

# Публичная оферта о реализации туристских услуг

г. Москва

05 сентября 2024

Данный документ является официальным предложением Общества с ограниченной ответственностью «Гелиодор-тур», в лице генерального директора Скригаловской Елены Викторовны, действующего на основании Устава, для физических и юридических лиц для заключения договора об оказании туристических услуг на указанных ниже условиях и публикуется на веб-сайте [www.linetours.ru](http://www.linetours.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. **Турагент** — общество с ограниченной ответственностью «Гелиодор-тур», разместившее оферту на веб-сайте, осуществляющее продвижение и реализацию туристских услуг.
- 1.2. **Туроператор** – юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию туристского продукта.
- 1.3. **Оферта** — настоящий документ «Публичная оферта о реализации туристских услуг», опубликованный на веб-сайте в сети Интернет.
- 1.4. **Акцепт оферты** — полное и безоговорочное принятие условий оферты путем внесения предоплаты за выбранные туристские услуги.
- 1.5. **Договор** – договор реализации туристских услуг, заключенный между Заказчиком и Агентом в момент получения Турагентом акцепта оферты.
- 1.6. **Веб-сайт** — набор страниц, расположенных в сети Интернет, открытый для свободного визуального ознакомления, доступный по адресу [www.linetour.ru](http://www.linetour.ru), посредством которого обеспечивается отображение информации о видах туристских услуг, реализуемых Турагентом.
- 1.7. **Туристский продукт** - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта;
- 1.8. **Заказчик** — физическое или юридическое лицо, осуществившее акцепт оферты, и являющееся стороной договора о реализации туристских услуг.
- 1.9. **Заявка** — письменный или устный запрос Заказчика на получение туристских услуг, выбранных на веб-сайте.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1. Предметом Договора является реализация Турагентом Заказчику за плату туристского продукта, сформированного Туроператором и иных туристских услуг в соответствии с условиями настоящей Оферты.  
Оказание услуг, входящих в Туристский продукт, обеспечивает Туроператор.
- 2.2. Информация о перечне и содержании туристских продуктов и иных туристских услуг указана на веб-сайте Турагента.
- 2.3. Условия настоящей Оферты принимаются Заказчиком полностью. Свидетельством полного принятия данной оферты является внесение Заказчиком предоплаты за туристский продукт.
- 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 реализации туристских услуг.

## 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

### 3.1. Турагент обязан:

- 3.1.1. Оказать услуги по бронированию и оплате туристских услуг, выбранных Заказчиком, размещенных на веб-сайте. Предварительная стоимость Туристских услуг размещается на веб-сайте и подтверждается счетом на оплату.
- 3.1.2. Информировать Заказчика об условиях приобретения, потребительских свойствах и содержании туристских услуг;
- 3.1.3. Уведомлять Туроператора, сформировавшего Туристский продукт, о заключении Договора;
- 3.1.4. Согласовать с Туроператором, сформировавшим Туристский продукт, условия оказания туристских услуг;

- 3.1.5. В случае изменения цен на туристские услуги или изменении сроков оказания услуг по причинам, не зависящим от Турагента, 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. Турагент 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. Турагент вправе:**

- 3.2.1. Аннулировать заявку на туристские услуги при неполучении от Заказчика оплаты в предусмотренные сроки.
- 3.2.2. 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, Турагент вправе аннулировать забронированный тур, при этом Турагент возвращает Заказчику полную стоимость оплаченных туристских услуг, ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ФПЗ (ФАКТИЧЕСКИ ПОНЕСЕННЫХ ЗАТРАТ АГЕНСТВА).
- 3.2.3. Противоправные действия со стороны Заказчика Турагент вправе признать невозможностью исполнения договора по вине Заказчика (п. 2 ст. 781 ГК РФ).
- 3.2.4. Турагент оставляет за собой право вносить изменения в условия настоящей оферты в любой момент по своему усмотрению. В случае внесения 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 забронированные Туристские услуги в соответствии с ценами и на условиях, установленных Турагентом.
- 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 Турагенту 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 Турагенту 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 эпидемиологические 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.

3.3.8. В случае заключения Заказчиком Договора в интересах третьих лиц, довести до указанных лиц условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему.

#### **3.4. Заказчик вправе:**

3.4.1. Получить от Турагента оплаченные им услуги в соответствии с условиями заключенного Договора.

3.4.2. Получать от Турагента полную и достоверную информацию, связанную со сроками и условиями предоставления туристских 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 Турагентом изменить количественный и качественный состав третьих лиц, в интересах которых заключен Договор. Изменения или аннуляция будут считаться действительными при письменном обращении Заказчика к Турагенту и последующем письменном подтверждении изменения Турагентом.

3.4.5. В любой момент расторгнуть настоящий Договор с соблюдением правил возврата денежных средств, установленных в разделе 6. настоящего Договора.

### **4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.**

4.3. Предварительная стоимость Туристских услуг размещается на веб-сайте и подтверждается счетом на оплату.

4.4. Турагент 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.

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

4.6. Заказчик оплачивает услуги на основании выставленного Турагентом счёта.

4.7. Турагент вправе взимать предоплату за Туристские услуги. Размер предоплаты, срок и порядок её внесения, а также размер, срок и порядок внесения доплаты определяется в Счетах на оплату, выставленных Турагентом.

4.8. Заказчик вправе оплатить стоимость услуг по Договору любым не запрещенным законодательством Российской Федерации способом.

4.9. Если в счете на оплату не указано иное, срок для оплаты выставленного Турагентом счета – 2 (два) рабочих дня с даты его выставления.

### **5. УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЙ ОПЛАЧЕННЫХ УСЛУГ.**

5.1. Заказчик имеет право изменить ранее направленную Турагенту заявку на тур или аннулировать ее (расторгнуть договор), направив Турагенту 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 Турагентом письма от Заказчика.

5.3. В случае отказа Заказчика от туристических услуг, внесенная сумма предоплаты, в данном случае, возвращается Заказчику за вычетом фактически понесенных Турагентом расходов.

5.4. В случае отмены и переноса Тура по инициативе Турагента (не по вине Заказчика), Турагент 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, Турагент вправе аннулировать заявку на бронирование услуг Заказчика. Внесенная сумма предоплаты, в данном случае, возвращается Заказчику за вычетом фактически понесенных Турагентом расходов.

### **6. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

- 6.1. При расторжении договора Заказчик направляет Турагенту письменное уведомление, которое Турагент 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 Турагенту по электронной почте [linetour24@gmail.com](mailto:linetour24@gmail.com)
- 6.3. Заявление на возврат должно содержать следующую информацию:
  - данные Заказчика;
  - название туристских услуг или ссылку на туристские услуги с указанием дат их проведения;
  - способ оплаты туристских услуг и документ, подтверждающий оплату;
  - причина возврата.
- 6.4. После получения письма на возврат денежных средств Турагент 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 Турагенту.

## **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) Турагент вправе требовать с Заказчика уплаты неустойки (пени) в размере 0,1% от неуплаченной суммы за каждый день просрочки, ИЛИ РАСТОРГНУТЬ ДОГОВОР, ВЫСТАВИВ ШТРАФ, СОГЛАСНО ФПЗ АГЕНСТВА
- 7.3. Турагент 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 Турагент 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 Туроператора;
  - 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 Турагент по просьбе Заказчика может содействовать в приобретении данных продуктов отдельно от данного Договора. Турагент самостоятельно не оказывает услуги по страхованию и не является субъектом страховых правоотношений, поэтому не несет ответственности перед Заказчиком за действия страховой организации.

## **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, Турагент 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 Турагенту документах, исключительно в рамках исполнения настоящего Договора.

- 10.2. Обработка персональных данных осуществляется Турагентом 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 Турагенту 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)

Турагент: ООО «Гелиодор-тур»»

Юридический адрес: 119602, г. Мосева, ул. Никулинская 9-171

Фактический адрес: 119602, г. Мосева, ул. Никулинская 9-171

ИНН: 7727720318

КПП: 772901001

ОГРН: 1107746463989

Банковские реквизиты:

Расчетный счет: 40702810401500142338 в ООО «Банк Точка»

Кор. счет: 30101810745374525104

БИК: 044525104

Контактные данные:

[linetours24@gmail.com](mailto:linetours24@gmail.com)

+7 985 00 55 985

Генеральный директор: Скригаловская Елена Викторовна