы, связанные с опозданием к месту отправления, Заказчик несет самостоятельно. Неявка к отправлению приравнивается к невозможности исполнения договора по вине Заказчика.
- 3.3.6. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.
- 3.3.7. Во время путешествия: уважать и соблюдать законодательство, социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования места временного пребывания; соблюдать установленные правила охраны природы, памятников истории и культуры; соблюдать правила личной безопасности; выполнять меры личной профилактики по инфекционным и паразитарным заболеваниям при въезде в эпидемичные районы; относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц; незамедлительно информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании услуг, входящих в тур со стороны третьих лиц; ознакомить указанных в договоре и заявке участников путешествия с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Исполнителем Заказчику в том случае, если Заказчик, заключил настоящий Договор не только от своего имени, а от имени или в интересах третьих лиц;

при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на заключение Договора в интересах этих лиц.

3.4. Заказчик вправе:

- 3.4.1. Получить от Исполнителя оплаченные им услуги в соответствии с условиями заключенного Договора.
- 3.4.2. Получать от Исполнителя полную и достоверную информацию, связанную со сроками и условиями предоставления услуг.
- 3.4.3. В случаях, предусмотренных п. 3.1.5., п. 3.1.6 и п. 3.1.7. настоящей оферты потребовать изменения условий договора или расторгнуть договор в порядке, предусмотренном разделом 5 настоящего договора.
- 3.4.4. По согласованию с Исполнителем изменить количественный и качественный состав третьих лиц, в интересах которых заключен Договор. Изменения или аннуляция будут считаться действительными при письменном обращении Заказчика к Исполнителю и последующем письменном подтверждении изменения Исполнителем.
- 3.4.5. В любой момент расторгнуть настоящий Договор с соблюдением правил возврата денежных средств, установленных в разделе 6. настоящего Договора.

4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.

- 4.1. Цена Тура определяется Исполнителем и размещается на веб-сайте. Исполнитель вправе в одностороннем порядке пересматривать цены на туры. Изменения цен своевременно вносятся на веб-сайт.
- 4.2. Исполнитель производит перерасчет стоимости тура, предварительно уведомив об этом Заказчика, а Заказчик производит необходимую доплату в случае изменения стоимости по следующим причинам: увеличение транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей; иным, не зависящим от Исполнителя, обстоятельствам.
- 4.3. Взаиморасчеты между Исполнителем и Заказчиком производятся в российских рублях. Стоимость туристических услуг Исполнителя не облагается НДС в связи с применением упрощенной системы налогообложения.
- 4.4. Заказчик оплачивает услуги на основании выставленного Исполнителем счёта.
- 4.5. Исполнитель вправе взимать предоплату за свои услуги. Размер предоплаты, срок и порядок её внесения, а также размер, срок и порядок внесения доплаты определяется в Счетах на оплату, выставленных Исполнителем.
- 4.6. Заказчик вправе оплатить стоимость услуг по Договору оказания туристических услуг любым не запрещенным законодательством Российской Федерации способом.
- 4.7. Если в счете на оплату не указано иное, срок для оплаты счета – 2 (два) рабочих дня с даты его выставления.

5. УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЙ ОПЛАЧЕННЫХ УСЛУГ.

- 5.1. Заказчик имеет право изменить ранее направленную Исполнителю заявку на тур или аннулировать ее (расторгнуть договор), направив Исполнителю соответствующее уведомление об изменении или аннулировании.
- 5.2. Заявление об аннулировании должно быть представлено в письменной форме (в том числе электронной) и подписано лично Заказчиком. Датой аннуляции заказа будет считаться день (исключая выходные и праздничные дни) получения Исполнителем письма от Заказчика.
- 5.3. В случае отказа Заказчика от туристических услуг, внесенная сумма предоплаты, в данном случае, возвращается Заказчику за вычетом фактически понесенных Исполнителем расходов.
- 5.4. В случае отмены и переноса Тура по инициативе Исполнителя (не по вине Заказчика), Исполнитель либо предоставляет Заказчику тур, аналогичный Заказу в иные согласованные Сторонами сроки, либо возвращает Заказчику полную стоимость оплаченных услуг;
- 5.5. В случае неоплаты в полном объеме стоимости Туристского продукта, Исполнитель вправе аннулировать заявку на бронирование услуг Заказчика. Внесенная сумма предоплаты, в данном случае, возвращается Заказчику за вычетом фактически понесенных Исполнителем расходов.

6. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

- 6.1. При расторжении договора Заказчик направляет Исполнителю письменное уведомление, которое Исполнитель рассматривает ее в течение 10 (десяти) рабочих дней и определяет сумму к возврату, согласно п. 5.3. настоящего договора.

- 6.2. Заказчик заполняет заявление на возврат денежных средств и высылает его Исполнителю по электронной почте docs@fanatbaikala.ru или на бумажном носителе по адресу: 670000, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Балтахинова, д. 17, помещ. 13.
- 6.3. Заявление на возврат должно содержать следующую информацию:
- данные Заказчика;
 - название тура или ссылку на тур указанием даты тура;
 - способ оплаты тура;
 - причина возврата.
- 6.4. После получения письма на возврат денежных средств Исполнитель перечисляет деньги:
- при оплате банковскими картами или посредством онлайн-банка - на платежную карту Заказчика, с которой была произведена оплата, в сроки, определяемые правилами осуществления банковских операций;
 - при оплате с расчетного/ банковского счета – на расчётный/ банковский счет Заказчика, с которого была произведена оплата.
- 6.5. Неявка или опоздание Заказчика ко времени начала тура приравнивается к невозможности исполнения договора по вине Заказчика и не влечёт за собой возврат денежных средств, перечисленных Исполнителю.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 7.2. За нарушение сроков оплаты (п. 4.5. Договора) Исполнитель вправе требовать с Заказчика уплаты неустойки (пени) в размере 0,1% от неуплаченной суммы за каждый день просрочки.
- 7.3. Исполнитель не несет ответственность:
- за услуги, не предусмотренные заявкой;
 - за неисполнение (невозможность оказания) услуг, если это вызвано действием (бездействием) Заказчика;
 - за несоответствие предоставленных услуг субъективным ожиданиям Заказчика;
 - за полноту и достоверность предоставленных Заказчиком сведений, в том числе по состоянию здоровья, если такие сведения могут оказать влияние на оказание туристских услуг;
 - за действия и решения Заказчика, предпринимаемые им во время путешествия самостоятельно, в том числе за убытки, возникшие в связи опозданием во время путешествия, несоблюдения правил личной безопасности, нарушения законодательства РФ, традиций и обычаев страны (места) пребывания;
 - за нарушение Заказчиком правил, установленных транспортной компанией;
 - за полный или частичный отказ Заказчика от услуг;
 - за ущерб, причиненный действиями граждан (в том числе несовершеннолетних) во время путешествия;
 - за любые действия перевозчиков, транспортных компаний во время путешествия. Ущерб в этом случае возмещается в соответствии с действующим законодательством, правилами перевозчика;
- 7.4. Заказчик подтверждает, что ознакомлен и согласен с потребительскими свойствами турпродукта и сведениях по безопасности путешествия, в том числе:
- о недопустимости самовольного изменения Заказчиком программы путешествия;
 - о необходимости своевременного прибытия в пункт начала путешествия;
 - о том, что Исполнитель не несет ответственности за услуги, не включенные в состав оплаченных туристских услуг и приобретенные Заказчиком самостоятельно, а в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения таких услуг их стоимость не возмещает;
 - об обязанности соблюдать правила проживания и поведения в отелях и иные рекомендации, и указания гида группы или представителя Исполнителя;
 - о том, что ущерб, при наличии такового, нанесенный Заказчиком гостинице, перевозчику или другому предприятию, оказывающему услуги в составе тура, должен быть возмещен Заказчиком за свой счет;
 - об опасностях, с которыми турист может столкнуться при совершении путешествия, о правилах соблюдения безопасности и предотвращения опасностей на маршруте;
 - о том, что расходы по медицинскому обслуживанию несет Заказчик;
 - о том, что своевременное оформление страхования жизни и здоровья, страхования путешествия и иных видов страхования является ответственностью Заказчика, хоть Исполнитель по просьбе Заказчика может содействовать в приобретении данных продуктов отдельно от данного Договора. Исполнитель самостоятельно не оказывает услуги по страхованию и не является субъектом

страховых правоотношений, поэтому не несет ответственности перед Заказчиком за действия страховой организации.

7.5. Сведения о страховании ответственности туроператора:

- В период с 15/01/2024 по 14/01/2025 ответственность Исполнителя застрахована в ООО «РУССКОЕ СТРАХОВОЕ ОБЩЕСТВО «ЕВРО-ИНС» договор страхования гражданской ответственности туроператора № ДВИ03/23/ГО-ТУРН№2651949 от 17/10/2023.

- В период с 15/01/2025 по 14/01/2026 ответственность Исполнителя застрахована в ООО Русское страховое общество «ЕВРОИНС» (Смоленская обл., г Смоленск, ул. Глинки, д 7), договор страхования гражданской ответственности туроператора № ДВИ03/24/ГО-ТУРН№2789446 от 18/11/2024.

Согласно ч. 1 ст. 17.4 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее по тексту - "Федеральный закон") страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика при наступлении страхового случая.

8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

- 8.1. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» письменная претензия к качеству туристических услуг предъявляется Заказчиком Исполнителю не позднее 20 (Двадцати) дней с момента окончания поездки и рассматриваются в течение 10 (десяти) дней после получения. В течение этого времени стороны информируют друг друга о приятном решении. Если претензии признаются обоснованными, то производится компенсация.
- 8.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ. В случае возникновения разногласий все вопросы решаются путем двусторонних переговоров, а при невозможности прийти к согласию передаются в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 8.3. По всем вопросам, что не урегулированы условиями настоящего договора стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

9. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

- 9.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, под которыми понимаются запретительные и/или ограничительные действия властей субъекта – место предоставления туристских услуг, гражданские волнения в месте предоставления услуг, эпидемии (пандемии), в случае, если эпидемии (пандемии) являются обстоятельством, при наличии которого создана угроза безопасности жизни и здоровья туристов Заказчика, о чем было объявлено соответствующим государственным органом или имеется документ, подтверждающий наличие угрозы безопасности жизни и здоровью туриста Заказчика, эпизоотии, блокада, военные действия, эмбарго, землетрясения, наводнения, пожары или другие стихийные бедствия – обстоятельства, влияющие на оказание услуг, входящих в туристский продукт, реализованный Исполнителем.
- 9.2. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных Заказчику по настоящему договору, производится за вычетом фактически понесенных расходов Исполнителя.
- 9.3. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора), препятствующих получению услуги Заказчиком и возникших за календарную неделю до даты проведения тура, связанных с пандемиями, а именно:
закрытия границ региона Заказчика и регионов проведения тура,
отмены авиарейсов в регион проведения тура, либо в регион проживания Заказчика,
введения карантинных мероприятий, препятствующих проведению тура,
требований местных властей к прибывающим в регион лицам о пребывании в изоляции и (или) ограничение передвижения прибывших в данный регион лиц,
и др. аналогичных обстоятельств, препятствующих проведению тура, Исполнитель обязуется совершить возврат денежных средств, уплаченных Заказчиком по договору, в полном объеме в течение 5 рабочих дней с момента начала действия ограничительных мер в месте предоставления услуг, входящих в забронированный туристский продукт.
- 9.4. В случае наступления этих обстоятельств, Сторона обязана уведомить об этом другую Сторону в течение 3 (Трех) дней, посредством электронной почты.

10. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

- 10.1. Принимая настоящую оферту, на основании ст. 9 закона № 152-ФЗ от 27.07.2006 г., Заказчик даёт своё согласие на использование любым способом своих персональных данных в части имени, фамилии, отчества, паспортных данных, места жительства, контактного телефона, адреса электронной почты, почтового адреса, а также персональных данных третьих лиц. Заказчик дает согласие на использование информации о состоянии здоровья, а также любых иных данных, которые Заказчик сообщил о себе и/или участниках поездки при заключении или в ходе исполнения договора, указанных в передаваемых Исполнителю документах, исключительно в рамках исполнения настоящего Договора.
- 10.2. Обработка персональных данных осуществляется Исполнителем и (или) поставщиками услуг в целях исполнения договора, в том числе в зависимости от условий договора, в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах, размещения и у перевозчиков, разрешения претензионных вопросов при их возникновении, представления информации уполномоченным государственным органам (в том числе по запросу судов и органов внутренних дел) и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.
- 10.3. Заказчик проинформирован о том, что персональные данные могут обрабатываться как автоматизированным, так и неавтоматизированным способами обработки. Заказчик согласен с тем, что Исполнитель вправе поручить обработку персональных данных клиента другому лицу.
- 10.4. Согласие на обработку персональных данных действует в течение неопределенного срока. Действие согласия прекращается на основании письменного заявления, которое подписывается Заказчиком и вручается либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении Исполнителю и поставщикам услуг.
- 10.5. Заказчик согласен на обработку его персональных данных вплоть до вручения им заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 11.1. Неотъемлемой частью договора об оказании туристских услуг являются:
Заявка на бронирование;
Счет на оплату;
Акт выполненных работ (для юридических лиц).

Исполнитель: ООО «Медведев Групп»

Юридический и фактический адрес: 670000, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Балтахинова, д. 17, помещ. 13

Контактные данные: docs@fanatbaikala.ru

Генеральный директор: Осин Алексей Викторович

ИНН 3801094165 КПП 030001001 ОГРН 1083801000997

Банковские реквизиты:

Расчетный счет: 40702810112500002796 в ООО «Банк Точка»

Кор. счет: 30101810745374525104 БИК: 044525104