



Договор №: ECXXXXXX от \_\_\_\_\_ года

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

г. Москва

Общество с ограниченной ответственностью «Ист Консьерж», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», публикует настоящий Договор публичной оферты на оказание услуг по содействию в организации процесса бронирования услуг у Поставщиков услуг и предоставления Заказчику информации о необходимой Заказчику услуге (далее – «Оферта»).

### ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТЕРМИНЫ.

**Исполнитель** - ООО «Ист Консьерж», юридическое лицо зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Заказчик** — лицо, бронирующее Услуги у Поставщиков через Исполнителя

**Поставщик** – юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, который предоставляет средства размещения (отель, гостиница, санаторий и т.п.), сервисы по организации трансфера, прокату автомобиля, экскурсоводы, гиды, а также любое иное лицо, оказывающее услуги или обеспечивающее оказание услуг.

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



**Услуги Исполнителя** — услуги по содействию в организации процесса бронирования услуг у Поставщиков услуг и предоставления Заказчику информации о необходимой Заказчику услуге, консультационные услуги, а также иные услуги по согласованию Исполнителя и Заказчика, оказываемые Исполнителем Заказчику.

**Услуги Поставщика** – услуги Поставщика включают, но не исчерпываются, услуги по размещению, услуги гида, услуги переводчика, услуги по передаче документов в соответствующие организации для оформления виз и иных документов, транспортные, экскурсионные, а также иные услуги, оказываемые Поставщиком услуг Заказчику.

**Сайт** — принадлежащая Исполнителю совокупность информации, текстов, графических элементов, дизайна, изображений, фото и видеоматериалов и иных результатов интеллектуальной деятельности, а также программ для ЭВМ, содержащихся в информационной системе, обеспечивающей доступность такой информации в сети Интернет по сетевому адресу: <https://eastconcierge.ru> .

**Стороны (Сторона)** – Исполнитель, Заказчик и Поставщик.

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику полную и достоверную информацию об оказываемых Услугах Исполнителя и об условиях их оказания. Информация об Услугах Поставщика предоставляется Исполнителем на основании сведений, полученных от Поставщиков услуг.

1.2. Во исполнение обязанности, указанной в п. 1.1 настоящей Оферты, Исполнитель по запросу Заказчика предоставляет достоверную и

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



исчерпывающую информацию об оказываемых Услугах Исполнителя в любой удобной для Исполнителя форме.

1.3. Акцептом (принятием условий) настоящей Оферты является факт оплаты Услуг Исполнителя.

1.4. Акцепт настоящей Оферты и соответственно, заключение настоящего Договора означает, что Заказчик в необходимой для него степени ознакомился с условиями настоящего Договора.

1.5. Заказчик осведомлен о том, что Исполнитель в правоотношениях между Заказчиком и Поставщиком услуг является лишь агентом, все Услуги Поставщика предоставляются Поставщиком услуг, все обязанности по оказанию Услуг Поставщика возникают непосредственно у Поставщика, следовательно, ответственность за качество и своевременность оказания Услуг Поставщика несет непосредственно Поставщик услуг.

1.6. Настоящая Оферта является смешанным договором, содержащим в себе черты договора возмездного оказания услуг и агентского договора, следовательно, к отношениям по настоящей Оферте, а также вытекающим из нее отношениям, применяются в соответствующих частях положения гл. 39 Гражданского Кодекса Российской Федерации «Возмездное оказание услуг» и гл. 52 Гражданского Кодекса Российской Федерации «Агентирование».

### **ПРЕДМЕТ НАСТОЯЩЕЙ ОФЕРТЫ.**

2.1. Предметом настоящей Оферты является возмездное оказание Заказчику услуг по содействию в организации процесса бронирования услуг у Поставщиков услуг и в их оплате и предоставления Заказчику информации о необходимой Заказчику и (или) иных услуги.

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



2.2. Заказчик оплачивает Услуги Исполнителя, а Исполнитель принимает на себя обязательства оказать Услуги Исполнителя, либо оказать Заказчику содействие в организации процесса бронирования Услуг Поставщиков.

2.3. После оплаты Услуг Исполнителя Заказчиком, Исполнитель приступает к оказанию Услуг Исполнителя.

### **СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.**

3.1. Стоимость Услуг Исполнителя определяется Исполнителем исходя из объема фактически оказанных Услуг. Стоимость Услуг Поставщика определяется Поставщиком услуг.

3.2. Цена Услуг Исполнителя указывается в рублях Российской Федерации.

3.3. Заказчик обязан внести оплату в размере 100 (сто) % единовременным платежом до даты начала оказания Услуг Исполнителя.

3.3.1. По соглашению Сторон может быть установлен иной порядок оплаты Услуг Исполнителя, который должен быть оформлен в виде письменного Дополнительного соглашения к настоящей Оферте, подписанным надлежаще уполномоченными представителями Сторон.

3.4. Заказчик оплачивает Услуги Исполнителя с использованием электронных средств платежа или наличными деньгами.

3.5. При оплате заказа банковской картой, обработка платежа (включая ввод номера карты) происходит на защищенной странице процессинговой системы,

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



которая прошла международную сертификацию. Это значит, что Ваши конфиденциальные данные (реквизиты карты, регистрационные данные и др.) не поступают в интернет-магазин, их обработка полностью защищена и никто, в том числе наш интернет-магазин, не может получить персональные и банковские данные клиента. При работе с карточными данными применяется стандарт защиты информации, разработанный международными платёжными системами Visa и Mastercard-Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), что обеспечивает безопасную обработку реквизитов Банковской карты Держателя. Применяемая технология передачи данных гарантирует безопасность по сделкам с Банковскими картами путем использования протоколов Secure Sockets Layer (SSL), Verifiedby Visa, Secure Code, и закрытых банковских сетей, имеющих высшую степень защиты. При запросе возврата денежных средств при отказе от покупки, возврат производится исключительно на ту же банковскую карту, с которой была произведена оплата.

3.6. В случае непроизвольной (автоматической) отмены платежа, произведенного с помощью электронных средств платежа, или отсутствия списания со счёта Заказчика в пользу Исполнителя денежных средств в установленном размере или его части по причине технического сбоя и (или) иной непредвиденной ошибки, Заказчик предоставляет право Исполнителю произвести необходимые действия, направленные на исполнение Заказчиком обязанности по оплате без дополнительного уведомления, по имеющимся платёжным данным в соответствии с правилами платёжных систем, включая VISA, MasterCard, МИР, Систему быстрых платежей и др., и на следующих условиях:

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОПП.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



- Сумма списания составляет неоплаченную стоимость Услуг Исполнителя, с которой Заказчик был ознакомлен в момент оплаты или до этого момента;
- Списание совершается в рублях РФ;
- Исполнитель не взимает с Заказчика комиссию или иную плату за такое списание;

3.7. Заказчик осознаёт, что указанные в п. 3.5 настоящей Оферты действия со стороны Исполнителя, производятся в интересах Заказчика и направлены на реализацию воли Заказчика, как стороны по настоящей Оферте.

3.8. В соответствии с условиями настоящей Оферты чек в электронной форме предоставляется путем sms-сообщения или сообщения по адресу электронной почты, указанной Заказчиком.

3.9. Обязанность Заказчика по оплате цены Услуг Исполнителя считается исполненной:

3.9.1. При оплате безналичными денежными средствами: с момента зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.9.2. При оплате наличными деньгами: с даты внесения наличных денег в кассу Исполнителя.

3.10. Исполнитель имеет право без предварительного согласия и уведомления Заказчика устанавливать любые скидки и проводить любые акции, связанные с оказанием Услуг Исполнителя.

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



3.11. Исполнитель имеет право без предварительного согласия и уведомления Заказчиков повышать цены на Услуги Исполнителя. Цены на Услуги Исполнителя, по которым внесена оплата, не могут быть повышены, за исключением случаев, когда после произведения оплаты стоимость Услуг Поставщиков услуг была повышена, а также в связи с иными причинами увеличения расходов Исполнителя на оказание Услуг Исполнителя, не зависящим от воли Исполнителя.

## **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.**

### **4.1. Исполнитель обязуется:**

4.1.1. Оказывать Услуги Исполнителя надлежащим образом. Услуги Исполнителя считаются оказанными надлежащим образом:

4.1.1.1. При оказании консультационных услуг: с момента предоставления запрашиваемой Заказчиком информации.

4.1.2.1. При оказании содействия в организации бронирования Услуг Поставщиков услуг: с момента предоставления Заказчику подтверждения бронирования.

4.1.2. Обрабатывать персональные данные Заказчика в порядке, установленном действующим законодательством и Политикой в отношении организации обработки и конфиденциальности обработки персональных данных.

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



4.1.3. В случае отзыва Заказчиком согласия на обработку его персональных данных Исполнитель обязуется прекратить их обработку и в случае, если сохранение персональных данных более не требуется для целей обработки персональных данных, уничтожить персональные данные в срок, не превышающий тридцати дней с даты поступления указанного отзыва, если иное не предусмотрено договором, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем, по которому является Заказчик.

#### 4.2. Заказчик обязуется:

4.2.1. Во исполнение Исполнителем своих обязательств перед Заказчиком последний должен сообщить все необходимые данные, однозначно идентифицирующие его как Заказчика, и достаточные для оказания ему Услуг Исполнителя (фамилия, имя, отчество, паспортные данные, данные заграничного паспорта (при необходимости), адрес регистрации, адрес фактического места жительства, действующий адрес электронной почты, действующий и принадлежащий Заказчику номер мобильного телефона).

4.2.2. Оплатить Услуги Исполнителя на условиях настоящей Оферты.

4.2.3. Нести ответственность за внесённые им данные банковских карт, даёт согласие на их хранение и обработку.

4.2.4. Не изменять каким бы то ни было способом программную часть Сайта, не совершать какие-либо действия, направленные на изменение функционирования и работоспособности Сайта.

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



4.2.5. Не предоставлять Исполнителю персональные данные третьих лиц без их согласия, в том числе домашние адреса, телефоны, паспортные данные, адреса электронной почты.

4.2.6. Не размещать на Сайте коммерческую рекламу, коммерческие предложения, агитационную информацию и любую другую навязчивую информацию, кроме случаев, когда размещение такой информации согласовано с Исполнителем путем заключения в письменной форме соответствующего Соглашения.

4.2.7. Не распространять порочащие сведения об Исполнителе или его Услугах, Поставщиках услуг, которые могут причинить вред чести, достоинству и деловой репутации Исполнителя и его коммерческому проекту.

4.2.8. Не распространять материалы, содержащиеся на Сайте, без отдельного соответствующего договора, заключенного с Исполнителем.

4.2.9. Соблюдать законодательство страны, в которую осуществляется поездка. Незнание Заказчиком законов или обычаев страны пребывания не освобождает его от ответственности при их нарушении.

4.2.10. Самостоятельно убедиться в отсутствии каких-либо обстоятельств, препятствующих получению Услуг Исполнителя или Услуг Поставщиков услуг.

4.2.11. Предоставить Исполнителю действительный паспорт Российской Федерации (при осуществлении поездок внутри границ Российской Федерации) и заграничный паспорт (при осуществлении поездок,

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



предполагающих пересечение границ иностранных государств) и все иные необходимые достоверные документы.

4.2.12. Прибыть в аэропорт на регистрацию не позднее чем, за 3 (три) часа до вылета самолета для самостоятельного прохождения пограничного и таможенного контроля.

4.2.13. Соблюдать пограничные и таможенные правила Российской Федерации и посещаемого иностранного государства, правила авиакомпании по провозу багажа).

4.2.14. Нести все дополнительные расходы, которые могут возникнуть во время оказания Услуг Поставщиков услуг.

4.2.15. Нести ответственность, включая финансовую, за любые совершенные им действия или решения, принимаемые в ходе поездки, а также ответственность за соблюдение законодательства страны пребывания.

#### **4.3. Поставщик услуг обязуется:**

4.3.1. Оказывать Заказчику Услуги Поставщика надлежащим образом.

4.3.2. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих оказанию Услуг Поставщика, сообщить об этом Заказчику в течение 24 (двадцати четырех) часов с даты возникновения таких обстоятельств.

4.3.3. Предоставить Исполнителю и Заказчику достоверную и исчерпывающую информацию об Услугах Поставщика.

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



4.3.4. Сообщать Исполнителю о возможности (либо об отсутствии возможности) оказания Услуг Поставщика, которые запрашиваются Исполнителем, и выставлять счет-подтверждение на оплату в течение 4 (четырёх) календарных дней с даты получения соответствующего запроса Исполнителя. Оплата счета-подтверждения, выставленного Поставщиком услуг, Исполнителем либо Заказчиком считается фактом подтверждения бронирования Услуг Поставщика. Поставщик услуг обязан оказать подтвержденные Услуги Поставщика.

4.3.5. Предоставить Заказчику все Услуги Поставщика, подтверждение которых было осуществлено Поставщиком услуг.

4.3.6. При невозможности предоставления подтвержденных Услуг Поставщика, предоставить Услуги Поставщика с равноценными или более высокими потребительскими свойствами или вернуть полную стоимость не предоставленной Услуги Поставщика.

4.3.7. Информировать Исполнителя об изменениях цен на Услуги Поставщика, и об изменении состава Услуг Поставщика.

4.3.8. Передавать Исполнителю документы, необходимые для оказания Услуг Поставщика Заказчику, не позднее срока, оговоренного при подтверждении.

4.3.9. Информировать Заказчика о правилах заселения/выселения, принятых в отелях или иных средствах размещения, в соответствии с которыми заселение/выселение производится согласно расчетному часу средства размещения/отеля.

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



4.3.10. Самостоятельно разрешать конфликтные ситуации с Заказчиком, возникшие по вине Поставщика.

#### **4.4. Исполнитель имеет право:**

4.4.1. Изменять настоящую Оферту в одностороннем порядке, помещая ее на Сайте. Все изменения вступают в силу немедленно после публикации, и считаются доведенными до сведения с момента такой публикации.

4.4.2. Направлять Заказчику сообщения рекламного и информационного характера посредством e-mail и sms-рассылок. Частота рассылок определяется Исполнителем самостоятельно, в одностороннем порядке.

4.4.3. Отзыв настоящей Оферты может быть осуществлён Исполнителем в любое время, но это не является основанием для отказа от обязательств по уже заключённым договорам.

4.4.4. Требовать от Заказчика оплаты Услуг Исполнителя.

4.4.5. Поручить исполнение обязанностей перед Заказчиком третьим лицам (Поставщикам услуг) без согласия или уведомления Заказчика.

4.4.6. Передавать персональные данные Заказчика Поставщикам услуг в целях оказания ими Услуг Поставщиков услуг.

#### **4.5. Заказчик имеет право:**

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 3010181000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



4.5.1. Отказаться от получения e-mail и sms-рассылок, для этого ему необходимо направить соответствующее уведомление по адресу электронной почты: [welcome@eastconcierge.ru](mailto:welcome@eastconcierge.ru).

4.5.2. Требовать от Исполнителя предоставления правдивой и исчерпывающей информации об Услугах Исполнителя.

4.5.3. Требовать от Исполнителя представить подтверждение оплаты Услуг Поставщиков. Соответствующие платежные документы предоставляются Исполнителем Заказчику по электронной почте или иным согласованным Сторонами способом. Разница между оплатой Поставщикам услуг и оплатой Услуг Исполнителя является комиссией Исполнителя, определяемой по усмотрению Исполнителя.

4.5.4. Требовать от Исполнителя надлежащего оказания Услуг Исполнителя.

4.5.5. В любой момент отказаться от Услуг Исполнителя, при условии компенсации Исполнителю фактически понесенных затрат на оказание Услуг.

4.5.6. Проверять ход оказания Услуг Исполнителя, не вмешиваясь в деятельность Исполнителя.

4.5.7. Требовать от Поставщика надлежащего оказания Услуг Поставщика.

4.6. Поставщик услуг имеет право получать от Исполнителя и Заказчика всю информацию и документы, необходимые для оказания Услуг Поставщика.

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



## ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

5.1. Заказчик обращается к Исполнителю для оказания Услуг Исполнителя любым из следующих способов по выбору Заказчика:

5.1.1. По номеру телефона, указанному на Сайте.

5.1.2. По адресу электронной почты, указанному на Сайте.

5.1.3. С помощью мессенджеров WhatsApp или Telegram.

5.2. Исполнитель предоставляет Заказчику информацию о порядке и стоимости оказания Услуг Исполнителя с помощью того же канала связи, по которому обратился Заказчик. В случае достижения согласия относительно перечня Услуг Исполнителя, которые будут оказаны Заказчику, а также относительно стоимости Услуг Исполнителя, Исполнитель направляет Заказчику перечень необходимой информации и документов, необходимых для оказания Услуг Исполнителя, а также информацию о доступных способах оплаты и стоимости Услуг Исполнителя. С даты внесения оплаты Заказчик считается акцептовавшим настоящую Оферту.

5.3. Заказчик обязан направить Исполнителю всю информацию и документы, запрошенные Исполнителем, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты внесения оплаты. В случае, если Заказчик допустит просрочку исполнения данной обязанности, срок исполнения обязанности Исполнителя по оказанию Услуг Исполнителя отодвигается соразмерно просрочке Заказчиком обязанности по направлению информации и документов, запрошенных Исполнителем. В случае, если Заказчик допустит просрочку исполнения обязанности по предоставлению

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



информации и документов, запрошенных Исполнителем, более, чем на 7 (семь) календарных дней, Исполнитель имеет право расторгнуть Договор с Заказчиком в одностороннем внесудебном порядке и вернуть Заказчику денежные средства за вычетом фактически понесенных затрат на оказание Услуг Исполнителя.

5.4. Результат оказания консультационных и информационных Услуг Исполнителя предоставляется Заказчику способом, который был согласован Исполнителем и Заказчиком. В случае, если способ не был согласован Исполнителем и Заказчиком, результат оказания консультационных и информационных Услуг Исполнителя предоставляется Заказчику любым удобным для Исполнителя способом.

5.5. При помощи в организации процесса бронирования услуг у Поставщиков услуг, Исполнитель передает Поставщику услуг всю информацию и документы, полученные от Заказчика и необходимые для оказания Услуг Поставщика.

5.6. Исполнитель направляет Поставщику услуг заявку, содержащую следующие сведения:

5.6.1. Место осуществления поездки;

5.6.2. Сроки туристской поездки (дата, время, место прибытия; убытия);

5.6.3. Тип поездки: индивидуальная либо групповая;

5.6.4. Названия гостиниц, количество бронируемых мест по категориям номеров;

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 3010181000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



5.6.5. Условия и тип питания;

5.6.6. Список Заказчиков (лиц, сопровождающих Заказчика), с указанием Ф.И.О. (полностью), даты рождения, гражданства, паспортных данных, места фактического проживания и номера мобильного телефона, данных заграничного паспорта (при осуществлении поездки за границу);

5.6.7. При заказе трансфера – данные по прибытию (убытию) Заказчика: дата, время, место прибытия, номер поезда и вагона или номер рейса;

5.6.8. Номер мобильного телефона Заказчика или руководителя группы (при осуществлении групповой поездки).

5.7. Заказчик имеет право внести изменения в сведения, указанные в п. 5.6.1 – 5.6.8, а также в иные условия поездки в следующем порядке:

5.7.1. До момента подтверждения Поставщиком услуг Услуг Поставщика – бесплатно.

5.7.2. После подтверждения Поставщиком услуг Услуг Поставщика – в соответствии с правилами, установленными Поставщиками услуг. Заказчик уведомлен о том, Поставщик услуг имеет право отказать во внесении изменений в параметры поездки после подтверждения Поставщиком услуг Услуг Поставщика.

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



5.8. Поставщик услуг сообщает Исполнителю о возможности (либо об отсутствии возможности) оказания Услуг Поставщика, которые запрашиваются Исполнителем, и выставляет счет-подтверждение на оплату в течение 4 (четырёх) календарных дней с даты получения соответствующего запроса Исполнителем. Оплата счета-подтверждения, выставленного Поставщиком услуг, Исполнителем либо Заказчиком считается фактом подтверждения бронирования Услуг Поставщика. Поставщик услуг обязан оказать подтвержденные Услуги Поставщика.

5.9. Исполнитель обязан сообщить Заказчику о факте осуществления бронирования и подтверждении (либо отказа в бронировании/подтверждении) заказанных Услуг у Поставщиков услуг. Срок подтверждения заказанных Услуг составляет 3 (три) рабочих дня с момента бронирования. Получение информации о подтверждении (либо не подтверждении) является обязанностью Заказчика.

5.10. Оказание Заказчику Услуг Поставщика производится в соответствии с правилами Поставщика. Всю ответственность за качество и своевременность оказания Услуг Поставщика несет Поставщик услуг.

5.11. Поставщик услуг оказывает Заказчику подтвержденные Услуги Поставщика, при соблюдении следующих условий:

5.12. Исполнителем или Заказчиком произведена полная оплата счета-подтверждения.

5.13. Заказчик обеспечил своевременную явку к месту начала поездки (аэропорт, ж/д вокзал, автовокзал и т.д.).

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



5.14. Билет Заказчика на любой вид транспорта является договором с Поставщиком услуг, в соответствии, с которым всю ответственность за перевозку несет Поставщик услуг. Заказчик предупрежден, что стоимость чартерных авиабилетов и авиабилетов на регулярные рейсы с невозвратным тарифом не возвращается независимо от срока отказа от Услуг Поставщика.

5.15. Исполнитель несет ответственность исключительно за качество и своевременность оказания Услуг Исполнителя. После оплаты счета-подтверждения, вся ответственность за качество и своевременность оказания услуг возлагается на Поставщика. После оплаты счета-подтверждения все претензии предъявляются к Поставщику услуг.

5.16. Помощь Заказчику при наступлении обстоятельств непреодолимой силы во время поездки производится Поставщиком услуг в соответствии с правилами, установленными Поставщиком услуг.

5.17. Заказчику настоятельно рекомендуется заключать договор медицинского страхования, обеспечивающего достаточное возмещение медицинских и других расходов при несчастном случае или внезапном заболевании, разъясняя какие последствия влечет отказ от него. Вся ответственность в случае наступления непредвиденных ситуаций ложится на Заказчика.

5.18. При осуществлении групповых поездок Заказчик, помимо иных условий, изложенных в настоящей Оферте, обязан:

5.18.1. Исполнять указания руководителя группы.

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



5.18.2. Не покидать состав группы иначе, как с предварительным уведомлением руководителя группы. В случае, если Заказчик покинул состав группы без предварительного уведомления руководителя группы, руководитель группы имеет право продолжить путь без участия Заказчика. Выход Заказчика из состава группы без предварительного уведомления руководителя группы расценивается как добровольный отказ Заказчика от данной части Услуг Поставщика.

5.18.3. Соблюдать технику безопасности.

5.18.4. В случае получения Заказчиком в ходе групповой или индивидуальной поездки травмы (или заболевания, инфекции), вследствие которой Заказчик будет лишен возможности передвигаться, руководитель группы имеет право оставить Заказчика в одиночестве либо в сопровождении иных членов группы в целях обращения в соответствующие службы для эвакуации Заказчика.

5.19. Иные условия оказания Услуг Поставщика определяются в соответствии с правилами, установленными Поставщиками услуг.

5.20. При осуществлении выездных мероприятий, Заказчик, помимо иных условий, изложенных в настоящей Оферте, обязан:

5.20.1. Соблюдать технику безопасности.

5.20.2. Своевременно прибыть к месту проведения мероприятия (либо к месту сбора).

5.20.3. В случае, если выездное мероприятие производится в группе, то на Заказчика распространяются правила, установленные п. 5.18.1 – 5.18.3 настоящего Договора.



## ПОРЯДОК ОТКАЗА ОТ УСЛУГИ.

6.1. Для отказа от Услуг Исполнителя Заказчик обязан направить соответствующее заявление по адресу электронной почты: [welcome@eastconcierge.ru](mailto:welcome@eastconcierge.ru). В данном Заявлении Заказчик обязан указать ФИО, контактный номер телефона, действующий адрес электронной почты, банковские реквизиты для возврата денежных средств, а также перечислить основания, по которым ему должны быть возвращены денежные средства.

6.2. В случае отсутствия заявления, указанного в п. 6.1 настоящей Оферты, Заказчик не имеет право ссылаться на отказ от Услуг Исполнителя.

6.3. Стороны пришли к пониманию, что в случае, если Услуги Исполнителя были полностью оказаны, но не оправдали субъективные ожидания Заказчика, денежные средства не подлежат возврату.

6.4. Несоответствие оказанных Услуг Исполнителя целям и ожиданиям Заказчика не является ненадлежащим оказанием услуг.

6.5. Сумма денежных средств, подлежащих возврату, рассчитывается по следующей формуле:

*Стоимость Услуг Исполнителя – Сумма расходов Исполнителя на оказание Услуг Исполнителя = Сумма денежных средств, подлежащих возврату Заказчику*

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



6.6. В случае отказа Заказчика от Услуг Поставщика независимо от причин, Заказчик оплачивает безусловную неустойку на условиях Поставщика, который оказывает Услуги. Ориентировочные размеры неустойки: при отказе от тура: менее чем за 25 - 10 дней до начала – 25 процентов от стоимости тура; менее чем за 5 - 10 дней до начала - 50 процентов от стоимости тура; менее чем за 0 - 5 дня до начала - 100 процентов от стоимости тура, стоимость тура не возвращается. Штрафные санкции выставляются в каждом отдельном случае и зависят: от Поставщика, от принимающей стороны, от зарубежных партнеров, в том числе от гостиниц, отелей, от тарифа (сезонность, праздники, раннее бронирование, визовые/ безвизовые страны, от направления и т.д.

6.7. Исполнитель и Поставщик услуг не несут ответственность перед Заказчиком, не возвращает полную или частичную стоимость тура и компенсацию за моральный ущерб при:

6.7.1. Нарушении Заказчиком положений настоящей Оферты.

6.7.2. Отказе иностранного государства в выдаче въездных виз Заказчику, за задержки при рассмотрении документов консульством иностранного государства.

6.7.3. Отказе в прохождении Заказчика таможенного, санитарного, пограничного контроля и других служб аэропортов, в том числе, если это связано с неправильным оформлением или недействительностью паспорта Заказчика, либо отсутствием записи о членах семьи в паспорте Заказчика или отсутствием, или неправильным оформлением доверенностей на несовершеннолетних, вместе с которыми Заказчик осуществляет въезд в иностранное государство.

6.7.4. Изменении ценовой политики авиакомпаний, изменения тарифов на забронированные авиабилеты, за задержку вылетов и прилетов, замену типа самолета, отмену рейсов, за доставку и сохранность багажа Заказчика.

6.7.5. Возникновении проблем, трудностей и последствий, возникающих у Заказчика при утере Заказчиком загранпаспорта.

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



6.7.6. 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.

6.7.7. Несоответствии предоставленных услуг, необоснованным ожиданиям Заказчика и его субъективной оценке.

6.7.8. Возникновении проблем, связанных с сохранностью личного багажа, ценностей и документов Заказчика в течение всего периода поездки.

6.7.9. Возникновении проблем, связанных с подлинностью документов, предоставляемых Заказчиком для оформления и организации туристической поездки (паспорт, справка, доверенность и т.д.) и не несут ответственности за возможные последствия, связанные с этими обстоятельствами.

6.8. Порядок возврата денежных средств при оказании Услуг Поставщика определяется Поставщиком услуг.

6.9. В случае, если Заказчик не воспользовался Услугами Исполнителя по причине, исключаяющей вину Исполнителя, то денежные средства не подлежат возврату.

## **ГАРАНТИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.**

7.1. Исполнитель не несёт ответственность за содержание и функционирование внешних сайтов.

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



7.2. Исполнитель не несёт ответственность за убытки, которые Заказчик может понести в результате предоставления Заказчиком персональных данных третьим лицам.

7.3. Исполнитель не несет ответственности за все и любые действия Заказчика.

7.6. Заказчик гарантирует, что:

7.6.1. Заказчик гарантирует, что все вводимые им данные банковских карт и / или иных платежных средств принадлежат ему и / или распоряжается ими на законном основании. Заказчик несёт ответственность за вред, причинённый Исполнителю и любым третьим лицам, если вред причинён вследствие неправомерного использования Сайта, либо платёжных средств, либо банковских карт, и иных способов оплаты.

7.7. В случае распространения Заказчиком любых материалов, содержащихся на Сайте, без соответствующего письменного договора с Исполнителем, Исполнитель в одностороннем порядке без предупреждения и уведомления Заказчика имеет право ограничить Заказчика к Сайту полностью или частично, бессрочно или на определенный срок, а также потребовать возмещения всех убытков, причиненных распространением материалов, содержащихся на Сайте, а также выплаты компенсации в размере от 10 000 до 5 000 000 рублей. Размер компенсации определяется Исполнителем единолично.

7.8. Исполнитель не несет ответственность за любые действия (бездействие) Поставщиков услуг.

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



7.9. Исполнитель не несет ответственности в случае невозможности оказания Услуг по вине Заказчика, в том числе, но, не ограничиваясь:

7.9.1. В случае отказа в выдаче Заказчику визы.

7.9.2. В случае наличия ограничения (запрета) на выезд Заказчика с территории Российской Федерации.

7.9.3. В случае наличия ограничения (запрета) на въезд Заказчика в иностранное государство.

7.9.4. В случае отсутствия у Заказчика каких-либо документов, необходимых для выезда либо въезда на территорию любого государства.

7.9.5. Невозможности въезда/выезда с территории любого государства по причинам, не зависящим от Исполнителя.

7.9.6. В случае отмены/задержки авиарейса (ж/д рейса и т.д.).

7.10. Исполнитель не несет ответственности за травмы, полученные Заказчиком.

7.11. Заказчик самостоятельно несет ответственность за наличие, надлежащее состояние и правильность оформления своих паспортов, доверенностей, разрешений, согласований и других документов, необходимых для совершения путешествия, в том числе за срок действия указанных документов, за их действительность, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах. Надлежащим и правильно оформленным признаётся состояние документов, позволяющее Заказчику беспрепятственно совершить путешествие согласно Программе.

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



7.12. Исполнитель не несет ответственности за сохранность личного багажа, ценностей и документов Заказчика.

7.13. Исполнитель не несет ответственности за опоздание Заказчика к месту и времени начала поездки.

7.14. Исполнитель не является страховой компанией и не несет ответственности за любые медицинские расходы, возникшие в результате болезни, несчастных и других случаев, произошедших с Заказчиком во время поездки.

7.15. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком в случае неисполнения или ненадлежащего оказания Услуг Исполнителя, возникшего вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности подтверждающих сведений и документов, предоставленных Заказчиком, а также возникших вследствие других нарушений условий Договора со стороны Заказчика.

7.16. Во время поездки вся ответственность за действия (бездействие) и безопасность несовершеннолетних, недееспособных либо ограниченно дееспособных лиц, сопровождающих Заказчика, возлагается на Заказчика.

*7.17. Исполнитель повторно уведомляет Заказчика о том, что Исполнитель является лишь агентом в правоотношениях между Заказчиком и Поставщиком услуг. Исполнитель несет ответственность только за достоверность информационных и консультационных услуг, которые он предоставляет Заказчику (за исключением случаев, когда информация была передана Поставщиком услуг).*

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



## **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР).**

8.1. Исполнитель освобождается от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств в соответствии с настоящей Офертой, если это неисполнение было вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, возникшими после принятия Заказчиком условий настоящей Оферты.

8.2. Обстоятельствами непреодолимой силы являются чрезвычайные события или обстоятельства, которые нельзя было предвидеть или предотвратить доступными средствами. Такие чрезвычайные события или обстоятельства включают в себя, в частности: забастовки, наводнения, пожары, землетрясения и иные стихийные бедствия, войны, военные действия, действия российских или иностранных государственных органов, а также любые иные обстоятельства, выходящие за пределы разумного контроля.

## **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.**

9.1. Стороны будут стремиться разрешать все возникающие споры путем переговоров.

9.2. В случае отсутствия возможности урегулирования споров путем переговоров, спор передается на рассмотрение суда по месту нахождения Исполнителя.

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 3010181000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



9.3. Все претензии, заявления и обращения рассматриваются Исполнителем в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты их поступления.

9.4. Все юридически значимые документы могут быть направлены Сторонами:

9.4.1. В адрес Исполнителя: по адресу электронной почты [welcome@eastconcierge.ru](mailto:welcome@eastconcierge.ru).

9.4.2. В адрес Заказчика: по адресу электронной почты, указанной Заказчиком.

#### **ИНЫЕ СУЩЕСТВЕННЫЕ УСЛОВИЯ.**

10.1. Все исключительные права на результаты интеллектуальной деятельности, связанные с оказанием Услуг Исполнителем, а также на материалы, содержащиеся на Сайте принадлежат ООО «Ист Консьерж» (Правообладателю). Любое их распространение, копирование и использование возможно только с письменного согласия Правообладателя.

#### **РЕКВИЗИТЫ СТОРОН.**

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



### Реквизиты Исполнителя

ООО «Ист Консьерж»

ОГРН: 1237700628978

ИНН: 9714020224

КПП: 771401001

КПП: 771401001

АДРЕС Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА

ИЛЬЮШИНА, Д. 12, ПОМЕЩ. 2/1

### Реквизиты Заказчика

ФИО:

Паспортные данные:

Адрес регистрации по паспорту РФ:

Контактный номер:

Email:

Настоящим я подтверждаю, что с условиями данного договора полностью ознакомлен и согласен.

Исполнитель: \_\_\_\_\_

Заказчик: \_\_\_\_\_

Приложение к договору №\_ от \_\_\_\_\_ года

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



## СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ.

Я согласен(а) на обработку моих персональных данных. В соответствии со ст. 9 Федерального Закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», даю согласие на обработку в документальной и (или) электронной форме моих персональных данных Обществу с ограниченной ответственностью «Ист Консьерж».

Взаимодействуя с Сайтом любым образом, предоставляю следующую информацию: Ф.И.О., номер телефона, адрес электронной почты, данные банковских карт, дата рождения, место рождения, пол, серия и номер паспорта, орган, выдавший паспорт, дата его выдачи, код подразделения, данные загранпаспорта, адрес регистрации и адрес фактического места жительства. Предоставляя свои персональные данные, я соглашаюсь на их обработку.

Цель обработки персональных данных: оказание Услуг, соблюдение требований ФЗ «Об обработке персональных данных».

Я даю согласие на совершение следующих действий с моими персональными данными при их обработке: Собирать, записывать, систематизировать, накапливать, хранить, уточнять, извлекать, применять, передавать, обезличивать, блокировать, удалять, уничтожать.

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1



Я даю согласие на обработку моих персональных данных следующими способами:

- Автоматизированная обработка персональных данных - обработка персональных данных с помощью средств вычислительной техники;
- Неавтоматизированная обработка персональных данных - обработка персональных данных, осуществляемая при непосредственном участии человека;
- Смешанная обработка персональных данных.

Настоящее согласие действует бессрочно и может быть отозвано мной в письменной форме посредством обращения на электронную почту

\_\_\_\_\_ с пометкой «Заявление на отзыв персональных данных».

Я подтверждаю подлинность предоставленной мной информации.

ООО «Ист Консьерж»  
Тел.: +7 (495) 183-88-16

ИНН: 9714020224, ОГРН: 1237700628978  
БИК: 044525256, КОРР.СЧЕТ: 30101810000000000256  
СЧЕТ: 40702810097810003052  
ЮР.АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ. АКАДЕМИКА ИЛЬЮШИНА, Д. 12,  
ПОМЕЩ. 2/1