# Договор-оферта

#### 1. Общие положения

- 1.1. Данный документ является официальным предложением компании ООО «Хайтек Трэвел» для физических и юридических лиц заключить договор на оказание туристических услуг на указанных ниже условиях и публикуется на сайте www.baikalexpress.ru в соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой.
- 1.2. Под физическими лицами понимаются граждане РФ, в том числе предприниматели без образования юридического лица. Для иностранных граждан и юридических лиц (нерезидентов РФ) данный договор действует при дополнительных согласованиях.
- 1.3. Настоящая публичная оферта на оказание туристических услуг (далее Договор) 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.
- 1.4. Настоящий договор является договором присоединения. Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцептом настоящей публичной оферты является заказ услуг и их последующая оплата (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносилен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).
- 1.5. Настоящий договор считается заключенным с момента его акцептации и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору.
- 1.6. Общество с ограниченной ответственностью «Хайтек Трэвел»», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Шатуновой Натальи Николаевны, действующего на основании Устава с одной стороны, и посетитель сайта www.baikalexpress.ru физическое лицо, именуемый в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны заключили настоящий Договор о нижеследующем:

#### 2. Предмет договора

- 2.1. Предметом настоящего договора является предоставление «Исполнителем» «Заказчику» туристических и иных услуг в соответствии с условиями настоящей публичной оферты. Под туристическими услугами в настоящем договоре понимаются: услуги по бронированию билетов, транспорта, размещения для проживания, организации работы гидов, информационные и консультационные услуги по организации поездок, проживание, питание, экскурсионное и иное обслуживание, дополнительные и/или другие услуги, необходимые для обслуживания «Заказчика».
- 2.2. Условия настоящего договора полностью принимаются «Заказчиком». Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий данного Договора является осуществление «Заказчиком» процедуры оплаты выбранных услуг. Для получения услуг «Заказчик» после их оплаты в обязательном порядке высылает «Исполнителю» данные платежного документа.
- 2.3. 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 туристические услуги согласно заявке «Заказчика» в соответствии с имеющимся у «Исполнителя» предложением (положение о туре/мероприятии, приложение). Стоимость услуг определяется «Исполнителем».
- 3.1.2. Обеспечивать качество предоставляемых туристических услуг в соответствии со стандартами, утвержденными законодательством Российской Федерации.
- 3.1.3. Информировать «Заказчика» об условиях приобретения и содержании туристических услуг «Исполнителя».
- 3.1.4. Осуществлять информационную поддержку «Заказчика» с помощью электронных списков рассылки и других имеющихся у «Исполнителя» средств.
- 3.1.5. Информировать «Заказчика» о правах и обязанностях третьих лиц (организаций), непосредственно связанных с выполнением услуг, в том числе Туроператора, перевозчика, страховой компании, принимающей стороны.
- 3.1.6. В случае повышения цен на оказанные услуги или изменении сроков оказания услуг по причинам, не зависящим от Исполнителя, своевременно информировать "Заказчика".

#### 3.2. «Исполнитель» вправе:

- 3.2.1. В случае неполучения от «Заказчика» оплаты за заказанные услуги в срок, установленный п.5.4 или в выставляемом счете, аннулировать Заказ.
- 3.2.2. Если при заключении настоящего Договора «Заказчик» предоставил «Исполнителю» недостоверные сведения, «Исполнитель» вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор.
- 3.2.3. Прекратить отношения с «Заказчиком» по настоящему Договору в одностороннем порядке при нарушении «Заказчиком» условий настоящего Договора. Моментом расторжения договора считается дата направления соответствующего сообщения «Заказчику» по электронной почте.
- 3.2.4. Производить доставку информации «Заказчику» с помощью электронных списков рассылки, в которые включается e-mail адрес «Заказчика».

#### 3.3. «Заказчик» обязан:

- 3.3.1. Своевременно заказать и оплатить все заказанные туристические услуги «Исполнителя» в соответствии с ценами, в сроки и на условиях, установленных «Исполнителем».
- 3.3.2. Самостоятельно знакомиться на сайте «Исполнителя» с информацией о видах услуг, ценах на них и условиях их предоставления.
- 3.3.3. Своевременно предоставить все необходимые достоверные сведения и подлинные документы для предоставления услуг о нем самом и о лицах, которым будут оказаны услуги согласно заявке «Заказчика». Случай не предоставления или предоставления неполного комплекта документов считается отказом от услуг.
- 3.3.4. Предоставить Исполнителю точную информацию о своем почтовом адресе, телефоне, e-mail, необходимую Исполнителю для оперативной связи с Заказчиком.
- 3.3.5. После оплаты выбранных услуг выслать «Исполнителю» подтверждение их оплаты не позднее указанных сроков. Если в условиях

предоставления услуги сроки подтверждения не указаны, то таковыми являются: 1 (один) день после совершения «Заказчиком» оплаты за услугу.

- 3.3.6. В случае неполучения от «Исполнителя» подтверждения регистрации заявки или предоставления оплаченных услуг (по техническим или иным причинам) в течение трех дней с момента отправки «Заказчиком» заявки (подтверждения), «Заказчик» обязан выслать «Исполнитель» дополнительный запрос, к которому приложить полные данные своей предыдущей заявки. Повторная заявка высылается по e-mail adpecy: serge@baikalexpress.ru
- 3.3.7. Вовремя прибыть к месту сбора (отправления) (обеспечить своевременное прибытие следующих с ним туристов). Все расходы, связанные с опозданием к месту сбора(отправления), связанными с нарушением графика движения транспорта, дорожными заторами, аварийными ситуациями, «Заказчик» несет самостоятельно.
- 3.3.8. Предоставить «Исполнителю» информацию в письменном виде об обстоятельствах, препятствующих возможности использовать туристские услуги, к таковым, в частности, относятся: различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания (применительно к смене климатических условий, разным видам передвижения, особенностям кухни, к применению лекарственных средств и т.п.).
- 3.3.9. Сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.
- 3.3.10. Соблюдать правила внутреннего распорядка объектов размещения, правила противопожарной и личной безопасности, общепринятые нормы поведения.
- 3.3.11. В случае досрочного расторжения Договора, отказа от части заказанных услуг или изменения заказанных услуг, компенсировать «Исполнителю» все фактические расходы, понесенные им в связи с исполнением обязанностей по настоящему Договору, в том числе штрафные санкции, уплаченные «Исполнителем» третьим лицам.

#### 3.4. «Заказчик» вправе:

- 3.4.1. Получить от «Исполнителя» оплаченные им услуги в соответствии с условиями настоящего Договора и соответствующих приложений к нему (положения о туре, инструкции, официальные письма и т.п.).
- 3.4.2. Получать от «Исполнителя» информацию, связанную со сроками и условиями предоставления услуг.
- 3.4.3. По согласованию с «Исполнителем» изменить или аннулировать заказанные услуги. Изменения или аннуляция будут считаться действительными при письменном подтверждении изменения или аннулирования услуг «Исполнителем».
- 3.4.4. В любой момент расторгнуть настоящий Договор с соблюдением правил возврата денег, установленных в п.5. настоящего Договора. Датой расторжения Договора считается день получения «Исполнителем» письменного заявления «Заказчика» в офисе «Исполнителя» или по электронной почте serge@baikalexpress.ru. Денежные средства подлежат возврату «Заказчику» в той части, которая не пошла на покрытие расходов «Исполнителя», т.е. за вычетом стоимости услуги бронирования и фактических затрат по исполнению данного Договора.

3.4.5. Имеет иные права, предусмотренные законодательством РФ и настоящим Договором.

## 4. Условия и порядок обслуживания

- 4.1 Туристические услуги и цены на них определяются «Исполнителем». «Исполнитель» вправе в одностороннем порядке пересматривать цены на услуги и условия их предоставления.
- 4.2. После выбора «Заказчиком» необходимых ему услуг, он направляет «Исполнителю» заявку со всей необходимой для бронирования услуг информацией посредством электронной почты.
  - 4.3. Продажа услуг «Заказчику» осуществляется в два этапа:

**Первый этап** (покупка «Заказчиком» услуг «Исполнителя») состоит из следующих действий:

- прием «Исполнителем» запроса «Заказчика» на пользование услугами;
- подтверждение «Заказчику» запроса на предоставление услуг (бронирование услуг).

Второй этап: оплата «Заказчиком» услуг «Исполнителя».

- 4.4. Предварительная заявка «Заказчика» на бронирование туристических услуг содержит следующую информацию:
  - название тура (экскурсии);
  - сроки тура (экскурсии);
  - личные данные каждого туриста:
    - о фамилия имя отчество (полностью на каждого пассажира);
    - о дата рождения;
    - о гражданство;
    - пол;
    - о серия и номер документа удостоверяющего личность.;
  - адрес, телефон, e-mail Заказчика;
- 4.5. При получении заявки на бронирование для индивидуальных туристов или для группы туристов «Исполнитель» высылает ответ о возможности бронирования заказываемых «Заказчиком» услуг.
- 4.6. При бронировании услуг «Исполнитель» сообщает «Заказчику» посредством электронной почты о произведенном бронировании и об условиях их оплаты или аннуляции.
- 4.7. «Исполнитель» оставляет за собой право отклонить заявку «Заказчика» с уведомлением его по электронной почте.
- 4.8. При невозможности бронирования запрошенных «Заказчиком» услуг, «Исполнитель» сообщает ему об этом. «Заказчик» может сразу же сделать повторный запрос на бронирование.
- 4.9. «Исполнитель» высылает «Заказчику» счет на забронированные им услуги, который «Заказчик» оплачивает в установленные сроки (см. п. 6.6.).
- 4.10. «Исполнитель» производит необходимое бронирование заказанных услуг в течение двух рабочих дней с момента внесения «Заказчиком» оплаты. Информацию о подтверждении заказанных услуг «Заказчик» по электронной почте.
- 4.11. Если «Заказчик» не оплачивает услуги в установленные сроки, то «Исполнитель» оставляет за собой право аннулировать Заказ без уведомления «Заказчика».

#### 5. Условия аннуляций и изменений забронированных услуг

- 5.1. «Заказчик» вправе расторгнуть Договор до начала действия поездки, известив в письменной форме по электронной почте serge@baikalexpress.ru «Исполнителя» и возместив затраты «Исполнителя» и принимающей стороны.
- 5.2. «Заказчик» должен немедленно извещать «Исполнителя» о любом аннулировании или изменении бронирования в письменной форме в срок до наступления штрафных санкций по аннуляции (изменению) забронированных услуг (см.п. 5.5.).
- 5.3. Действительной признаётся только аннуляция, подтверждённая «Исполнителем» в письменном виде. Датой аннуляции является рабочий день с 11.00 до 19:00 с понедельник по пятницу и с 12:00до 16:00 в субботу, по иркутскому времени, когда «Исполнитель» фактически получил и подтвердил аннуляцию от «Заказчика».
- 5.4. Отказ «Заказчика» от части услуг, опоздание к началу заезда не дает «Заказчику» право на компенсацию за неиспользованные услуги. «Исполнитель» вправе, но не обязан, вести переписку с «Заказчиком» по вопросам, возникающим в ходе выполнения Договора, в т.ч. в ходе претензионного рассмотрения споров, только по адресу, телефону, e-mail «Заказчика», указанных в настоящем Договоре.
- 5.5. При отказе «Заказчика» от оплаченных услуг «Исполнитель» производит удержания в следующем порядке:
  - Более 10 дней до поездки —1000 руб. за место.
  - За 4 -10 дней до поездки 2500 руб. за место.
  - Менее чем за 3 дня до поездки возврат не предусмотрен.

## 6. Порядок расчетов

- 6.1. Предварительная стоимость услуг указывается «Исполнителем» на сайте «Исполнителя» www.baikalexpress.ru
- 6.2. Цены, указанные в каталогах, прайс-листах и специальных предложениях, являются информационными и могут изменяться «Исполнителем», в зависимости от комплекса заказанных услуг. Окончательная стоимость услуг указывается «Заказчику» по его запросу, а также в высланном ему подтверждении (квитанции об оплате).
- 6.3. Взаиморасчеты между «Исполнителем» и «Заказчиком» производятся в рублях.
- 6.4. Оплата по безналичному расчету производится «Заказчиком» на расчетный счет «Исполнителя» в течение 1-го банковского дня с момента выставления «Исполнителем» счета на оплату услуг. Фактом платежа является поступление денег «Заказчика» на расчетный счет «Исполнителя». Бронирование услуг в данном случае производится в течение 2-х дней с момента фактического зачисления денежных средств на расчетный счет «Исполнителя».
- 6.5. «Заказчик» оплачивает забронированные услуги банковским переводом.
- 6.6. Услуги предоставляются «Заказчику» на условиях предоплаты суммы, не меньшей, чем 100% стоимости выбранной услуги.
- 6.7. «Исполнитель» производит перерасчет стоимости услуг, предварительно уведомив об этом «Заказчика», а «Заказчик» производит необходимую доплату, в случае изменения стоимости услуг по следующим причинам: увеличение транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей; иным, не зависящим от «Исполнителя», обязательствам.

- 6.8. После произведения оплаты услуги в день оплаты или на следующий день «Заказчик» в обязательном порядке высылает «Исполнителю» по электронной почте информацию о произведенной оплате с указанием реквизитов платежа, оформленную согласно требованиям «Исполнителя». Факт оплаты Услуги считается подтвержденным после поступления сведений из банка «Исполнителя» о зачислении денежных средств на его счет.
- 6.9 При перечислении денежных средств по выставленному счету « Заказчику» направляется электронный чек на E-mail в течении 1-2 банковских дней, после поступления оплаты на расчетный счет «Исполнителя»

## 7. Особые условия и ответственность сторон

- 7.1. «Заказчик» несет ответственность за правильность и своевременность производимых им платежей, отправляемых «Исполнителю» по электронной почте заявок на услуги, выполнение инструкций, положений, требований, регламентирующих предоставляемые услуги и высылаемых «Исполнителем» «Заказчику» по e-mail и/или публикуемых с помощью сайта, правильность предоставляемой контактной информации: почтового и электронного адреса, личных, в том числе паспортных данных; техническое обеспечение условий получения соответствующей услуги на месте.
- 7.2. «Исполнитель» несет ответственность за качество и своевременность предоставляемых Услуг при выполнении «Заказчиком» установленных правил и требований.
- 7.3. «Исполнитель» не несет ответственности за не предоставление услуг при нарушении «Заказчиком» установленных «Исполнителем» правил платежей, оформления и пересылки заявок на услуги, а также при наличии независящих от «Исполнителя» технических, организационных, почтовых, финансовых и иных причин, препятствующих оказанию услуг. Произведенная в данных случаях оплата «Заказчиком» услуг аннулируется согласно установленным в п.5 Договора условиям аннуляции, либо возвращается «Заказчику» за вычетом расходов и\или убытков, понесённых «Исполнителем». В случае отказа «Заказчика» от тура или других его действий, которые привели «Исполнителя» к убыткам, «Исполнителем» может потребовать возмещения от «Заказчика» материального ущерба, а так же упущенной выгоды.
- 7.4. «Исполнитель» не несет ответственности за неполучение «Заказчиком» услуг в следующих случаях:
  - 7.4.1. «Заказчик» оплатил Услугу, но в установленные сроки подтверждение об оплате от него «Исполнителем» не получена;
  - 7.4.2. Указанный «Заказчиком» в заявке e-mail адрес содержит ошибку или на момент рассылки недоступен;
  - 7.4.3. Высланная «Заказчиком» заявка содержит не полные данные, либо послана с техническими нарушениями, с ошибками в адресах, либо содержит вирусы, либо блокируется почтовыми серверами;
  - 7.4.4. «Заказчик» или его представители совершают ошибочные действия, влекущие невозможность оказания им заказанных услуг, не могут получить заказанные услуги по причине возникших у них проблем (отсутствие доступа к сети, недостаток времени, болезнь или иные причины, затрудняющие или делающие невозможным выполнение ими требуемых действий).
- 7.5. В случае, если «Заказчик» не получил полностью или частично оплаченные Услуги «Исполнителя» по причинам, изложенным в п.7.4, произведенная им оплата не возвращается и на другие услуги не переносится. Со

стороны «Исполнителя» услуги считаются оказанными, но со стороны «Заказчика» не принятыми по его вине, либо по вине третьих лиц, либо форсмажорных обстоятельств.

- 7.6. «Исполнитель» не несет ответственности за технические, организационные, почтовые, финансовые и иные проблемы «Заказчика» и/или его провайдера и/или другие причины, не позволяющие из-за указанных проблем, своевременно получить заказанные услуги. Произведенная в данном случае предоплата не возвращается и на другие услуги не переносится.
- 7.7. Если сторонами не оговорено иного, «Заказчику» предоставляется не эксклюзивное, непередаваемое, возвратное право использовать информацию «Исполнителя» по отношению услугам и предмету данного Договора для собственных нужд. Информация, высылаемая «Заказчику» в рамках оказываемых «Исполнителем» услуг, предназначена только «Заказчику», не может передаваться третьим лицам, тиражироваться, распространяться, пересылаться, публиковаться в электронной, бумажной или иной форме без официального указания «Исполнителя» или дополнительных с ним соглашений.
- 7.8. «Исполнитель» не несет ответственности за содержание передаваемой «Заказчику» информации, прямой или косвенный ущерб, причиненный «Заказчику» в результате её использования, неиспользования, неверного использования или невозможности использования.
- 7.9. «Заказчик» принимает на себя ответственность и риски, связанные с использованием сети Интернет, в том числе ответственность за оценку точности, полноты и полезности любой информации, а также качества и свойств услуг, предоставляемых «Заказчику» посредством «Исполнителя».
- 7.10. «Исполнитель» не несет ответственности за качество каналов связи общего пользования или служб, предоставляющих доступ «Заказчика» к его услугам. Условия настоящего Договора действительны для всех «Заказчиков».
- 7.11. Изменение условий Договора в отношении отдельного «Заказчика» оформляется в виде отдельных договоров или дополнительных соглашений к настоящему Договору.
- 7.12. 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. Порядок решения споров

- 8.1. В случаях возникновения разногласий и споров из-за неисполнения или ненадлежащего исполнения настоящего Договора или в связи с ним, стороны будут стремиться к их урегулированию путем переговоров и достижению мирового решения или соглашения.
- 8.2. 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-ти дней с момента окончания поездки и рассматриваются в течение 10 дней после получения. В течение этого времени стороны информируют друг друга о приятном решении.
- 8.3. Рассмотрение претензий к «Исполнителю», связанных с предоставлением услуг, осуществляется только при предъявлении «Заказчиком» соответствующих финансовых документов, подтверждающих оплату услуг, высланных заявок, переписки и всей необходимой документации, в том числе и запрашиваемой «Исполнителем».

8.4. При не достижении мирного соглашения путем переговоров, споры подлежат рассмотрению и разрешению в Арбитражном суде г.Иркутска.

## 9. Заключение, изменение и расторжение договора

- 9.1. Моментом заключения данного Договора считается Момент зачисления оплаты на расчетный счет «Исполнителя».
- 9.2. Настоящий Договор является бессрочным и может быть расторгнут по инициативе любой из сторон.
- 9.3. «Заказчик» вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от услуг «Исполнителя». В случае одностороннего отказа Заказчика от услуг «Исполнителя» без нарушений «Исполнителем» своих обязанностей, произведенная оплата не возвращается.
- 9.4. «Исполнитель» оставляет за собой право изменять или дополнять любые из условий настоящего Договора в любое время. Все изменения в этом случае публикуются на сайте «Исполнителя». В случае, если изменения окажутся для «Заказчика» неприемлемым, он должен в течение 14 дней с момента опубликования изменений уведомить «Исполнителя» об этом. Если уведомления не поступило, то считается, что «Заказчик» продолжает принимать участие в договорных отношениях.
- 9.5. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

## 10. Персональные данные

- 10.1. Под обработкой персональных данных «Заказчика» (субъекта персональных данных) понимаются действия (операции) «Исполнителя». с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.
- 10.2. Целью предоставления «Заказчиком» персональных данных и последующей их обработки «Исполнителем» является получение «Заказчиком» услуг «Исполнителя»..
- 10.3. Принятие условий Договора означает согласие «Заказчика» на обработку следующих персональных данных:
  - фамилии, имени, отчества;
  - почтовых адресов (по месту регистрации и для контактов);
  - номерах телефонов;
  - адресов электронной почты (Email).

Согласие действует не менее трех лет с момента факта акцепта Оферты.

- 10.4. «Заказчик», в целях исполнения настоящего Договора, предоставляет «Исполнителю» право осуществлять следующие действия (операции) с персональными данными:
  - - сбор и накопление;
  - - хранение в течение срока действия согласия;
  - - уточнение (обновление, изменение);
  - - использование;
  - - уничтожение;
  - - обезличивание;
  - передача, в том числе трансграничная, третьим лицам с соблюдением мер, обеспечивающих защиту персональных данных от несанкционированного доступа.

10.5. Отзыв согласия на обработку персональных данных может быть осуществлен путем направления «Заказчиком» соответствующего Заявления в простой письменной форме в адрес «Исполнителя». При этом «Заказчик» согласен с тем, что такой отзыв может повлечь невозможность оказания услуг «Исполнителя» «Заказчику».

Юридический адрес и реквизиты «Исполнителя» ООО «Хайтек Трэвел» ИНН 3811152120 КПП 381101001 664047, Иркутск, Партизанская ул., д.102, офис 203 https://www.baikalexpress.ru/contact/serge@baikalexpress.ru тел. (3952) 23-55-56 р/с 40702810018350024121 в ПАО Сбербанк г. Иркутск к/с 30101810900000000607 БИК 042520607 ОГРН 1113850028203 ОКПО 30014577