

Публичный договор-оферта на реализацию туристского продукта

Данный документ является официальным предложением общество с ограниченной ответственностью «Медведев Групп» (реестровый номер РТО 024269), в лице генерального директора Осина Алексея Викторовича, действующего на основании устава, для физических и юридических лиц заключить договор на оказание туристических 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. Исполнитель — общество с ограниченной ответственностью «Медведев Групп», разместившее оферту на веб-сайте www.fanatbaikala.ru.

1.2. Оферта — настоящий документ «Публичный договор-оферта на реализацию туристского продукта», опубликованный в сети Интернет по адресу: www.fanatbaikala.ru.

1.3. Договор оферты — договор между Исполнителем и Заказчиком на оказание туристических услуг, который заключается посредством акцепта оферты.

1.4. Акцепт оферты — полное и безоговорочное принятие условий оферты путем осуществления действий Заказчиком, выражающих намерение воспользоваться веб-сайтом Исполнителя для оформления услуг.

1.5. Веб-сайт — открытый для свободного визуального ознакомления, публично доступный по адресу www.fanatbaikala.ru, посредством которого обеспечивается отображение информации о видах услуг, предоставляемых Исполнителем.

1.6. Заказчик — Пользователь, юридическое или физическое лицо, осуществивший акцепт оферты, и являющийся таким образом Заказчиком услуг Исполнителя по заключенному договору оферты.

1.7. Заказ/заявка — должным образом, оформленный запрос Заказчика на получение услуг, выбранных на веб-сайте.

1.8. Пользователь — дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем.

1.9. Платежная система — компания, предоставляющая сервис приема электронных платежей на веб-сайте в пользу Исполнителя.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Предметом настоящего договора является предоставление Исполнителем Заказчику туристских и иных услуг в соответствии с условиями настоящего Договора. Под туристскими услугами в настоящем договоре понимается сформированный пакет туристических услуг (далее - туристский продукт) для однодневной или многодневной экскурсии на территории РФ.

2.2. Информация о перечне и содержании туристических услуг указана на веб-сайте Исполнителя www.fanatbaikala.ru.

2.3. Условия настоящего Договора принимаются Заказчиком полностью. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий данного Договора является осуществление Заказчиком оплаты туристского продукта.

2.4. Если иное не предусмотрено настоящим Договором и не следует из существа обязательства или требований закона, договорные права и обязанности Заказчика распространяются также на туристов, в интересах которых заключен настоящий Договор.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

3.1. Исполнитель обязан:

3.1.1. Предоставить туристские услуги в полном объеме согласно программе тура, выбранного Заказчиком. Стоимость Тура определяется Исполнителем и размещена на веб-сайте.

3.1.2. Обеспечивать качество предоставляемых туристских услуг в соответствии со стандартами, утвержденными законодательством Российской Федерации.

3.1.3. Информировать Заказчика об условиях приобретения и содержании туристских услуг Исполнителя, предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта;

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 оказанные услуги или изменении сроков оказания услуг по причинам, не зависящим от Исполнителя, своевременно информировать Заказчика.

3.1.6. Своевременно сообщать Заказчику обо всех изменениях условий тура, произошедших вследствие существенного изменения обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении настоящего Договора или вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы.

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 услуги (тур) не были оплачены в согласованные сроки;

- за дополнительные услуги, не предусмотренные заявкой или туристской путевкой, а также при самостоятельном изменении Заказчиком отдельных элементов программы (экскурсионной программы, трансфера, места и уровня проживания, несвоевременной явки к месту сбора группы и др.), вызвавших дополнительные затраты со стороны Заказчика;

- за сохранность багажа и личных вещей.

3.2. Исполнитель вправе:

3.2.1. Аннулировать заявку на тур при неполучении от Заказчика оплаты, уведомив Заказчика о предстоящей аннуляции по электронной почте не менее, чем за сутки.

3.2.2. Заключать и исполнять договоры с третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, входящие в тур.

3.2.3. Аннулировать забронированный туристский продукт по причине недобора группы не позже, чем за 5 дней до начала предоставления первой услуги по туру, а для маршрутов выходного дня (пятница – воскресенье) не позже, чем за 2 дня до начала тура. При этом Исполнитель возвращает Заказчику полную стоимость оплаченной путевки без выплаты каких-либо компенсаций или по согласованию сторон может зачесть произведенный им платеж в счет другой поездки.

3.2.4. Отказаться в оказании услуг по причине:

- нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим;

- состояния алкогольного или наркотического опьянения, или нарушения других правил общественного поведения;

- хранения, провоза или распространения наркотиков, незаконного хранения оружия и т.п.;

- неправильного оформления личных документов (отсутствие записи о членах семьи в паспорте Заказчика, отсутствием или неправильным оформлением доверенностей на несовершеннолетних детей и т.п.).

3.2.5. Исполнитель оставляет за собой право внести изменения в условия настоящей публичной оферты в любой момент по своему усмотрению. В случае внесения Исполнителем изменений в настоящую публичную оферту, такие изменения вступают в силу с момента размещения (публикации) измененного текста договора публичной оферты на сайте www.fanatbaikala.ru, если иной срок и порядок вступления изменений в силу не определен дополнительно при размещении. Внесение изменений в данную публичную оферту влечет за собой внесение этих изменений в заключенный и действующий Договор, и эти изменения в Договоре вступают в силу одновременно с такими изменениями в Публичной оферте.

3.3. Заказчик обязан:

3.3.4. Своевременно оплатить забронированный Тур в соответствии с ценами и на условиях, установленных Исполнителем. Заказчик не вправе оплачивать услуги Исполнителя до подтверждения факта бронирования заказываемых услуг.

3.3.5. Самостоятельно ознакомиться на веб-сайте Исполнителя www.fanatbaikala.ru с информацией о выбранном туре (программой тура, датой проведения, стоимостью).

3.3.6. Предоставить Исполнителю подлинные, достоверные и достаточные персональные данные, необходимые для оформления тура, в том числе точную информацию о номере мобильного контактного телефона, адресе электронной почты, необходимую Исполнителю для оперативной связи с Заказчиком.

3.3.7. Вовремя прибыть к месту начала тура и отправления транспорта. Все расходы, связанные с опозданием к месту отправления, связанные с нарушением графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, Заказчик несет самостоятельно. Неявка или опоздание к отправлению приравнивается к отказу от исполнения договора.

3.3.8. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.

3.3.9. 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, а также

представителей принимающей стороны о неоказании или ненадлежащем оказании услуг, входящих в тур со стороны третьих лиц; ознакомить указанных в договоре и туристской путевке 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, но также от имени или в интересах третьих лиц; при этом Заказчик гарантирует наличие у себя полномочий на заключение Договора в интересах этих лиц.

3.3.10. Своевременно (за день до отъезда) уточнить у Исполнителя время и место отправления, дату совершения поездки, прочие существенные данные.

3.4. Заказчик вправе:

3.4.4. Получить от Исполнителя оплаченные им услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.4.5. Получать от Исполнителя информацию, связанную со сроками и условиями предоставления услуг.

3.4.6. По согласованию с Исполнителем изменить количественный и качественный состав третьих лиц, в интересах которых заключен настоящий Договор. Изменения или аннуляция будут считаться действительными при письменном обращении Заказчика к Исполнителю и последующем письменном подтверждении изменения Исполнителем.

3.4.7. В любой момент расторгнуть настоящий Договор с соблюдением правил возврата денег, установленных в п. 5. настоящего Договора.

4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.

Цена Тура определяется Исполнителем и размещается на веб-сайте Исполнителя www.fanatbaikala.ru. Ссылка на прайс-лист:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1My7GARiXzTFABZnLTlt4jrkoOLPOxCo7u1eww0YeUfl/edit#gid=0>

4.1. Исполнитель вправе в одностороннем порядке пересматривать цены на туры, внося соответствующие изменения в прайс-лист.

4.2. Взаиморасчеты между Исполнителем и Заказчиком производятся в российских рублях. Стоимость туристических услуг Исполнителя не облагается НДС в связи с применением упрощенной системы налогообложения.

4.3. Заказчик вправе оплатить стоимость услуг по Договору любым из перечисленных способов:
- перечисление Заказчиком денежных средств на расчётный счет Исполнителя по реквизитам через расчетный счёт, отделение банка или посредством онлайн-банка.

Фактом оплаты тура считается поступление денежных средств Заказчика на расчетный счет Исполнителя.

4.4. Если в счете на оплату не указано иное, срок для оплаты выставленного Исполнителем счета – 2 рабочих дня с даты его выставления.

4.5. 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.

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 и подписано лично Заказчиком, при направлении по электронной почте отсканировано в формате pdf. Датой аннуляции заказа будет считаться день (исключая выходные и праздничные дни) получения Исполнителем письма от Заказчика. Аннуляция забронированных услуг по телефону в устной форме не принимается.

5.3. В случае отказа Заказчика от туристических услуг, подтвержденных Исполнителем, все расходы Исполнителя, связанные с организацией тура, возврату не подлежат. Заказчик может отказаться от услуг (тура) в любое время, возместив все фактические затраты Исполнителя: все издержки (накладные расходы), связанные с расходами по исполнению настоящего Договора, вознаграждение Исполнителя, а также убытки, вызванные отменой тура (гостиница, транспорт, бронирование экскурсий и дополнительных услуг; питание, штрафы и неустойки за отмену бронирования и др.).

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 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 и (или) отказе Заказчика от тура Заказчик направляет Исполнителю письменное уведомление, которое Исполнитель рассматривает ее в течение 2-х 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: 664007, Иркутская обл., г. Иркутск, почтовое отделение №7, а/я №50.

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 отказу Заказчика от исполнения договора 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. 4.4. 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 входящие в турпродукт;
 - 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 несовершеннолетних граждан 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. Опоздание или неявка в пункт начала путешествия по любым причинам считается отказом Заказчика от турпродукта;
 - о том, что Исполнитель не несет ответственности за услуги, не включенные в состав оплаченного турпродукта 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 турпродукта, 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:

Ответственность Исполнителя застрахована в ООО «Страховая компания «ТИТ», договор страхования гражданской ответственности туроператора № УБК_ДЖ_ТГО21_00240 от 09/12/2021, с 15/01/2022 по 14/01/2023. Реестровый номер РТО 022230. В период с 15/01/2023 по 14/01/2024 ответственность Исполнителя застрахована в ООО «Русское страховое общество «ЕВРОИНС», договор страхования гражданской ответственности туроператора № ДВХ01/22/ГО-ТУР№2521532 от 20/12/2022 г. 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 рекламации 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 - в Арбитражном суде Иркутской области (если заказчик является юридическим лицом) или в Октябрьском районном суде города Иркутска.

8.3. По всем вопросам, что не урегулированы условиями настоящего договора стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

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 распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19), 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 банковских 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 настоящий договор-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 Заказчиком 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 турагент и туроператор 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 настоящего договора являются:

Подтверждение заявки на бронирование,

Счет на оплату

Акт выполненных работ (для юридических лиц).

Исполнитель: ООО «МЕДВЕДЕВ ГРУПП»

Юридический и фактический адрес: 664511, Иркутская обл., р-н Иркутский, ул. Цветочная (Светлый Яр Тер. СНТ), дом 24,

ИНН 3801094165 КПП 382701001, ОГРН 1083801000997

Банковские реквизиты:

Расчетный счет: 40702810112500002796 в ООО «Банк Точка»

Кор. счет: 30101810745374525104 БИК: 044525104 Контактные данные: docs@fanatbaikala.ru fanatbaikala.ru