

Настоящее Соглашение (далее - Соглашение) регулирует отношения между Акционерным обществом «Комфорт-Сервис», юридическим лицом, созданным в соответствии с законодательством Российской Федерации, далее по тексту Соглашения именуемым «Компания», с одной стороны, и любым физическим лицом, который пользуется услугами Компании (далее - Услуги), с другой стороны, далее по тексту Соглашения именуемым «Клиент» (далее при совместном упоминании именуемые «Стороны», а по отдельности - «Сторона»).

Настоящее Соглашение в вопросах и условиях, не оговоренных в настоящем Соглашении, регулируется действующим законодательством Российской Федерации.

Настоящее Соглашение в соответствии со статьей 435 Гражданского кодекса РФ является офертой, адресованной любым физическим лицам (далее по тексту - Оферта), и может быть принято физическим лицом, не иначе как путем присоединения к Соглашению в целом. В отношении формы заключения настоящего Соглашения применяются нормы Гражданского кодекса, регулирующие порядок и условия заключения публичного договора (ст. 426 ГК РФ), договора присоединения (ст.428 ГК РФ), оферты (ст. 435 - 444 ГК РФ).

Термины и определения, используемые в настоящем Соглашении

**«Компания»** - АО «Комфорт-Сервис» ОГРН 1157746596919, ИНН 7734357085, Местонахождение: 119285, город Москва, Мосфильмовская ул, д. 42 стр. 1, пом. I ком./эт. 2/5.

**«Клиент»** - любое физическое лицо, которое пользуется услугами Компании и принявшее безоговорочно и в полном объеме условия настоящего Соглашения.

**«Акцепт»** - Акцепт» - принятие Клиентом условий настоящего Соглашения путём выбора пункта (проставление «галочки») «Я прочитал(а) и согласен(на) с условиями Соглашения» в Чекбоксе либо путем совершения конклюдентных действий (отправка Заказа, совершение платежа в адрес Компании (Поставщика)) либо иным способом позволяющим достоверно установить его волеизъявление. После совершения Акцепта Клиент считается принявшим безоговорочно и в полном объеме условия настоящего Соглашения.

**«Поставщики»** - лица, непосредственно оказывающие услуги по перевозке, гостиничные услуги и иные дополнительные услуги, агенты указанных организаций, а также организации, предоставляющие возможность бронирования и оплаты указанных услуг, с которыми АО «Комфорт сервис» заключило соглашение на оказание соответствующих услуг или иной договор, а также лица в отношении которых Компания совершает юридические и иные действия от имени и за счет Клиента.

**«Заказ»** - заявка Клиента на оказание услуг Компанией и/или оплата услуг Компании, Поставщиков услуг.

1. Для оказания услуг Клиент обязан подтвердить, что прочитал, понял и согласен соблюдать настоящее Соглашение (произвести Акцепт), с момента Акцепта Соглашения Клиент имеет права и исполняет обязанности, предусмотренные настоящим Соглашением.
2. Клиент, акцептуя настоящее Соглашение, гарантирует, что он достиг совершеннолетнего возраста (18+), допустимого в соответствии с законодательством Российской Федерации для акцепта настоящего Соглашения, и обладает соответствующими полномочиями для получения услуг Компании.
3. После Акцепта настоящего Соглашения Клиент вправе осуществлять Заказ следующих услуг:
  - **Услуги в области организации путешествий** (бронирование авиа и железнодорожных билетов, бронирование отелей, апартаментов и домов, визовая поддержка; бронирование ВИП-сервисов в аэропортах, аренда авто с водителем и без, услуги такси, услуги частной авиации, аренда яхт и другого морского и речного транспорта);
  - **Услуги в области Досуга** (приобретение билетов и приглашений на культурные, спортивные и светские мероприятия, бронирование столов в ресторанах, барах и ночных клубах, заказ цветов и т.п.);
  - **Услуги в области подбора медицинского учреждения для лечения и обследования за рубежом;**
  - **Услуги в области подбора учебных учреждений;**
  - **Услуги в области организации развлекательных мероприятий** (организация праздников).

### **Услуги Компании НЕ включают в себя:**

- Предоставление любой информации по банковским услугам/продуктам любых кредитных организаций по всему миру;
  - Совершение действий, связанных с государственными услугами (заполнить/зарегистрировать/предоставить информацию/позвонить в организацию и т.п.) вся информация представлена в полном объеме и в свободном доступе на сайтах организаций и органов, предоставляющих государственные услуги, и предоставляется по телефону едиными справочными службами таких организаций/органов;
  - Работу с документацией (переводы, анализ данных, подготовка сравнительных таблиц и т.п.);
  - Предоставление информации о наличии и поиска товаров по лучшей доступной цене;
  - Предоставление информации о наличии/поиску/доставке лекарственных средств, БАДов и т.д.;
  - Совершение действий в личном кабинете Клиента по указанию Клиента;
  - Любую оплату и совершение действий по приобретению от имени Клиента товаров/услуг в Интернете.
4. Компания оставляет за собой право по своему личному усмотрению изменять настоящее Соглашение при условии публикации данного Соглашения по адресу: [concierge.ru/oferta.pdf](http://concierge.ru/oferta.pdf) за 10 (Десять) календарных дней до вступления таких изменений в силу. В случае если Клиент продолжает пользоваться услугами Компании после изменения Соглашения, это означает, что такие изменения приняты Клиентом.
  5. Если Клиент не согласен соблюдать настоящее Соглашение, такой Клиент не должен направлять Компании Заказы.
  6. Компания вправе предоставлять услуги Поставщиков в качестве агента соответствующих Поставщиков, за исключением услуг третьих лиц в отношении которых Компания действует от имени и за счет Клиента. Компания не оказывает самостоятельно услуги по перевозке, страхованию, аренде авто, гостиничные услуги и иные предоставляемые услуги Поставщиков. Исполнителем указанных услуг является соответствующий Поставщик. Описание оказываемых услуг, стоимость, правила и условия их оказания определяются Поставщиком. Компания оказывает услуги по их бронированию и оформлению подтверждающих бронирование документов. Компания, являясь агентом Поставщиков, не может контролировать действия или бездействие Поставщиков и устанавливать правила оказания ими услуг.
  7. Компания не гарантирует 100% точности и не несёт ответственности за неполноту либо недостоверность информации (в частности, наличие мест по тарифу, номеров в отелях, статистика авиакомпаний и т.п.) и описание любой услуги, предоставляемое нашими партнерами и Поставщиками, что не лишает Клиента права требовать возмещения убытков у Поставщиков.
  8. В случае, если Компания не является агентом соответствующих Поставщиков, Клиент акцептуя настоящее Соглашение, соглашается с тем, что Компания действует от имени и за счет Клиента в отношениях с третьими лицами, при этом ответственность Компания несет в соответствии с действующим законодательством РФ, как агент Клиента. Отчеты по исполнению поручения Клиента направляются Компанией Клиенту по электронной почте, указанной Клиентом.
  9. Порядок и способы оплаты Заказа:
    - 9.1. Расчеты между Компанией и Клиентом производятся в рублях, путем внесения Клиентом денежных средств в кассу Компании, кассу уполномоченного банка, либо в безналичной форме с использованием банковской карты.
    - 9.2. Для выбора способа оплаты с помощью банковской карты Клиент на соответствующей странице должен нажать кнопку «Оплата заказа банковской картой». После чего Клиент будет переадресован на платежную страницу банка, обеспечивающего указанный функционал. На платежной странице Клиент вводит необходимую информацию и подтверждает оплату Заказа и/или оплату Услуг Компании нажатием кнопки «Оплатить». Оплата происходит через интернет-эквайринг с использованием банковских карт выпущенных российскими банками следующих платёжных систем:
      - МИР
      - VISA
      - Mastercard

10. Отказ от Заказа:

10.1 Клиент вправе отказаться от Заказа при условии оплаты Компании фактически понесенных ей расходов.

10.2. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения условий Заказа или его аннуляции в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при оформлении Заказа. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий, указанных в Заказе;
- изменение сроков совершения Заказа;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения Клиентом/лицом-непосредственным потребителем услуги в области организации путешествий по независящим от него обстоятельствам (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

10.3. Каждая из Сторон вправе потребовать отмены Заказа или его изменения в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью Клиента/лица- лицом-непосредственным потребителем услуги в области организации путешествий, а равно опасности причинения вреда его имуществу. При отмене Заказа до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств, Клиенту возвращается денежная сумма, равная общей цене услуг по организации путешествий, а после начала путешествия - а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных услуг.

11. Вознаграждение Компании определяется, как разница между ценой услуги согласованной с Клиентом по соответствующему Заказу и стоимостью услуг Поставщика.

12. Компания может взимать сервисный сбор, помимо цены услуги, согласованной с Клиентом. Размер сервисного сбора зависит от способа оплаты Клиентом, включая, но не ограничиваясь.

При оплате банковской картой комиссия до 3.5%. К оплате принимаются только карты, выпущенные российскими банками.

Сервисный сбор возврату не подлежит.

13. Вся информация, предоставленная Компанией Клиенту, описание услуг, оказываемых соответствующими Поставщиками, предоставляются по принципу «как есть», в том виде, в каком она получена от партнеров и Поставщиков.

14. Обработка Заказов, оформляемых Клиентами, осуществляется на основании предоставляемых Клиентом сведений и документов, а также совершаемых Клиентом действий.

15. Забронированные и/или оплаченные Клиентом услуги Поставщиков регулируются правилами соответствующего Поставщика. При непосредственном оказании услуг Поставщиками отношения возникают между Клиентом и Поставщиком. Компания не несет ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Поставщиком Услуг своих обязательств по предоставлению Клиенту забронированных Услуг.

16. Компания не гарантирует качество, объем, своевременность и исполнение предоставляемых Поставщиками услуг, заказанных Клиентом, а также не несет ответственности и не возвращает денежные средства и не возмещает никаких любых косвенных или прямых затрат за несоблюдение правил обслуживания непосредственным Поставщиком услуги, включая, но не ограничиваясь, в случае любой задержки, переноса или отмены рейса, избыточного бронирования, забастовки, обстоятельств непреодолимой силы, непоступления денежных средств в результате действий (бездействия) со стороны платежных систем, кредитных и/или банковских организаций, а также иных причин, находящихся вне непосредственного контроля Компании, что не ограничивает право Клиента требовать возмещения убытков с виновного лица.

17. Компания не несет ответственность за действия и бездействия Поставщиков и иных третьих лиц.

18. Компания не несет ответственности за незнание и/или несоблюдение Клиентами, Поставщиками и любыми третьим лицами норм действующего применимого законодательства. Клиенты несут самостоятельную ответственность за ознакомление и соблюдение действующих норм, включая, но не ограничиваясь, нормы применимого законодательства, международных договоров, правила, установленные Поставщиками, в том числе по вопросам предоставления сведений и документов, необходимых для оказания

Поставщиками забронированных и/или оплаченных услуг, их оплаты, изменения объема оказываемых услуг, отмены и возврата стоимости. Обращаем Ваше внимание, что в соответствии с источниками коллизионных норм российского гражданского права договор между иностранным перевозчиком и пассажиром не подчиняется нормам российского законодательства, а подчиняется праву страны - перевозчика и условиям перевозки, установленным соответствующим перевозчиком.

19. Компания не несет ответственность за негативные последствия и убытки, связанные с невозможностью Клиентами использования заказанных услуг в результате предоставления недостаточных сведений или документов, их непредоставления или несвоевременного предоставления, а также в результате нарушения Клиентом положений настоящего Соглашения, правил, установленных Поставщиками, действующего законодательства и иных применимых требований.
20. Компания не несет ответственность за любые последствия, возникающие в связи с отсутствием у Клиента информации о заказанных услугах в связи с тем, что Клиент не отслеживает состояние оформленного заказа, не проверяет электронную почту на предмет получения от Компании информации о заказанных услугах и не обращается за информацией к службе поддержки за получением недостающей информации.
21. Компания не несет ответственность:
  - за недостоверность, недостаточность, недействительность или несвоевременность сведений и документов, предоставленных Клиентами;
  - за оформление документов, подтверждающих заказ услуг Поставщиков, на основе недостоверных, неполных или недействительных сведений и документов, предоставленных Клиентами;
  - за отказ или несвоевременную выдачу посольством или консульством визы, в том числе вследствие действий или бездействия Клиентов;
  - за неудовлетворительные результаты при прохождении Клиентом таможенного или паспортного контроля;
  - сложившиеся погодные условия в странах пребывания и обстоятельства непреодолимой силы;
  - за нарушение Клиентом норм поведения, случаи утери и кражи багажа, вещей, документов, денег, ценностей;
  - за случаи депортации Клиента;
  - за любой ущерб, причиненный Клиенту в результате использования им некачественных или незащищенных каналов связи.
22. Отношения между Клиентом и Компанией возникают при направлении Клиентом Заказа Компании по электронной почте и подтверждения Компанией возможности оказания услуг по Заказу. После подтверждения о бронировании услуг Поставщиков или подтверждения иных услуг, Услуги Компанией признаются надлежаще оказанными, а вознаграждение Компании за указанные услуги возврату не подлежит.
23. Размер ответственности Компании ограничивается вознаграждением Компании, что не исключает права Клиента требовать возмещения убытков с Поставщика.
24. Клиент несет самостоятельную ответственность за отказ во въезде или выезде в место временного пребывания, возможности полета по авиабилету или проживании в забронированном отеле, в частности по обстоятельствам, препятствующим совершению путешествия, к которым, в том числе, но не только, относятся:
  - различного рода заболевания Клиента и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.);
  - имевшие место в прошлом конфликтные ситуации Клиента с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;
  - имеющиеся у Клиента ограничения на право выезда, наложенные компетентными органами;
  - иностранное гражданство Клиента, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Клиент;
  - необходимость получения Клиентом специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: получения въездной/выездной визы, согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта,

разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований.

25. Компания вправе отказать в обслуживании Клиента в случае нарушения Клиентом этических норм общения с сотрудниками Компании (общение на повышенных тонах, грубость, хамство, оскорбления сотрудников Компании, применение нецензурной лексики, общение в очевидном состоянии алкогольного опьянения и т.д.), либо в случае наличия у Компании фактов, подтверждающих распространение Клиентом заведомо ложной информации о Компании и услугах, оказываемых Компанией, которая может негативным образом отразиться на работе Компании.
26. Для оказания услуг Клиент должен предоставить Компании следующую информацию:
- Имя, фамилия и отчество (при наличии);
  - Страна проживания (дополнительно можно указать город проживания);
  - Адрес электронной почты;
  - Номер телефона;
  - Номер паспорта;
  - Дата (день, месяц, год) рождения, - Гражданство.

27. Персональные данные:

27.1. Клиент соглашается на использование Компанией персональных данных Клиента, указанных им для оказания услуг Компанией, и выражает свое добровольное согласие на обработку своих персональных данных с использованием средств автоматизации, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, трансграничную передачу, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, в связи с акцептом настоящей оферты, и иные действия, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», а так же дает свое согласие на получение информации на электронный адрес, указанный Клиентом.

27.2. Компания собирает и хранит только те персональные данные Клиентов, которые необходимы для оказания Компанией услуг, закрепленных п. 3 данного Соглашения, а также Персональные данные, которые Клиент предоставляет о себе самостоятельно при заполнении форм на сайте [concierge.ru](http://concierge.ru), при авторизации, данные, которые автоматически передаются в процессе их использования с помощью установленного на устройстве Клиента программного обеспечения, в том числе IP-адрес, информация из файлов cookie, информация о браузере Клиента (или иной программе, с помощью которой осуществляется доступ к сервисам сайта), информация об аппаратном и программном обеспечении устройства Клиента, время доступа, адреса запрашиваемых страниц и иная подобная информация.

27.3. Компания хранит персональные данные Клиентов в соответствии с внутренними регламентами обработки и защиты персональных данных Компании и Федеральным законом от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

27.4. В отношении персональных данных Клиентов сохраняется их конфиденциальность, кроме случаев добровольного предоставления Клиентом информации о себе для общего доступа неограниченному кругу лиц.

27.5. Компания вправе передать персональные данные Клиента третьим лицам в следующих случаях:

- Клиент выразил свое согласие на такие действия.
- В целях, указанных в п. 3 настоящего Соглашения, при условии соблюдения такими третьими лицами законодательства о защите персональных данных.
- Передача данных предусмотрена российским или иным применимым законодательством в рамках установленной законодательством процедуры.
- В целях обеспечения возможности защиты прав и законных интересов Компании или третьих лиц.

27.6. Персональные данные Клиента хранятся в течение 5 лет.

27.7. Компания применяет все необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты персональных данных Клиента от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования,

распространения, а также от иных неправомерных действий третьих лиц.

28. По вопросам предоставления услуг Компании Клиент может получить консультации направив запрос по электронной почте [information@concierge.ru](mailto:information@concierge.ru).
29. Настоящее Соглашение регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Вопросы, не урегулированные Соглашением, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Российской Федерации.
30. Данное Соглашение и любые опубликованные изменения к данному Соглашению действуют в полном объеме и остаются в силе в течение всего периода оказания Компанией услуг Клиенту Приложения.
31. Если по тем или иным причинам одно или несколько положений настоящего Соглашения становится недействительной или не имеющим юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных положений настоящего Соглашения.
32. Настоящее Соглашение может быть прекращено Компанией в одностороннем порядке и без выплаты какой-либо компенсации в связи с этим - путем направления Компанией Клиенту письма по электронной почте.
33. Настоящее Соглашение может быть прекращено Клиентом в любое время путем направления Клиентом Компании письма по электронной почте.
34. Заключая настоящее Соглашение, Клиент подтверждает, что информирован об условиях договора перевозки, возврата и обмена билетов, применения тарифов перевозчиков, приведенных в Памятке Туроператора по тексту авиабилета/правил авиаперевозчика. В случае отказа от услуги авиаперевозки Клиент обязуется компенсировать расходы, связанные с аннуляцией таких авиабилетов. Если авиаперевозка включена в пакет услуг по организации путешествий, то стоимость данной авиаперевозки не выделяется, так как включена в туристский продукт. В пакет туроператора может быть включена международная коммерческая (чартерная) перевозка, особенностью которой является более низкая (в сравнении с регулярными рейсами) стоимость, отсутствие стабильного расписания вылетов, возможность изменения фрахтователем типа самолета, авиакомпании (перевозчика), аэропорта вылета/прилета в пределах места назначения. Информация об актуальном времени вылета/аэропорте предоставляется Компанией за один день до даты начала тура и может быть уточнена в зависимости от информации Туроператора/авиакомпании, информация об актуальном времени обратного вылета предоставляется туроператором (принимающей компанией). Расписание вылетов чартерных рейсов, как правило, дублируется на официальном сайте туроператора. Клиент извещен, что в исключительных случаях в условия оказания услуг по организации путешествий могут быть внесены обоснованные изменения в установленном порядке. В случае невозможности предоставления Клиенту ранее подтвержденного отеля (средства размещения) или категории номера, туроператор обязан предоставить ему размещение в отеле, имеющем равную или более высокую категорию ценового и (или) сервисного обслуживания без взимания дополнительной оплаты.