

## Публичный Договор-оферта на оказание туристских услуг

Данный документ является официальным предложением Общества с ограниченной ответственностью "Фанаты Сервиса", в лице генерального директора Осина Алексея Викторовича, действующего на основании Устава, (далее - Исполнитель), для физических лиц, заключить Договор на оказание туристских услуг на указанных ниже условиях и публикуется на веб-сайте [www.fanatbaikala.ru](http://www.fanatbaikala.ru).

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой (далее по тексту в том числе – Договор).

### 1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. В настоящей публичной оферте нижеприведенные термины используются в следующем значении:

1.1.1. **Исполнитель** — ООО "Фанаты Сервиса", разместившее оферту на веб-сайте [www.fanatbaikala.ru](http://www.fanatbaikala.ru).

1.1.2. **Оферта** — настоящий документ «Публичный Договор-оферта на оказание туристских услуг», опубликованный в сети Интернет по адресу: [www.fanatbaikala.ru](http://www.fanatbaikala.ru)

1.1.3. **Договор оферты** — Договор между Исполнителем и Заказчиком на оказание туристских услуг, который заключается посредством акцепта оферты.

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

1.1.5. **Веб-сайт** — открытый для свободного визуального ознакомления, публично доступный по адресу [www.fanatbaikala.ru](http://www.fanatbaikala.ru), посредством которого обеспечивается отображение информации о видах услуг, предоставляемых Исполнителем.

1.1.6. **Заказчик** — пользователь, физическое лицо, осуществивший акцепт оферты, и являющийся таким образом Заказчиком услуг Исполнителя по заключенному Договору оферты.

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

1.1.8. **Пользователь** — дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право вступать в Договорные отношения с Исполнителем.

### 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Предметом настоящего Договора является предоставление Исполнителем Заказчику туристских и иных услуг (тур, экскурсия, туристский продукт) в соответствии с условиями настоящего Договора. Под туристскими услугами в настоящем Договоре понимается сформированный пакет туристских услуг (программа пребывания, маршрут, условия путешествия, включая информацию о средствах размещения и условиях проживания, в т.ч. о категории средства размещения и его месте нахождения, условиях питания, трансфере, экскурсионном обслуживании, о дополнительных услугах).

2.2. Информация о перечне и содержании туристских услуг указана на веб-сайте Исполнителя [www.fanatbaikala.ru](http://www.fanatbaikala.ru) и носит рекламный характер. Заказчик обязан все значимые для себя вопросы уточнить у Исполнителя при отправке заявки и до оплаты выставленного счета Исполнителю.

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

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. Продать сертифицированные туристские услуги в полном объеме согласно программе экскурсии, выбранной Заказчиком. Стоимость экскурсии определяется Исполнителем и окончательно

утверждается Исполнителем после обработки заявки Заказчика и направлении расчета стоимости экскурсии Заказчику либо по e-mail, либо в мессенджерах, либо путем телефонного звонка. Стоимость, указанная на сайте, носит рекламный характер.

3.1.2. Информировать Заказчика об условиях приобретения и содержании приобретаемых туристских услуг.

3.1.3. В случае изменения цен на оказанные услуги или изменении сроков оказания услуг по причинам, не зависящим от Исполнителя, информировать Заказчика не более чем за сутки после получения такой информации.

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

3.1.5. 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;
- при несоблюдении своих обязанностей третьих лиц, участвующих в оказании туристских услуг.

3.2. Исполнитель вправе:

3.2.1. Аннулировать заявку на тур при неполучении от Заказчика полной оплаты.

3.2.2. Отказаться от исполнения настоящего Договора с Заказчиком в одностороннем внесудебном порядке. Моментом расторжения Договора считается дата направления соответствующего сообщения Заказчику по электронной почте.

3.2.3. Заключать и исполнять Договоры с третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, входящие в экскурсию, включая агентские Договоры с туроператорами, реализующими экскурсию целиком.

3.2.4. 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 экскурсии.

3.2.5. Аннулировать забронированный туристский продукт по причине отказа Заказчика и удержать 100% от стоимости, не менее чем за 4 дня до начала предоставления первой услуги по туру, а для маршрутов выходного дня (пятница – воскресенье) не позже, чем за 7 дней до начала тура. При этом Исполнитель по согласованию Сторон может зачесть произведенный им платеж в счет другой экскурсии.

3.2.6. Аннулировать забронированный туристский продукт по причине форс-мажоров, и предложить альтернативный вариант экскурсии с компенсацией разницы в стоимости, либо зачесть произведенный Заказчиком платеж в счет другой экскурсии.

3.2.7. Отказать 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.),

и потребовать компенсацию за коммерческие потери, вызванные соответствующим поведением или действием.

3.3. Заказчик обязан:

3.3.1. Своевременно оплатить забронированную экскурсию в соответствии с ценами и на условиях, представленных Исполнителем.

3.4. Ознакомиться с информацией, полученной после отправки заявки от Исполнителя (программой тура, датой проведения, стоимостью). Информация, полученная от Исполнителя по телефону, e-mail, мессенджером, имеет более высокий приоритет, нежели информация, размещенная на сайте [www.fanatbaikala.ru](http://www.fanatbaikala.ru).

3.4.1. Предоставить Исполнителю подлинные, достоверные и достаточные персональные данные, необходимые для оформления экскурсии. В том числе точную информацию о номере своего мобильного контактного телефона, адресе электронной почты, паспортные данные для оформления билетов при необходимости.

3.4.2. 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.

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

3.4.4. Во время экскурсии: 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.

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

3.5. Заказчик вправе:

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

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

3.5.3. 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.

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

## 4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1. Цена экскурсии определяется Исполнителем и предоставляется Заказчику в ответе на заявку. Исполнитель вправе для каждого Заказчика устанавливать разную стоимость цены на экскурсии.

4.1.1. Подтверждением брони является счет, выставленный Заказчику. В случае неполучения Исполнителем суммы предоплаты в течение 5 (пяти) календарных дней с момента выставления счета, а также в случае отсутствия полной оплаты услуг на дату начала тура, заявка (бронь) может быть аннулирована Исполнителем в одностороннем порядке путем направления второй Стороне уведомления.

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

4.3. Заказчик вправе оплатить стоимость услуг по Договору следующим способом:

- перечисление Заказчиком денежных средств на расчётный счет Исполнителя по реквизитам через расчетный счёт, отделение банка или посредством онлайн-банка;

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

4.4. Исполнитель производит перерасчет стоимости экскурсии, 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 не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до наступления штрафных санкций по аннуляции (изменению) забронированных услуг, указанных в п. 5.3., если Стороны не оговорили иное.

5.2. Заявление об аннулировании должно быть представлено в письменной форме и подписано лично Заказчиком. 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 туристских услуг, подтвержденных Исполнителем, все расходы Исполнителя, связанные с организацией экскурсии, возврату не подлежат. Заказчик может отказаться от услуг 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 и др.), которые составляют:

- при аннуляции до 30 суток до оказания услуги оплатить штраф в размере 10 % от стоимости услуг;

- при аннуляции от 30 до 7 суток до оказания услуги оплатить штраф в размере 30 % от стоимости услуг;

- при аннуляции от 7 до 3 суток до оказания услуги оплатить штраф в размере 50 % от стоимости услуг;

- при аннуляции менее 3 суток до оказания услуги оплатить штраф в размере 100 % от стоимости услуг. 10% от стоимости услуги являются залоговым платежом и не подлежат возврату в случае аннуляции заявки Заказчиком.

5.3.1. Уважительные причины – тяжелое заболевание Заказчика(ов) и/или его близких родственников, удостоверенное медицинским заключением или иным медицинским документом, смерть Заказчика и/или его близких родственников. Иные причины, при наличии документального подтверждения, могут быть так же признаны уважительными по усмотрению Организатора экскурсии.

5.4. Исполнитель в рамках данного Договора несет ответственность исключительно в размере стоимости услуг данного Договора. Дополнительные убытки, неустойки, упущенные выгоды Заказчика, вызванные неисполнением либо некачественным исполнением данного Договора, Исполнителем не компенсируются.

## 6. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

6.1. При расторжении Договора и (или) отказе Заказчика от экскурсии Заказчик направляет Исполнителю письменное уведомление согласно п. 1.1., Исполнитель рассматривает ее в течение 2-х рабочих дней и определяет сумму к возврату, согласно п. 5.3.

6.2. Заказчик заполняет заявление на возврат денежных средств и высылает ее Исполнителю по электронной почте [docs@fanatbaikala.ru](mailto:docs@fanatbaikala.ru).

6.3. Заявление на возврат должно содержать следующую информацию:

- данные Заказчика
- название экскурсии с указанием даты экскурсии
- 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 счета – на расчётный счет Заказчика, с которого был произведен перевод.

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. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

7.1. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» письменная претензия к качеству туристских услуг предъявляется Заказчиком Исполнителю не позднее 5 (пяти) дней с момента окончания экскурсии и рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней после получения. В течение этого времени Стороны информируют друг друга о приятном решении. Если рекламации признаются обоснованными, то производится компенсация.

7.2. 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 г. Иркутска.

7.3. По всем вопросам, что не урегулированы условиями настоящего Договора, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

## 8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

8.1. Дополнения к Договору оферты, являющиеся подтверждением акцепта Договора: оплаченный Заказчиком счет за экскурсию, посадочный билет на экскурсию в случае наличия в программе.

8.2. Форс-мажорные обстоятельства (пожар, военные действия, решения высших государственных органов, забастовки и т.п.), в результате которых не могут быть выполнены обязательства, вытекающие из настоящего Договора, освобождают Стороны от ответственности по обязательствам.

8.3. Принимая настоящий Договор-оферту, Заказчик подтверждает, что проинформирован:

- о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

- о возможности заключения в пользу Заказчика договора добровольного страхования имущественных интересов туриста, обеспечивающего оплату и (или) возмещение страховщиком расходов на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах.

8.4. 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, контактного телефона, адреса электронной почты, почтового адреса, а также персональных данных третьих лиц, указанных в передаваемых Исполнителю документах, исключительно в рамках исполнения Исполнителем настоящего Договора. С политикой ООО «Фанаты Сервиса» в отношении обработки персональных данных и с Федеральным

законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» можно ознакомиться по ссылке:  
[Polzovatskoe-soglashenie-s-pers-dannymi.pdf \(fanatbaikala.ru\)](http://fanatbaikala.ru/Polzovatskoe-soglashenie-s-pers-dannymi.pdf).

#### 9. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ООО "Фанаты Сервиса"

Юридический адрес: 119017, г. Москва, ул. Пятницкая, д. 37, помещ. 1/1, оф.215

Фактический адрес: 664007, Иркутская обл., г. Иркутск, ул. Дальневосточная 146.

ИНН 9705183776

КПП 770501001

ОГРН 1227700767469

Расчетный счет: 40702810501500162946

в ТОЧКА ПАО БАНКА "ФК ОТКРЫТИЕ" г. Москва

Кор. счет: 30101810745374525104

БИК: 044525104

Генеральный директор: Осин Алексей Викторович