

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ УСЛУГ НА ПЛАТФОРМЕ VISITUGRA.RU

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ	2
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
3. РЕГИСТРАЦИЯ НА ПЛАТФОРМЕ	4
4. ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ПОКУПКИ	5
5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ	7
6. ВОЗВРАТ УСЛУГ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА	9
7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН	10
8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ	11

Настоящие Правила продажи услуг на Платформе «visitugra.ru» (visitugra.ru) (далее — «Правила») определяют порядок розничной купли-продажи услуг через Платформу, и в соответствии со ст. 437 Гражданского Кодекса РФ являются официальной публичной офертой, адресованной физическим или юридическим лицам, далее именуемым «Покупатель», при совместном упоминании Оператор услуг и Покупатель также именуется «Стороны», а каждый по отдельности «Сторона».

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1.1. **Покупатель** – физическое лицо или юридическое лицо, посетитель Платформы, принимающий условия настоящих Правил, имеющий намерение приобрести Услуги исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и предоставивший о себе Администрации и Оператору услуг индивидуальную информацию (Фамилию, Имя, Отчество, адрес электронной почты (E-mail), Телефон), которая может быть использована для оформления Заказа многократно. Данная информация предоставляется при оформлении Заказа.

1.2. **Оператор услуг** – юридическое, осуществляющее реализацию туристского продукта.

1.3. **Администрация** – юридическое лицо, осуществляющее оперативное управление Платформой.

1.4. **Платформа** – совокупность информационных ресурсов, размещённых в сети Интернет по адресу <https://visitugra.ru>, (<http://vizitugra.ru>). Платформа принадлежит и администрируется Фондом развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

1.5. **Витрина предложений** – перечень Услуг, предлагаемых Операторами услуг к продаже через Платформу, содержащий наименование, основные характеристики, описание и цены Услуг, размещённый в соответствующем разделе Платформы.

1.6. **Личный кабинет** – раздел Платформы, доступный Покупателю после регистрации, посредством которого Покупатель осуществляет управление своей учетной записью (аккаунтом).

1.7. **Заказ** – запрос Покупателя на покупку Услуг, выбранных на Платформе, отправленных посредством сети Интернет.

1.8. **Услуги** – объект купли-продажи (экскурсионные услуги), представляющие собой экскурсионное обслуживание в музеях,

экскурсионное обслуживание, осуществляемое гидами-экскурсоводами как в самостоятельном порядке, так и в составе туристского продукта, сформированным туроператором, представленные к продаже на Витрине предложений, посредством размещения в соответствующем разделе Платформы. Предметом купли-продажи могут быть только Услуги, размещенные на Платформе.

1.9. Продажа Услуг через Платформу - продажа Услуг по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании предварительного ознакомления Покупателя с предложенным Оператором услуг описанием Услуги, содержащимся на Витрине предложений путем направления Покупателем Оператору услуг Заказа через Платформу или по телефону.

1.10. Правила – настоящая оферта, устанавливающая правила продажи Услуг на Платформе.

1.11. 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 (в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 №132-ФЗ.)

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила определяют порядок розничной купли-продажи Услуг через Платформу, и в соответствии со ст. 435 и 437 Гражданского Кодекса РФ являются официальной публичной офертой Операторов услуг, адресованной физическим лицам (Покупателям).

2.2. Заказывая Услуги через Платформу, Покупатель соглашается с настоящими Правилами. В случае несогласия с Правилами, Покупатель обязан немедленно прекратить использование Платформы и покинуть Платформу.

2.3. К отношениям между Покупателем и Оператором услуг применяются положения Гражданского Кодекса РФ (в т. ч. положение о розничной купле-продаже (§ 2, глава 30)), Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, Правил продажи услуг дистанционным способом, утверждённых Постановлением Правительства РФ № 612 от 27.09.2007 года, Федерального закона «О рекламе» от 13.03.2006 № 38-ФЗ, Федерального закона «О персональных данных» от

27.07.2006 № 152-ФЗ, и иных правовых актов, принятых в соответствии с ними.

2.4. Оферта, изложенная в настоящих Правилах, является акцептованной (принятой) Покупателем с момента отправки им Оператору услуг Заказа, в котором должны быть указаны:

- Фамилия, имя, отчество, контактный номер телефона Покупателя, или указанного им лица (получателя Услуги),
- наименование, количество и цена Услуги.

2.5. Оператор услуг имеет право вносить предложения по изменению настоящих Правил, в связи с чем, Покупатель обязуется регулярно отслеживать изменения в Правилах, размещенных на Платформе. Уведомление об изменении настоящих Правил Администрация обязана разместить на Платформе не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента внесения изменений.

2.6. Администрация производит ознакомление Покупателя с настоящими Правилами путем их размещения на главной странице Платформы.

2.7. Покупатель обязуется до момента оформления Заказа на Платформе ознакомиться с содержанием и условиями, установленными в настоящих Правилах, а также с иными условиями, указанными на Платформе, в том числе с описанием Услуги и ценами на Услуги, установленными на Платформе.

2.8. Оператор услуг вправе затребовать у Покупателя подтверждение ознакомления с настоящими Правилами путем проставления отметки в графе «С Правилами продажи согласен» при оформлении Заказа посредством заполнения электронной формы Заказа, либо иными способами, не противоречащими действующему законодательству РФ.

2.9. Правила распространяют свое действие на все Услуги, представленные на Платформе, пока такие предложения с описанием Услуги присутствуют на Витрине предложений. Действующая редакция Правил находится по адресу: <https://visitugra.ru/rules>, (<https://vazitugra.ru/rules>).

3. РЕГИСТРАЦИЯ НА ПЛАТФОРМЕ

3.1. Регистрация на Платформе осуществляется по адресу:

- для Покупателя - <http://visitugra.ru/registration>,
(<http://vazitugra.ru/registration>);

- для Оператора услуг - <https://lk.visitugra.ru/signup>, (<https://lk.vizitugra.ru/signup>).

3.2. Регистрация на Платформе не является обязательным условием для оформления Заказа. Получить услугу, представленную на Витрине предложений, могут зарегистрированные и незарегистрированные Покупатели путем не опосредованного взаимодействия с Оператором услуг.

3.3. Администрация и Оператор услуг не несут ответственности за точность и правильность информации, предоставляемой Покупателем при регистрации и оформлении Заказа.

3.4. Покупатель, зарегистрировавшийся на Платформе, получает индивидуальную идентификацию путем предоставления логина и пароля. Индивидуальная идентификация Покупателя позволяет избежать несанкционированных действий третьих лиц от имени Покупателя и открывает доступ к дополнительным сервисам Платформы. Передача Покупателем логина и пароля третьим лицам запрещена. Покупатель обязуется не сообщать третьим лицам логин и пароль, указанные Покупателем при регистрации, и самостоятельно несёт ответственность за все возможные негативные последствия, в случае передачи логина и пароля третьим лицам. В случае возникновения у Покупателя подозрений относительно безопасности его логина и пароля или возможности их несанкционированного использования третьими лицами, Покупатель обязуется незамедлительно уведомить об этом Администрацию, направив соответствующее электронное сообщение из личного кабинета или электронное письмо по адресу: visitugra@fondugra.ru.

3.5. Администрация подтверждает и гарантирует Покупателю, что все персональные данные, полученные от Зарегистрированных Покупателей, будут обрабатываться в соответствии с Пользовательским соглашением. Покупатели могут ознакомиться с условиями Пользовательского соглашения по следующей ссылке: <https://visitugra.ru/agreement>, (<https://vizitugra.ru/agreement>).

4. ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ПОКУПКИ

4.1. Оператор услуг обеспечивает наличие Услуг, представленных на Витрине предложений. Сопровождающие Услуги изображения являются простыми иллюстрациями к ним и могут отличаться от фактически оказанных Услуг. Сопровождающие Услуги описания/характеристики не претендуют на исчерпывающую информативность и могут содержать

опечатки. Для уточнения информации по Услуге Покупатель должен обратиться непосредственно к Операторам услуг. Наименование и контактные данные Оператора услуг находятся в соответствующих услугах разделах Платформы.

4.2. Услуги, представленные на Платформе, по качеству и наполнению соответствуют ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг, ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения, ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования, ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования, ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов, ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования, ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения, ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха, ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования, ГОСТ Р 54601-2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения, ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования, что подтверждается соответствующими документами (свидетельствами, сертификатами, удостоверениями, декларациями о соответствии и другими документами, подтверждающими качество и безопасность Услуг, их соответствие действующим техническим регламентам). По запросу Покупателя Оператор услуг может отправить соответствующие документы электронным письмом на почту, указанную Покупателем, в течение 3 (трех) дней.

4.3. Покупатель может оформить Заказ самостоятельно с помощью Платформы, либо обратиться непосредственно к Оператору услуг. Наименование и контактные данные Оператора услуг находятся в соответствующих услугах разделах Платформы.

4.3.1. При оформлении Заказа через Платформу Покупатель заполняет электронную форму Заказа на Услугу и отправляет сформированный Заказ Оператору услуг посредством Платформы.

4.4. После совершения Заказа Оператор услуг согласовывает данные Заказа с Покупателем по телефону и/или электронной почте, в том числе плановую дату и время оказания Услуги. Указанные дата и время зависят от режима работы Оператора услуг. Обращаем внимание: в момент

подтверждения Заказа Покупатель получает информацию о плановой дате оказания Услуги.

4.5. В случае успешной оплаты Заказа на указанный Покупателем адрес электронной почты, указанный в процессе регистрации, будет направлено письмо с кассовым чеком и письмо, содержащее ссылку на Заказ на Платформе Оператора услуг, перейдя по которой покупатель сможет распечатать билет и (или) скачать файл билета в формате PDF. Точная дата оказания Услуги будет отражена в билете.

4.6. Если после получения Заказа обнаруживается, что количество заказавших Услугу меньше необходимого количества для её оказания, Оператор услуг информирует об этом Покупателя по телефону и/или электронной почте в течение 1 (одного) рабочего дня. Покупатель вправе согласиться и принять иные даты оказания Услуги, либо аннулировать данный Заказ. В случае неполучения ответа Покупателя по телефону и/или электронной почте в течение 3 (трёх) календарных дней с даты оформления Заказа, Оператор услуг вправе аннулировать Заказ в полном объеме, уведомив об этом Покупателя по телефону и/или электронной почте путем направления соответствующего электронного сообщения по адресу, указанному Покупателем при регистрации.

4.7. Покупатель имеет право изменить состав Заказа или аннулировать Заказ путём уведомления об этом Оператора услуги по телефону и/или электронной почте в оперативном порядке.

4.8. В случае частичной или полной аннуляции предоплаченного Заказа стоимость аннулированной Услуги возвращается Оператором услуг Покупателю способом, которым Услуга была оплачена.

4.9. В момент оформления заказа Покупатель подтверждает, что ему более 16 лет. Покупатель несет риск неблагоприятных последствий за предоставление неверных сведений, повлекшее за собой невозможность надлежащего исполнения Оператором услуг своих обязательств перед Покупателем.

4.10. После оформления Заказа на Платформе Покупателю предоставляется информация о реквизитах Заказа путем направления электронного сообщения по адресу, указанному Покупателем при регистрации.

5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

5.1. Цена Услуги указывается в рублях Российской Федерации.

5.2. Цена Услуги указывается на Платформе рядом с соответствующим наименованием Услуги. Оператор услуг обязуется постоянно отслеживать и корректировать цены на Услуги на Витрине предложений в соответствии со своими внутренними организационно-распорядительными документами.

5.3. Цена Услуги на Платформе может быть изменена Оператором услуг в одностороннем порядке. Цена Услуги действительна на момент подтверждения Заказа Покупателем. При этом цена на заказанную Покупателем Услугу изменению не подлежит.

5.4. Способы оплаты Услуги указаны на Платформе в разделе «Оплатить». Согласованным способом оплаты считается способ, выбранный Покупателем из доступных способов оплаты при оформлении Заказа:

5.4.1. В соответствии с Положением об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием, утвержденным Банком России 24.12.2004 № 266-П операции по банковским картам совершаются держателем карты либо уполномоченным им лицом.

5.4.2. Авторизация операций по банковским картам осуществляется банком. Если у банка есть основания полагать, что операция носит мошеннический характер, то банк вправе отказать в осуществлении данной операции.

5.4.3. Возврат Покупателю денежных средств, уплаченных платежной картой, осуществляется только на платежную карту, с которой осуществлялся платеж.

5.5. Оператор вправе предоставлять скидки на Услуги. Виды скидок, бонусов, порядок и условия начисления указаны на Платформе и могут быть изменены Оператором услуг в одностороннем порядке.

5.6. Администрация ведет статистику выполненных Покупателем заказов. Администрация вправе в одностороннем порядке определять способы оплаты, доступные соответствующему Покупателю, основываясь на статистике действий, совершенных Покупателем во взаимоотношениях с Операторами услуг.

5.7. Договор купли-продажи считается заключённым с момента оплаты Покупателем заказанных Услуг и выдачи электронного чека. В случае приобретения Покупателем Услуги по акции, определенные Оператором услуг в акции, условия приобретения Услуги являются для Сторон существенными условиями заключаемого договора купли-продажи (ч.1 ст.432 Гражданского кодекса РФ).

6. ВОЗВРАТ УСЛУГ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

6.1. Услуга ненадлежащего качества — это Услуга, содержащая недостатки, то есть Услуга, которая неполноценна и не может обеспечить исполнение своих функциональных качеств. Недостаток Услуги — это несоответствие его обязательным требованиям, предусмотренным законом, или Правилам, или целям, для которых Услуга такого рода обычно используется.

6.2. Полученная Услуга должна соответствовать описанию на Платформе. Различие составляющих от заявленного на Платформе описания не является признаком ненадлежащего качества.

6.3. Внутреннее содержание и комплектность Услуги должны быть проверены Покупателем в соответствии с прейскурантами Операторов услуг.

6.4. Если Покупателю была оказана Услуга ненадлежащего качества, и иное не было заранее оговорено Оператором услуг, Покупатель вправе воспользоваться положениями ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей).

6.5. Требования о возврате уплаченной за Услугу денежной суммы подлежат удовлетворению в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня предъявления соответствующего требования, а именно с момента получения Оператором услуг заявления Покупателя согласно необходимым документам для оформления возврата.

6.6. Возврат денежных средств осуществляется Оператором услуг посредством возврата стоимости оплаченной Услуги на платежную банковскую карту Покупателя.

6.7. Необходимые документы для оформления возврата Покупателю следует отправить на адрес электронной почты Оператора услуг:

- Заявление;
- Документ, подтверждающий приобретение Услуги Покупателем именно у конкретного Оператора услуг;
- Описание оказанной Услуги ненадлежащего качества;
- Копия документа, удостоверяющего личность (согласно Указам Президента РФ от 13.03.1997 № 232, от 21.12.1996 № 1752, от 19.10.2005 № 1222, от 29.12.2012 № 1709; Постановлениям Правительства РФ от 08.07.1997 № 828, от 12.02.2003 № 91; от 08.07.1997 № 828; Приказу

Министра обороны РФ от 18.07.2014 № 49; Приказу МВД России от 16.11.2020 № 773);

- Реквизиты платежной банковской карты для перевода денежных средств в счет возврата стоимости Услуги ненадлежащего качества.

6.8. Объемы возврата денежных средств по абонеентам и экскурсионным путевкам на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия устанавливаются в соответствии с ст. 52.1. Федерального закона «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1.

6.9. Объемы возврата денежных средств по туристскому продукту установлены в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.07.2020 № 1073 «Об утверждении Положения об особенностях на 2020 и 2021 годы исполнения и расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 года включительно, туроператором, осуществляющим деятельность в сфере внутреннего туризма, и (или) въездного туризма, и (или) выездного туризма, либо турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный таким туроператором, включая основания, порядок, сроки и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта, в том числе при наличии обстоятельств, указанных в части третьей статьи 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

6.10. Процедура отмены туристского продукта и возврата денег регулируется в соответствии с требованиями ст. 782 Гражданского кодекса РФ, ст. 32 Федерального закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 и ст. 10 Федерального Закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 №132-ФЗ.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. Администрация и Оператор услуг не несут ответственности за ущерб, причиненный Покупателю вследствие ненадлежащего использования составляющими Услуг, приобретенных на Платформе.

7.2. Администрация и Оператор услуг не отвечают за убытки Покупателя, возникшие в результате:

- неправильного формирования Заказа, в т. ч. неправильного указания персональных данных,
- неправомерных действий третьих лиц.

7.3. Покупатель обязуется не использовать заказанную Услугу в предпринимательских целях.

7.4. Покупатель несёт всю ответственность за достоверность сведений, указанных им при регистрации на Платформе.

7.5. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств, если такое неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после вступления в силу Правил, в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами.

7.6. В иных случаях, не предусмотренных настоящим разделом 7 Правил, неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.7. Функциональные возможности и сервисы Платформы предназначены исключительно для обеспечения взаимодействия между Покупателем и Оператором услуг.

7.8. Администрация не является посредником между Покупателем и Оператором услуг при заказе, приобретении или возврате уплаченной суммы за Услуги.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

8.1. Операторы услуг могут проводить конкурсы и розыгрыши, не являющиеся лотереей и не требующие материальных затрат.

8.2. Оператор услуг вправе менять свои контактные данные без предварительного уведомления Покупателей с учетом указания новых контактных данных на Платформе.

8.3. Администрация оставляет за собой право без уведомления проводить работы на Платформе, направленные на модернизацию и улучшение Платформы.

8.4. Если при оформлении, размещении Заказа произошел технический сбой, в результате которого была неверно рассчитана стоимость Услуги, Администрация вправе скорректировать стоимость Услуги в соответствии с условиями, прописанными на Платформе.

8.5. Оператор услуг вправе переуступать каким-либо иным способом передавать свои права и обязанности, вытекающие из его отношений с Покупателем, третьим лицам.

8.6. Платформа может временно частично или полностью быть недоступна по причине проведения профилактических или иных работ, или по любым другим причинам технического характера. Техническая служба Администрации имеет право периодически проводить необходимые профилактические или иные работы с предварительным уведомлением Покупателей или без такового.

8.7. К отношениям между Покупателем, Оператором услуг и Администрацией применяются положения законодательства РФ.

8.8. В случае возникновения вопросов и претензий со стороны Покупателя он должен обратиться к Оператору услуг, отправив сообщение из личного кабинета, по телефону, электронной почте, или иным доступным способом. Все возникающие споры стороны будут стараться решить путем переговоров, при не достижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в судебный орган в соответствии с действующим законодательством РФ.

8.9. Признание судом недействительности какого-либо положения настоящих Правил не влечет за собой недействительность остальных положений.