

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

на оказание услуг по организации туристической поездки

Город Ташкент \

Дата редакции: 28 июня 2026 года \

Версия: 1.0

1. Преамбула

Настоящий документ является официальным предложением (публичной офертой) Общества с ограниченной ответственностью «VESTERA» (далее — «**VESTERA**» или «**Исполнитель**»), зарегистрированного в Республике Узбекистан, СТИР 313 101 017, юридический адрес: Республика Узбекистан, г. Ташкент, Мирзо-Улугбекский район, ул. Олий химмат, 128А, в лице директора Таджиходжаевой Натальи Романовны, действующей на основании Устава, любому полностью дееспособному физическому лицу (далее — «**Клиент**» или «**Заказчик**»), желающему воспользоваться услугами VESTERA по организации туристической поездки в Республику Узбекистан с целями медицинского туризма.

Настоящая публичная оферта (далее — «**Оферта**») опубликована на официальном сайте VESTERA по адресу vestera.uz и действует с даты публикации до момента её отзыва или изменения VESTERA.

2. Термины и определения

- - **VESTERA, Исполнитель** — ООО «VESTERA», СТИР 313 101 017.
- - **Клиент, Заказчик** — физическое лицо, акцептовавшее настоящую Оферту в порядке, установленном разделом 4 настоящего документа.
- - **Договор** — договор, заключённый между Исполнителем и Клиентом на условиях настоящей Оферты с момента её акцепта.
- - **Туристический пакет, Тур** — комплекс услуг по организации поездки, согласованный сторонами и оплаченный Клиентом (Эконом, Стандарт, Премиум либо индивидуально сформированный).
- - **Клиника-партнёр** — медицинская организация на территории Республики Узбекистан, имеющая лицензию Министерства здравоохранения Республики Узбекистан, с которой Клиент самостоятельно заключает медицинский договор на оказание стоматологических и иных медицинских услуг.
- - **Координатор** — представитель VESTERA, сопровождающий Клиента на территории Республики Узбекистан.
- - **ПИНФЛ** — персональный идентификационный номер физического лица, выдаваемый в Центрах государственных услуг Республики Узбекистан.
- - **Аванс** — беспроцентный заём в национальной валюте Республики Узбекистан (сум), предоставляемый Клиенту на основании отдельного двустороннего договора займа в дни оформления банковской карты.
- - **Сайт** — официальный сайт VESTERA по адресу vestera.uz.

- - **Личный кабинет** — раздел Сайта, доступный Клиенту после регистрации, в котором отображаются забронированные туры, история платежей и переписка с координатором.

3. Предмет договора

3.1. По настоящему Договору Исполнитель обязуется оказать Клиенту комплекс **услуг по организации туристической поездки** в Республику Узбекистан с целью получения Клиентом медицинских (стоматологических) услуг в Клинике-партнёре, а Клиент обязуется оплатить эти услуги в порядке и в размерах, предусмотренных настоящей Офертой и согласованной сторонами заявкой/бронированием.

3.2. В состав услуг VESTERA в зависимости от выбранного Клиентом пакета (Эконом / Стандарт / Премиум) входит:

- - бронирование авиабилетов и/или содействие в их приобретении;
- - бронирование проживания (отель или квартира) на территории Республики Узбекистан;
- - встреча в аэропорту и трансферы по маршрутам, согласованным сторонами;
- - сопровождение координатором-переводчиком;
- - организация регистрации в отеле, приобретение узбекской SIM-карты, сопровождение в Центре государственных услуг для получения ПИНФЛ и в банк-партнёр для оформления узбекской банковской карты Humo/UzCard;
- - предоставление беспроцентного аванса в сумах на бытовые расходы в период оформления банковской карты — на основании отдельного двустороннего договора займа;
- - организация экскурсионной программы по согласованию сторон.

3.3. **VESTERA не является медицинской организацией и не оказывает медицинских услуг.** Все медицинские (в том числе стоматологические) услуги оказываются Клинике-партнёру на основании отдельного медицинского договора, заключаемого непосредственно между Клиентом и Клиникой-партнёром при первичном приёме. Стоимость медицинских услуг в стоимость услуг VESTERA не входит и оплачивается Клиентом самостоятельно в кассу Клиники-партнёра.

3.4. Полный объём услуг по конкретной поездке фиксируется в **подтверждении бронирования**, направляемом Клиенту на адрес электронной почты после оплаты согласно п. 5.3 настоящей Оферты. Подтверждение бронирования с момента его направления Клиенту является неотъемлемой частью настоящего Договора.

4. Порядок заключения договора (акцепт оферты)

4.1. Акцептом настоящей Оферты со стороны Клиента признаётся совершение любого из следующих действий:

- подача заявки** через форму на Сайте с проставлением отметки «Согласен с условиями публичной оферты»;
- бронирование тура** через модуль онлайн-бронирования на Сайте с оплатой (полной или частичной — авансовой);

в) **перечисление денежных средств** на расчётный счёт Исполнителя по выставленному счёту (для безналичной оплаты).

4.2. С момента совершения любого из действий, перечисленных в п. 4.1, Договор между Исполнителем и Клиентом считается **заключённым на условиях настоящей Оферты**. Заключение Договора в письменной форме (на бумажном носителе) не требуется в соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об электронной коммерции» № ЗРУ-792 от 29 сентября 2022 года.

4.3. **Клиент подтверждает**, что до момента акцепта Оферты:

- - внимательно ознакомился со всем текстом Оферты, условиями выбранного туристического пакета и сопутствующих документов (Политика обработки персональных данных, Согласие на обработку специальных категорий персональных данных);
- - понимает, что VESTERA не является медицинской организацией;
- - понимает, что услуги Клиники-партнёра оплачиваются отдельно;
- - является полностью дееспособным лицом, достигшим возраста 18 лет.

5. Стоимость услуг и порядок оплаты

5.1. Стоимость услуг VESTERA определяется выбранным туристическим пакетом (Эконом / Стандарт / Премиум) либо индивидуальной сметой. Действующие цены пакетов опубликованы на Сайте.

5.2. **Цены указаны** в российских рублях для удобства Клиентов из Российской Федерации. Окончательная сумма к оплате фиксируется в подтверждении бронирования. Все расчёты проводятся в национальной валюте Республики Узбекистан (сум) с применением официального обменного курса Центрального банка Республики Узбекистан на дату выставления счёта.

5.3. **Способы оплаты:**

- - онлайн-эквайринг через узбекские платёжные системы **Pay Me** и **Click** (Visa / Mastercard / МИР (эмитированные не в РФ) / UnionPay / UzCard / Humo);
- - безналичное перечисление на расчётный счёт Исполнителя в АИКБ «Ипак Йули» (МФО 00444, р/с 20208 000 407 485 210 001) с указанием в назначении платежа номера подтверждения бронирования;
- - иной способ, согласованный сторонами в письменной форме (включая Telegram-переписку).

5.4. **Авансовый платёж и бронирование.** Клиент производит предоплату в размере не менее 30 % от стоимости тура для подтверждения бронирования. Остаток стоимости вносится не позднее чем за 7 (семь) календарных дней до даты прилёта. По договорённости сторон возможна 100 %-ная предоплата.

5.5. Услуги VESTERA считаются полностью оплаченными с момента поступления всей суммы на расчётный счёт Исполнителя.

5.6. **Стоимость медицинских услуг Клиники-партнёра** определяется Клиникой по результатам очного осмотра Клиента и оплачивается Клиентом напрямую в кассу Клиники в национальной валюте Республики Узбекистан или по узбекской карте

Humo/UzCard. VESTERA не выступает посредником в расчётах между Клиентом и Клиникой-партнёром и не получает комиссию или вознаграждение от Клиники за привлечение Клиентов.

6. Сроки и порядок оказания услуг

6.1. Сроки оказания услуг VESTERA определяются датами поездки, согласованными в подтверждении бронирования.

6.2. **Изменение дат поездки** возможно при наличии возможности у поставщиков (авиакомпания, отель, Клиника-партнёр) и с компенсацией Клиентом разницы в стоимости услуг, если такая разница возникнет. Изменение дат менее чем за 7 дней до запланированного прилёта допускается только в исключительных обстоятельствах.

6.3. **Параллельное лечение.** Клиент уведомлён и согласен с тем, что:

- - оформление узбекской банковской карты Humo/UzCard занимает 2–3 рабочих дня (день 1 — регистрация в отеле и приобретение SIM-карты, день 2 — подача заявления на ПИНФЛ и первичный приём в Клинике-партнёре, день 3 — получение ПИНФЛ и выдача карты);
- - Клиника-партнёр принимает Клиента по медицинскому договору с дня прилёта или со 2-го дня поездки;
- - в период оформления карты Клиент при необходимости получает беспроцентный аванс в суммах от VESTERA по отдельному договору займа.

6.4. **Передача результатов услуг.** Услуги по бронированию авиабилетов и проживания считаются оказанными в момент предоставления Клиенту маршрутных квитанций и/или подтверждения бронирования отеля. Транспортные, координационные и сопроводительные услуги — в момент фактического выполнения. Подписание акта оказанных услуг по умолчанию не требуется; акт оформляется по запросу Клиента или юридического лица — плательщика.

7. Права и обязанности сторон

7.1. VESTERA обязуется:

- а) оказать услуги в полном объёме согласно подтверждённому бронированию;
- б) предоставить координатора, владеющего русским языком, на весь период пребывания Клиента в Республике Узбекистан;
- в) информировать Клиента обо всех существенных аспектах поездки до и во время её осуществления;
- г) обеспечить конфиденциальность персональных данных Клиента согласно опубликованной Политике обработки персональных данных;
- д) в случае невозможности оказать услугу по согласованным датам — предложить альтернативные даты либо вернуть денежные средства в порядке п. 9 настоящей Оферты;
- е) предоставить Клиенту электронные документы по оказанным услугам (счёт-фактура через систему e-faktura.uz, акт оказанных услуг по запросу).

7.2. VESTERA вправе:

- а) привлекать к исполнению Договора третьих лиц (авиакомпаний, отели, перевозчиков, гидов) под свою ответственность;
- б) запрашивать у Клиента документы и сведения, необходимые для бронирования и оформления услуг (загранпаспорт, миграционная карта, страховой полис при наличии);
- в) отказать в заключении Договора без объяснения причин в случаях, когда оказание услуг противоречит законодательству Республики Узбекистан или Российской Федерации.

7.3. Клиент обязуется:

- а) своевременно и в полном объеме оплатить услуги;
- б) предоставить VESTERA достоверные персональные данные и документы, необходимые для бронирования;
- в) самостоятельно обеспечить наличие действующего загранпаспорта со сроком действия не менее 3 (трёх) месяцев на дату въезда в Узбекистан;
- г) соблюдать миграционное, таможенное и иное законодательство Республики Узбекистан;
- д) самостоятельно заключить медицинский договор с Клиникой-партнёром и нести полную ответственность за выбор объема медицинского лечения;
- е) самостоятельно соблюдать предписания врачей и режим лечения;
- ж) при предоставлении беспроцентного аванса в суммах — вернуть аванс в срок, согласованный в договоре займа.

7.4. Клиент вправе:

- а) получать от VESTERA полную информацию об услугах до и во время их оказания;
- б) отказаться от Договора в любой момент до даты прилёта в порядке п. 9 настоящей Оферты;
- в) запрашивать подтверждающие документы (счёт-фактуру, акт оказанных услуг) для использования в бухгалтерском учёте или возмещении из ДМС / налоговой инспекции.

8. Ответственность сторон

8.1. VESTERA не несёт ответственность:

- а) за качество, объем, методы и результаты медицинского лечения, оказываемого Клиникой-партнёром, поскольку не является медицинской организацией и не вмешивается в лечебный процесс;

б) за изменения расписания и тарифов авиакомпаний, отелей и иных поставщиков услуг, не зависящие от VESTERA;

в) за последствия несоблюдения Клиентом миграционного, таможенного и санитарно-эпидемиологического законодательства Республики Узбекистан;

г) за повреждение, утрату или порчу личного имущества Клиента, если такие события не вызваны виновными действиями VESTERA;

д) за решения и действия Клиента, противоречащие рекомендациям врачей Клиники-партнёра и координатора VESTERA.

8.2. VESTERA несёт ответственность перед Клиентом за качество и своевременность оказания тех услуг, которые непосредственно входят в выбранный туристический пакет (бронирование, трансферы, сопровождение, организационная поддержка).

8.3. Ответственность VESTERA перед Клиентом ограничена стоимостью оплаченных Клиентом услуг VESTERA по конкретному Договору. Косвенные убытки, упущенная выгода, моральный вред и иные нематериальные требования возмещению не подлежат в части, не противоречащей императивным нормам применимого законодательства.

8.4. Клиент несёт ответственность за полноту и достоверность предоставленных сведений; в случае предоставления недостоверных сведений VESTERA вправе отказать в оказании услуг или скорректировать их объём с пересчётом стоимости.

9. Изменение и расторжение Договора. Возвраты

9.1. Отказ Клиента от Договора по своей инициативе:

а) более чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты прилёта — возврат 100 % уплаченной суммы за вычетом фактически понесённых VESTERA расходов (банковская комиссия эквайринга, невозвратные брони авиабилетов/отелей);

б) от 30 до 14 календарных дней до даты прилёта — возврат 80 % уплаченной суммы;

в) от 14 до 7 календарных дней до даты прилёта — возврат 50 % уплаченной суммы;

г) менее чем за 7 календарных дней до даты прилёта — возврат 20 % уплаченной суммы.

9.2. Отказ Клиента в связи с обстоятельствами, не зависящими от него

(документально подтверждённая болезнь, отказ во въезде и пр.) — возврат денежных средств в большем размере по согласованию сторон.

9.3. Отказ VESTERA от Договора возможен в случаях, когда оказание услуг становится невозможным по обстоятельствам, не зависящим от VESTERA (отмена рейсов, закрытие границы, форс-мажор, банкротство ключевого поставщика). В этом случае Клиенту возвращается **100 %** уплаченных средств за вычетом фактически понесённых невозвратных расходов VESTERA.

9.4. Сроки возврата — не позднее 14 (четырнадцати) рабочих дней с даты получения VESTERA письменного заявления Клиента о возврате (в свободной форме на адрес

info@vestera.uz). Возврат осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата.

10. Особые условия по медицинской составляющей

10.1. Клиент уведомлён и подтверждает понимание следующих обстоятельств:

а) VESTERA подбирает Клинику-партнёра на основании информации о её лицензии, материально-техническом оснащении, квалификации врачей и отзывах прежних клиентов, но **не оказывает медицинских услуг** и не контролирует качество лечения в текущем процессе;

б) **гарантию на результат лечения** (включая гарантию 2 года на протезирование и пожизненную гарантию производителя на импланты Straumann, Nobel Biocare и иные) даёт **непосредственно Клиника-партнёр** в рамках заключаемого ею с Клиентом медицинского договора;

в) при гарантийном случае Клиент обращается непосредственно в Клинику-партнёр; VESTERA содействует в организации повторной поездки в рамках сохранённых гарантийных обязательств по выбранному туристическому пакету (компенсация перелёта и проживания возможна в пакетах «Стандарт» и «Премиум» согласно их условиям);

г) Клиент уведомлён о наличии общих медицинских противопоказаний к стоматологическому лечению и обязуется заблаговременно проинформировать Клинику-партнёр о имеющихся у него заболеваниях, аллергических реакциях и принимаемых лекарственных препаратах.

10.2. **Передача медицинских документов** (КТ-снимков, ОПТГ, амбулаторных карт и иной медицинской информации) в Клинику-партнёр осуществляется только на основании отдельного согласия Клиента на обработку специальных категорий персональных данных в порядке, установленном Законом Республики Узбекистан «О персональных данных» № ЗРУ-547 от 2 июля 2019 года.

11. Конфиденциальность и обработка персональных данных

11.1. При заключении и исполнении настоящего Договора VESTERA обрабатывает персональные данные Клиента в порядке и на условиях, изложенных в Политике обработки персональных данных, опубликованной на Сайте.

11.2. Согласие на обработку **специальных категорий персональных данных** (медицинских) запрашивается отдельным документом и не входит в акцепт настоящей Оферты.

11.3. VESTERA принимает все необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных Клиента от несанкционированного доступа, изменения, разглашения или уничтожения.

12. Форс-мажор

12.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), в том числе: военных

действий, стихийных бедствий, эпидемий и пандемий, актов государственных органов, прекращения авиасообщения, закрытия границ.

12.2. При наступлении обстоятельств форс-мажора стороны обязуются незамедлительно уведомить друг друга и согласовать дальнейший порядок действий — отложение исполнения Договора, изменение его условий либо расторжение Договора с возвратом фактически невостребованных средств.

13. Разрешение споров и применимое право

13.1. К отношениям сторон по настоящему Договору применяется **законодательство Республики Узбекистан**, в том числе Закон РУз «О туризме» № ЗРУ-549, Закон РУз «Об электронной коммерции» № ЗРУ-792, Закон РУз «О защите прав потребителей», Гражданский кодекс Республики Узбекистан.

13.2. В отношениях с Клиентами — гражданами Российской Федерации, в части, наиболее благоприятной для потребителя, могут также применяться положения Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1.

13.3. Все споры разрешаются путём переговоров. В случае невозможности достижения соглашения — в судебном порядке по месту нахождения VESTERA (г. Ташкент, Республика Узбекистан), если иное не установлено императивными нормами применимого права.

14. Заключительные положения

14.1. VESTERA вправе в одностороннем порядке изменять условия настоящей Оферты, публикуя обновлённую редакцию на Сайте. Новая редакция вступает в силу с момента публикации и применяется к Договорам, заключённым после даты публикации новой редакции. Договоры, заключённые до публикации новой редакции, исполняются на условиях редакции, действовавшей на момент акцепта.

14.2. Если какое-либо положение настоящей Оферты будет признано недействительным компетентным судом или иным уполномоченным органом, такое признание не влечёт недействительность остальных положений Оферты.

14.3. Все уведомления, запросы и иная корреспонденция между сторонами могут направляться:

- - **VESTERA** — на адрес info@vestera.uz, через Telegram-канал/бот VESTERA, либо почтовым отправлением на юридический адрес;
- - **Клиенту** — на адрес электронной почты, мобильный телефон или Telegram, указанные Клиентом при бронировании.

14.4. Электронная переписка и обмен документами в электронном виде признаются сторонами надлежащими в соответствии с Законом РУз «Об электронной подписи» № ЗРУ-562.

15. Реквизиты Исполнителя

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «VESTERA»

Сокращённое наименование: ООО «VESTERA»

СТИР (ИНН): 313 101 017

Запись в реестре: № 3 248 237 от 11.06.2026

Свидетельство о регистрации: № 6 838 148

Юридический адрес: Республика Узбекистан, г. Ташкент, Мирзо-Улугбекский район, ул. Олий химмат, 128А

Кадастровый номер помещения: 10:11:01:02:01:0293

Расчётный счёт: 20208 000 407 485 210 001

Банк: АИКБ «Ипак Йули»

МФО: 00444

Телефон: +998 93 381 25 55

Контактный email: info@vestera.uz

Telegram: @KOLESNIKOV_UZ (учредитель), бот VESTERA

Сайт: vestera.uz

Направление лицензии на туристическую деятельность: въездной туризм (заполняется по получении лицензии)

Директор

Таджиходжаева Наталья Романовна