

ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Договор публичной оферты (далее – «Договор») адресован клиентам и является официальным и публичным предложением Общества с ограниченной ответственностью «Консьерж Фэмили» (ОГРН ОГРН 1137746240576, ИНН 7719840121 КПП 771901001), местонахождение: 105043, Москва г, 8-Я Парковая ул, дом 25, офис ЭТ Ц П I КОМ 17 О 19 (далее по тексту – «Исполнитель») заключить договор на указанных ниже условиях.

1.2. Договор и приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, размещены в сети Интернет на сайте: www.conciergefamilly.com (далее – «Сайт») и в обязательном порядке предоставляются для ознакомления при бронировании услуг.

1.3. В соответствии со статьей 435 ГК РФ данный документ является офертой. В соответствии с п. 2 ст. 437 ГК РФ публичной офертой признается содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется.

1.4. Договор заключается путем акцепта оферты, с даты оплаты и/или частичной оплаты откликнувшимся на оферту лицом (далее по тексту – «Заказчик») стоимости выбранных Заказчиком услуг. Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 434 ГК РФ. Оферта может быть отозвана Исполнителем в любой момент до ее принятия.

1.5. 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).

1.6. Настоящий Договор действует на территории всех стран мира.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА (СФЕРА ДЕЙСТВИЯ)

2.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика за вознаграждение от имени и за счет Заказчика совершить юридические и фактические действия по бронированию и оплате гостиницы или альтернативного средства размещения, а также иные согласованные услуги (далее – «бронирование» и/или «услуги»).

2.2. Задание Заказчика отражается в заявке Заказчика, которая является неотъемлемой частью настоящего Договора. Заявка может быть направлена на электронную почту Исполнителя, указанную в разделе «Контактная информация» настоящего Договора.

2.3. Услуги, указанные в п. 2.1. настоящего Договора, оказываются Заказчику на основании заявки и считаются оказанными после направления Исполнителем в адрес Заказчика подтверждения бронирования и получения Исполнителем от Заказчика полной оплаты бронирования.

2.4. Иные услуги Исполнителя оказываются на основании соответствующей заявки и/или приложений и считаются оказанными с момента направления Заказчику посредством электронной почты или курьерской доставкой, если иной способ не согласован сторонами дополнительно, полного комплекта документов по конкретному бронированию, ваучеров, билетов на экскурсионные мероприятия, комплекта документов из посольства/консульства/ визового центра, полиса страхования и проч. (что применимо).

2.5. В целях исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором и соответствующей заявкой, Исполнитель вправе привлекать третьих лиц (Операторов) к оказанию услуг по Договору. Бронирование и отмена услуг осуществляются по правилам оказания услуг Операторов, информация о которых доводится до Заказчика в заявке и/или приложениях к Договору или иным согласованным Сторонами способом.

2.6. Настоящий Договор не является договором о реализации туристского продукта. Отношения Сторон не подпадают под действие Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

3. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ЗАЯВКИ НА УСЛУГИ ПО БРОНИРОВАНИЮ

3.1. В целях осуществления бронирования услуг Заказчик обращается к Исполнителю посредством электронной почты по адресу: nikita@conciergefamilly.com При этом Заказчик проинформирован, что с указанного момента он несет все права и обязательства по приобретаемым услугам, в том числе связанные с отказом от услуг по собственной инициативе, в соответствии с настоящим Договором.

3.2. Исполнитель направляет Заказчику посредством электронной почты информацию о доступности услуг и перечень информации, которая необходима для оформления Исполнителем заявки на услуги.

3.3. В заявке на бронирование должна содержаться информация о полном перечне заказываемых услуг, месте оказания услуг, фамилии, имени, отчестве (при наличии) лиц, в интересах которых действует Заказчик (гости), а также даты и времени заезда и сроков пребывания в случае бронирования гостиницы и/или альтернативного средства размещения, иная необходимая для оказания услуг информация.

3.4. Общие условия бронирования услуг, информация о тарифах, расчетном часе, стоимости раннего заезда и позднего выезда, регистрации гостей, размере штрафных санкций приводится в заявке и в приложениях к ней.

3.5. Правила отмены бронирования, сроки предоставления информации, условия изменения и отмены подтвержденного бронирования, размер штрафных санкций, информация об ограничительных мерах указана в заявке и в приложениях к ней.

3.6. При необходимости информация о стране назначения, правилах въезда, визовых режимах, климате, денежном обращении и других особенностях страны представляется в заявке и в приложениях к ней.

3.7. Фактом оплаты/частичной оплаты Заказчик подтверждает, что получил соответствующую информацию об услугах, ознакомлен с текстом заявки на бронирование и согласен с итоговой стоимостью услуги, обозначенной в заявке.

3.8. Стороны, в целях надлежащего исполнения Договора, признают сканированные документы (скан-копии документов) содержащие при этом необходимые реквизиты (реквизиты позволяющие идентифицировать Договор (заявку), Сторону данного Договора (заявки), бронируемую в рамках соответствующей заявки услугу, а при необходимости, и подписи Сторон) и/или электронную переписку, как документы оформленные надлежащим образом и влекущие уточнение, изменений, дополнение или расторжение данного Договора.

3.9. Согласие Заказчика с предложенными Исполнителем изменениями, полученное с использованием электронной формы связи, приравнивается к оформлению Сторонами новой заявки на бронирование или совершению изменений в предыдущей заявке. Совершение Заказчиком действий по исполнению Договора означает согласие Заказчика с изменившимися условиями Договора и с предложенными Исполнителем изменениями. Исполнитель вправе потребовать внести изменение Договора на бумажном носителе, подписанном обеими Сторонами.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Исполнитель обязуется:

4.1.1. Оказать Заказчику услуги на основании заявки, в соответствии с имеющимся у Исполнителя предложением, а также донести до сведения Заказчика достоверную и полную информацию о характеристиках, условиях и стоимости услуг. Подписанием настоящего Договора Заказчик подтверждает, что он ознакомлен и обеспечил ознакомление гостей Заказчика с указанной информацией и отсутствие претензий к Исполнителю.

4.1.2. В случае невозможности бронирования на заявленных Заказчиком условиях, проинформировать об этом Заказчика и предложить альтернативное бронирование.

4.1.3. Сообщить Заказчику о бронировании и подтверждении заказанных услуг у Оператора, предоставляющего услуги.

4.1.4. После подтверждения бронирования и полной оплаты забронированных услуг передать Заказчику комплект документов по указанной брони посредством направления на электронный адрес Заказчика или иным согласованным Сторонами в заявке способом.

4.2. ИСПОЛНИТЕЛЬ ВПРАВЕ:

4.2.1. При несоблюдении или нарушении Заказчиком условий настоящего Договора отказать ему в дальнейшем предоставлении услуг. Моментом расторжения Договора считается дата направления соответствующего уведомления Заказчику по электронной почте, указанной Заказчиком в соответствующей заявке.

4.2.2. При отсутствии подтверждения со стороны Оператора и оплаты бронирования Заказчиком в сроки, указанные в заявке к Договору, по запросу Заказчика предоставить и согласовать с Заказчиком иные возможные варианты оказания услуг.

4.2.3. При неполучении от Заказчика оплаты услуг в срок, установленный в Счете в соответствии с заявкой, аннулировать заявку без применения к Исполнителю каких-либо штрафных санкций и мер ответственности.

4.2.4. Привлекать третьих лиц по своему выбору для исполнения услуг в целях настоящего Договора без согласования с Заказчиком.

4.2.5. Предоставлять Заказчику любую информацию, предусмотренную настоящим Договором, как посредством телефонной связи, так и средствами электронной почты (Интернета) и/или иными доступными для таких целей средствами коммуникации, согласованными Сторонами.

4.2.6. В период после получения заявки и до ее подтверждения Исполнитель оставляет за собой право при неполучении подтверждения от Оператора или получении от него новой информации изменить цены на услуги, а также условия оказания услуг в одностороннем порядке до момента их фактической оплаты Заказчиком. Исполнитель обязуется информировать Заказчика обо всех изменениях цен и условий оказания услуг согласованными Сторонами доступными способами связи.

4.2.7. В случае не подтверждения заказанных Заказчиком услуг после получения Исполнителем за них оплаты, денежные средства, переданные Исполнителю, возвращаются Заказчику в полном объеме, если Стороны не придут к соглашению об изменении условий оказания услуг.

4.3. ЗАКАЗЧИК ОБЯЗУЕТСЯ:

4.3.1. До осуществления действий по оформлению заявки ознакомиться со всей информацией о видах услуг, условиях их предоставления, ценах на них условиях изменения бронирования и его отмены, предоставленной Исполнителем. Подписанием настоящего Договора Заказчик подтверждает, что он ознакомлен с условиями оказания услуг в полном объеме.

4.3.2. Предоставить Исполнителю в указанные в заявке сроки все необходимые достоверные сведения о лицах, в отношении которых необходимо оформить бронирование услуги (включая, но не ограничиваясь:

ФИО, паспортные данные, точную информацию о почтовом адресе, телефоне, адресе электронной почты), подлинную информацию и достоверные документы для предоставления услуг. В случае непредоставления или предоставления Заказчиком неполного комплекта информации/документов Исполнитель вправе отказаться от оказания услуг по Договору без применения к Исполнителю каких-либо штрафных санкций и мер ответственности.

4.3.3. Оплатить услуги, оказанные Исполнителем, в порядке и сроки, предусмотренные заявкой к настоящему Договору.

4.3.4. Самостоятельно оплачивать дополнительные услуги Операторов, не входящие в объем забронированных Исполнителем услуг, в том числе счета за пользование мини-баром в гостинице, телефонные переговоры и другие дополнительные услуги.

4.3.5. Заказчик гарантирует, что от всех лиц, от имени и/или в интересах которых действует Заказчик, им получены согласия на обработку их персональных данных, в том числе на передачу их персональных данных Исполнителю и третьим лицам, включая трансграничную передачу данных в целях исполнения настоящего Договора. Заказчик принимает на себя все негативные последствия неисполнения им данного обязательства. По запросу Исполнителя Заказчик обязуется предоставить последнему подтверждающие указанные в настоящем пункте гарантии документы.

4.3.6. Соблюдать пограничные и таможенные правила Российской Федерации и посещаемой страны, а также правила, установленные в месте оказания услуг.

4.4. ЗАКАЗЧИК ВПРАВЕ:

4.4.1. Получить от Исполнителя оплаченные им услуги в соответствии с условиями настоящего Договора и заявок, приложений и/или дополнений к ним.

4.4.2. Получить от Исполнителя информацию, связанную с условиями предоставления услуг.

4.4.3. Предъявить Исполнителю претензии по качеству услуг в письменной форме не позднее 30 (тридцати) дней со дня подписания Сторонами Акта оказанных услуг. Претензия подлежит рассмотрению Исполнителем в течение 10 (десяти) дней со дня ее получения Исполнителем.

4.4.4. Отказаться от исполнения Договора в соответствии с условиями, указанными в соответствующей заявке на бронирование, уведомив Заказчика посредством электронной почты. Исполнитель обязуется возратить Заказчику полученные им в качестве аванса денежные средства в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента направления такого уведомления, но не ранее момента получения денежных средств от Оператора.

5. АННУЛЯЦИЯ И ИЗМЕНЕНИЕ БРОНИРОВАНИЯ

5.1. Если Заказчик желает изменить условия уже забронированной услуги, то прежний заказ считается аннулированным, а Заказчик должен направить новую заявку на электронный адрес Исполнителя: nikita@conciergefamilly.com В этом случае, если Исполнитель может подтвердить новую заявку, стоимость изменения составляет 5 000 (пять тысяч рублей) 00 коп. с одного человека.

5.2. Изменение сроков предоставления услуг Операторами возможно только по предварительному согласованию с Исполнителем, без которого Заказчику в том числе не будет предоставлено размещение в гостинице при самостоятельном прибытии Заказчика в гостиницу раньше или позже согласованного срока.

5.3. Аннуляция и/или изменение условий бронирования услуг Заказчиком влечет обязанность Заказчика компенсировать Исполнителю фактически понесенные им расходы, а также санкции, установленные соответствующими Правилами бронирования, предоставленными Исполнителем Заказчику при подписании настоящего Договора и соответствующей заявки.

5.4. Фактически понесенными расходами Исполнителя признаются любые расходы Исполнителя, осуществленные в целях исполнения Договора, в том числе штрафы и пени, которые выплачивает Исполнитель третьим лицам – Операторам, предусмотренные Правилами бронирования. Фактически понесенные расходы могут составлять 100% от уплаченной Заказчиком суммы за организацию туристических услуг, в случае невозвратных тарифов и периода высоких сезонов (новогодние праздники, майские праздники, летний период). Заказчик извещен и согласен, что все штрафные санкции, предусмотренные Правилами бронирования, Заказчик несет за свой счет.

5.5. Исполнитель не возвращает Заказчику сервисный сбор за оказание услуг, а также не возмещает средства, потраченные на уплату штрафных санкций, связанных с отказом от забронированных услуг и/или изменением условий бронирования на месте оказания услуг.

6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

6.1. Стоимость услуг Исполнителя включает в себя вознаграждение Исполнителя за оказанные услуги бронирования (сервисный сбор), стоимость услуг Операторов и компенсацию всех расходов Исполнителя, связанных с оказанием услуг по настоящему Договору.

6.2. Стоимость бронирования и иных услуг определяется Исполнителем на основании существующих тарифов, такс и сборов Операторов, а также налогов, предусмотренных законодательством РФ и/или законодательством государства места оказания услуг, если иное не указано в заявке.

6.3. Расчеты между Сторонами производятся по ценам, указанным Исполнителем при подтверждении бронирования по заявке Заказчика, и/или в счете на оплату подтвержденного бронирования, с учетом применимого в соответствии с российским законодательством НДС (20%). Цена на иные виды услуг,

согласованные Сторонами в соответствующей заявке, предоставляется по отдельным запросам Заказчика и фиксируются в соответствующей заявке.

6.4. Заказчик оплачивает услуги Исполнителя на основании выставленного Исполнителем счета в рублях РФ. Услуги, приобретенные Исполнителем в иностранной валюте, выставляются в рублях по курсу Банка России на дату оплаты Заказчиком счета (с учетом курса конвертации валют и комиссий банков), если иное не указано в Счете Исполнителя.

6.5. Счет выставляется по каждой конкретной заявке и является подтверждением принятия Исполнителем заявки на оказание услуг Заказчику.

6.6. Стоимость Услуг и порядок оплаты фиксируется Сторонами в заявках к настоящему Договору.

6.7. Расчеты между Исполнителем и Заказчиком производятся в порядке 100% предварительной оплаты путем перечисления Заказчиком денежных средств на расчетный счет Исполнителя либо путем:

- наличного расчета через кассу Исполнителя;
- безналичной оплаты по счету Исполнителя через банк на реквизиты Исполнителя;
- банковской картой через торговый терминал (эквайринг);
- онлайн оплатой банковской картой на Сайте Исполнителя или по ссылке, которую направляет Исполнитель на указанный в заявке адрес электронной почты Заказчика после подтверждения бронирования и иных видов услуг согласно заявке.

Конкретный способ расчетов фиксируется Сторонами в заявке и/или приложениях к Договору.

6.8. Заказчик обязуется оплатить счет в течение установленного в нем срока в соответствии с порядком, указанным в заявке и/или приложениях к Договору.

6.9. Датой исполнения обязательства Заказчика по оплате считается при безналичном расчете - с момента подтверждения его исполнения обслуживающей Заказчика кредитной организацией, а при наличном расчете - с момента внесения Заказчиком наличных денежных средств в кассу Исполнителя.

6.10. В случае просрочки платежа Исполнитель оставляет за собой право приостановить обслуживание заявок Заказчика до поступления причитающихся сумм на расчетный счет Исполнителя.

6.11. Исполнитель не компенсирует денежные затраты Заказчика за оплаченные им услуги, если Заказчик по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью заказанных услуг. Исполнитель не возмещает расходы, выходящие за рамки оговоренных в настоящем Договоре, заявках и/или приложениях к нему.

6.12. Обязанность по оплате по Договору может быть исполнена Заказчиком лично, либо путём возложения обязанности по оплате на третье лицо (в том числе – в порядке ст.313 Гражданского кодекса РФ). Оплата по Договору третьим лицом подтверждает возложение Заказчиком на третье лицо соответствующей обязанности по оплате и согласие Заказчика и третьего лица с такой оплатой. Заказчик и третье лицо не вправе ссылаться на отсутствие у третьего лица намерения и (или) полномочий осуществить оплату по Договору. Путем совершения оплаты на Сайте третье лицо дает свое согласие с условиями, указанными в разделе 7 настоящего Договора.

7. ПРАВИЛА ОПЛАТЫ И БЕЗОПАСНОСТЬ ПЛАТЕЖЕЙ, КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

7.1. Оплата банковскими картами через торговый терминал (эквайринг) осуществляется через Банк ВТБ (ПАО), онлайн оплата банковской картой на Сайте Исполнителя или по ссылке, направленной Исполнителем, осуществляется через АО «АЛЬФА-БАНК».



К оплате принимаются карты VISA, MasterCard, МИР.



7.2. Услуга оплаты через интернет осуществляется в соответствии с Правилами международных платежных систем Visa, MasterCard и Платежной системы МИР на принципах соблюдения конфиденциальности и безопасности совершения платежа, для чего используются самые современные методы проверки, шифрования и передачи данных по закрытым каналам связи. Ввод данных банковской карты осуществляется на защищенной платежной странице АО «АЛЬФА-БАНК». На странице для ввода данных банковской карты потребуются ввести данные банковской карты: номер карты, имя владельца карты, срок действия карты, трёхзначный код безопасности (CVV2 для VISA, CVC2 для MasterCard, Код Дополнительной Идентификации для МИР). Все необходимые данные пропечатаны на самой карте. Трёхзначный код безопасности — это три цифры, находящиеся на обратной стороне карты. Далее вы будете перенаправлены на страницу Вашего банка для ввода кода безопасности, который придет к Вам в СМС. Если код безопасности к Вам не пришел, то следует обратиться в банк, выдавший Вам карту.



7.3. Случаи отказа в совершении платежа:

- банковская карта не предназначена для совершения платежей через интернет, о чем можно узнать, обратившись в Ваш Банк;
- недостаточно средств для оплаты на банковской карте. Подробнее о наличии средств на банковской карте Вы можете узнать, обратившись в банк, выпустивший банковскую карту;
- данные банковской карты введены неверно;
- истек срок действия банковской карты. Срок действия карты, как правило, указан на лицевой стороне карты (это месяц и год, до которого действительна карта). Подробнее о сроке действия карты Вы можете узнать, обратившись в банк, выпустивший банковскую карту;

7.4. По вопросам оплаты с помощью банковской карты и иным вопросам, связанным с работой сайта, Вы можете обращаться по следующим телефонам: +7 (916) 3454076

7.5. Предоставляемая вами персональная информация (имя, адрес, телефон, e-mail, номер банковской карты) является конфиденциальной и не подлежит разглашению. Данные вашей кредитной карты передаются только в зашифрованном виде и не сохраняются на нашем Web-сервере.

7.6. Оплачивая заявку банковской картой на Сайте, Заказчик дает Исполнителю свое согласие на обработку и передачу информации об услугах третьим лицам, оказывающим содействие в проведении расчетов за услуги и их оказании, а равно государственным органам.

7.7. Оплачивая услуги банковской картой на Сайте, Заказчик подтверждает свое согласие на получение на указанный им адрес электронной почты электронного чека. Во исполнение требований Федерального закона от 22.05.2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа» со всеми изменениями и дополнениями (далее – Федеральный закон № 54-ФЗ) Исполнитель направляет Заказчику электронный чек на указанный им в заявке адрес электронной почты.

7.8. Исполнитель не несет ответственность за ошибки, допущенные Заказчиком при оплате, за действия банков и иных организаций, в том числе за курс конвертации валют и комиссию банков и иных организаций при оплате Заказчиком услуг с банковской карты, привязанной к валютному счету. Датой оплаты считается дата поступления платежа на расчетный счет Исполнителя.

8. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

8.1. Для возврата денежных средств на банковскую карту необходимо заполнить «Заявление о возврате денежных средств», которое высылается Исполнителем по требованию Заказчика на электронный адрес и оправить его вместе с приложением копии паспорта по адресу: nikita@conciergefamilly.com

8.2. Возврат денежных средств будет осуществлен на банковскую карту в течение 21 (двадцати одного) рабочего дня со дня получения «Заявление о возврате денежных средств» Исполнителем на ту же карту, с которой производилась оплата.

8.3. Для возврата денежных средств по операциям проведенным с ошибками необходимо обратиться с письменным заявлением и приложением копии паспорта и чеков/квитанций, подтверждающих ошибочное списание. Данное заявление необходимо направить по адресу: nikita@conciergefamilly.com

8.4. Сумма возврата будет равняться сумме оплаты за услугу. Срок рассмотрения Заявления и возврата денежных средств начинает исчисляться с момента получения Исполнителем Заявления и рассчитывается в рабочих днях без учета праздников/выходных дней.

9. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ

9.1. В срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты оказания услуг в соответствии с заявкой, Исполнитель направляет Заказчику Акт оказанных услуг по форме Исполнителя.

9.2. Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней обязан подписать Акт об оказанных услугах или направить мотивированный отказ от подписания Акта. В случае, если в указанный период Заказчик не направил Исполнителю подписанный Акт или мотивированный отказ, Акт считается подписанным Заказчиком, а услуги оказанными Исполнителем и принятыми Заказчиком в полном объеме и с надлежащим качеством.

9.3. Услуги по Договору считаются оказанными Исполнителем и принятыми Заказчиком в полном объеме без замечаний Заказчика с даты подписания Сторонами Акта оказанных услуг.

10. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

10.1. Персональные данные Заказчика, а также указанного в Заявке несовершеннолетнего лица (если применимо), могут включать фамилию, имя, отчество, год, месяц, дату рождения, паспортные данные или данные другого документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес, адрес проживания/прописки/регистрации, данные загранпаспорта (номер, срок действия, гражданство), телефоны,

адрес электронной почты, сведения о состоянии здоровья (если применимо) и прочие сведения, предоставленные Заказчиком свободно, в своей воле и в своем интересе.

10.2. Любая обработка персональных данных Заказчика (включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) осуществляется на территории Российской Федерации и регулируется Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», а также правилами и требованиями нормативно-правовых актов в области защиты персональных данных, применимых к настоящим отношениям.

10.3. Настоящим Заказчик дает свое согласие на обработку Исполнителем, его работниками и иными представителями Исполнителя (третьими лицами) персональных данных Заказчика, а также персональных данных указанного в Заявке несовершеннолетнего лица, от имени которого Заказчик действует в качестве законного представителя (если применимо), в том числе специальных персональных данных в целях заключения и исполнения настоящего Договора, проверки качества оказания услуг и их оплаты, в целях хранения информации о сотрудничестве и ведения документооборота, а также в целях исполнения требований действующего законодательства Российской Федерации. При этом при обработке персональных данных Заказчика, а также указанного в Заявке несовершеннолетнего лица (если применимо), Исполнитель руководствуется принципами минимизации персональных данных и их обезличивания (при наличии возможности).

10.4. Настоящим Заказчик предоставляет Исполнителю право осуществлять все действия по обработке персональных данных (в том числе специальных персональных данных) Заказчика и указанного в Заявке несовершеннолетнего лица (если применимо), включая их сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, передачу (в том числе трансграничную передачу персональных данных). Исполнитель вправе обрабатывать персональные данные Заказчика, специальные персональные данные посредством включения их в списки и внесения в электронные базы данных Исполнителя.

10.5. Исполнитель имеет право во исполнение своих обязательств по настоящему Договору передавать персональные данные Заказчика, а также специальные персональные данные, в любые органы, организации и учреждения, и получать от этих органов, организаций и учреждений данные о Заказчике.

10.6. Заказчик вправе обратиться к Исполнителю с письменным заявлением и получить информацию о наименовании или ФИО лиц, осуществляющих обработку персональных данных Заказчика и указанного в Заявке несовершеннолетнего лица (если применимо), а также о предполагаемой или осуществляемой их передаче (в том числе трансграничной) третьим лицам.

10.7. Заказчик вправе в любой момент в одностороннем порядке отозвать согласие на обработку его персональных данных и данных указанного в Заявке несовершеннолетнего лица (если применимо), путем направления письменного уведомления, которое может быть направлено Исполнителю почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу: 105043, Москва г, 8-Я Парковая ул, дом 25, офис ЭТ Ц П I КОМ 17 О 19

10.8. Настоящее согласие на обработку персональных данных дано Заказчиком в момент подписания Договора, действует в течение срока действия настоящего Договора, а также до достижения цели исполнения Исполнителем обязанностей, установленных законодательством Российской Федерации.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

11.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

11.2. Ответственность Исполнителя перед Заказчиком ограничивается стоимостью оказанных услуг, указанной в заявке и/или иных приложениях к Договору.

11.3. Исполнитель не несет ответственность за возможный ущерб, нанесенный Заказчику по его собственной вине и / или вызванные инициативой самого Заказчика.

11.4. Исполнитель не несет ответственность за несоответствие предоставленных услуг необоснованным ожиданиям Заказчика и его субъективной оценке.

11.5. Исполнитель не несет ответственности за неисполнение условий настоящего Договора по причинам, не зависящим от Исполнителя, не возвращает полную или частичную стоимость услуг по настоящему Договору, а также не компенсирует моральный ущерб, в том числе, не несет ответственности в случае:

- предоставления недостоверных сведений и/или документов Заказчиком;
- не соответствия документов Заказчика установленным требованиям;
- потерю и повреждение проездных документов;
- действия консульских, таможенных и иммиграционных служб, в том числе отказ иностранного государства в выдаче въездных виз Заказчику в страну назначения, за задержки при рассмотрении документов консульством иностранного государства, отказ во въезде или принятии решения о запрете въезда Заказчика в страну назначения, и проч.;
- при возникновении проблем, связанных с подлинностью документов, предоставляемых Заказчиком для оформления и организации оказания услуг по настоящему Договору (паспорт, справка, доверенность и т. д.) и не несет ответственности за возможные последствия, связанные с этими обстоятельствами;
- при возникновении проблем, трудностей и последствий, возникающих у Заказчика при утере Заказчиком и/или членами его семьи загранпаспорта;
- за возможный ущерб, причиненный Заказчику Операторами;

- при изменении ценовой политики Операторов изменения тарифов на уже забронированные услуги;
- 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 несоответствие предоставленных Услуг, необоснованным ожиданиям Заказчика и его субъективной оценке.

11.6. Незнание Заказчиком законов или обычаев страны пребывания не освобождает его от ответственности при их нарушении в соответствии с применимым законодательством.

11.7. Заказчик берет на себя всю ответственность, включая финансовую, за любые совершенные им действия или решения, принимаемые в ходе использования результата услуг, а также несет ответственность за соблюдение законодательства страны пребывания.

11.8. Исполнитель не несет ответственности за какие-либо травмы, смерть, убытки, ущерб, затраты или другие претензии в отношении компенсации и любые расходы, включая судебные издержки, возникающие у Заказчика в связи с настоящим Договором или связанные с выполнением или неисполнением услуг, если только не доказано, что это было вызвано неосторожностью, грубой небрежностью или преднамеренным неправомерным поведением Исполнителя или его сотрудников и партнеров.

11.9. Исполнитель не несет никакой ответственности, а Заказчик в явной форме освобождает Исполнителя от любой ответственности за последствия любой задержки или за любые убытки, понесенные Заказчиком в результате любой задержки, действия или бездействия любой третьей стороны. Заказчик берет на себя всю ответственность, включая финансовую, за любые совершенные ими действия или решения, принимаемые в ходе использования результата услуг.

12. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

12.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажут, что это было вызвано возникновением обстоятельств непреодолимой силы, включая военные действия, забастовки, стихийные бедствия, решения органов государственной власти и управления, а также другие обстоятельства, не зависящие от воли Сторон и не поддающиеся их контролю. Стороны не несут ответственности в случаях, если исполнение Сторонами обязательств по настоящему Договору невозможно вследствие произошедших изменений любого характера, затрагивающих условия осуществления Исполнителем бронирования в соответствии с заявкой Заказчика, на которые Стороны не могли повлиять, в том числе в части изменения информации:

- о правилах въезда в государство назначения и выезда из государства пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в государство назначения и выезда из государства пребывания;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения поездки).

12.2. Стороны обязаны незамедлительно уведомлять друг друга о возникновении обстоятельств непреодолимой силы, но не позднее 3 (трех) рабочих дней с того момента, когда информирующая Сторона узнала об их возникновении.

12.3. Такие уведомления могут направляться Сторонами по контактными адресам, указанным в Реквизитах настоящего Договора, посредством электронной или иной связи, позволяющей определить адресата и адресанта, факт отправки и получения информации (документов) Сторонами.

12.4. Если действие обстоятельств непреодолимой силы будет продолжаться более трех месяцев, Стороны вправе принять (без предъявления взаимных претензий) решение о прекращении действия Договора либо о приостановлении его действия.

13. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ И ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО

13.1. При заключении, исполнении и расторжении настоящего Договора Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

13.2. В случае возникновения любых споров и разногласий, возникших из Договора, Стороны предпринимают меры для их скорейшего урегулирования путем переговоров.

13.3. Споры, не урегулированных путем переговоров, разрешаются в претензионном порядке. В этих случаях Сторона, считающая свое право нарушенным, должна предъявить другой Стороне претензию с изложением своих требований. Претензия направляется по электронной почте и одновременно высылается по регулярной почте заказным письмом с уведомлением о вручении. Датой получения претензии считается день ее передачи по электронной почте с подтверждением сообщения о доставке и прочтении сообщения адресатом. Срок для ответа на претензию, в том числе содержащую требования об устранении недостатков оказанной услуги, повторном оказании услуги, устанавливается 10 (десять) календарных дней со дня ее получения. В течение установленного срока Исполнитель принимает решение об удовлетворении требований Заказчика, Ответ на претензию направляется по электронной почте (с подтверждением сообщения о доставке и прочтении сообщения адресатом) и одновременно направляется по регулярной почте заказным письмом с уведомлением о вручении. В ответе на претензию Заказчика Исполнитель уведомляет о принятом решении об удовлетворении или об отказе в удовлетворении требований Заказчика, заявленных в претензии.

13.4. В случае если в разумный срок претензионные требования не удовлетворены (полностью или частично), Сторона, считающая свое право нарушенным, вправе обратиться в компетентный суд в соответствии с законодательством Российской Федерации. Применимое право при разрешении споров – материальное и процессуальное право Российской Федерации.

14. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

14.1. Договор является публичной офертой и вступает в силу с момента оформления Сторонами заявки посредством электронной почты и означает предоставление Заказчику полной и достаточной информации для осуществления бронирования услуг и полное согласие с правилами (условиями) бронирования и положениями соответствующей заявки и настоящего Договора. Договор действует до даты завершения оказания услуг в соответствии с заявкой.

14.2. Действие Договора может быть прекращено досрочно по соглашению Сторон, а также путем одностороннего отказа одной из Сторон от исполнения Договора. Исполнитель вправе в любой момент без указания причин отказаться от исполнения Договора путем направления Заказчику на указанный в заявке адрес электронной почты уведомления за 10 (десять) рабочих дней.

14.3. В случае, если на момент истечения срока действия Договора между Сторонами будут существовать незавершенные расчеты либо другие неисполненные обязательства Сторон по Договору, Договор будет действовать до момента надлежащего исполнения таких неисполненных обязательств либо до другого момента, установленного соглашением Сторон.

15. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

15.1. Стороны договорились, что при заключении и исполнении настоящего Договора будут пользоваться электронной почтой. При этом письма, документы, отправленные с адреса электронной почты Исполнителя с доменным именем @qatarrussia.ru, будут признаваться сторонами, отправленными Исполнителем, а с адреса электронной почты Заказчика, указанной в заявке - будут признаваться отправленными Заказчиком. Для проверки полномочий сторон, сбора необходимой информации стороны обмениваются сканированными документами по электронной почте, гарантируя друг другу идентичность отсканированных документов оригиналам, а также наличие в распоряжении стороны, отправившей сканированный документ подлинного документа. Обмен оригиналами документов должен осуществляться в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента обмена отсканированными копиями.

15.2. Стороны договорились, что документы, направленные посредством электронной почты с адресов уполномоченных лиц, указанных в заявке, имеют такую же силу, что и бумажные документы, подписанные Сторонами. При запросе какой-либо Стороны о предоставлении бумажной версии документа, направленного посредством электронной почты с адреса указанного в заявке уполномоченного лица, другая Сторона обязана предоставить такой документ в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления соответствующего запроса.

15.3. Ни одна из Сторон Договора не вправе каким-либо образом передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны.

15.4. По всем остальным вопросам, не предусмотренным в настоящем Договоре, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

15.5. Исполнитель вправе в любой момент внести изменения в Договор, размещенный на Сайте. Изменение Договора происходит путем публикации Исполнителем новой редакции Договора на Сайте с указанием даты публикации актуальной редакции.

16. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ООО «КОНСЬЕРЖ ФЭМИЛИ»

Юридический адрес: 105043, Москва г, 8-Я Парковая ул, дом 25, офис ЭТ Ц П I КОМ 17 О 19

ИНН 7719840121 КПП 771901001

Банковские реквизиты:

Р/с 40702810638040032669

БАНК ОАО «СБЕРБАНК РОССИИ» г. Москва

к/с 30101810400000000225

БИК 044525225

ОКПО 17326770

ОГРН 1137746240576

e-mail: nikita@conciergefamilly.com

телефон: +7 (916) 3454076