

## **Общие условия оказания услуг по бронированию отелей в редакции от 20 июня 2025 года**

Настоящий документ содержит в себе общие условия оказания услуг по бронированию отелей, оказываемых ООО «Люкс Тур», ИНН 9721159548 ОГРН 1227700139061 (далее – «Общие условия»).

Настоящий документ не является публичной офертой.

### **1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ**

- 1.1 **Акцепт** – полное и безоговорочное принятие Клиентом условий Счет-оферты и Общих условий. Безусловным принятием (безусловным акцептом) в соответствии со статьей 438 Гражданского кодекса Российской Федерации условий Счет-оферты является осуществление действия, указанного в п. 3.1 Общих условий.
- 1.2 **Договор** – возмездный договор оказания услуг по бронированию отелей, заключенный между Клиентом и Исполнителем на условиях Счет-оферты и Общих условий.
- 1.3 **Исполнитель** – Общество с ограниченной ответственностью «Люкс Тур» ИНН 9721159548 ОГРН 1227700139061 (адрес: 109428, город Москва, проспект Рязанский, дом 10, стр. 18, оф. 8.3/810, пом. 11/8), разместившее данную Счет-оферту.
- 1.4 **Клиент** – полностью дееспособное физическое лицо, акцептовавшее Счет-оферту и заключившее Договор с Исполнителем.
- 1.5 **Заказ** – заявка Клиента на оказание Услуг.
- 1.6 **Счет-оферта** – адресованное Исполнителем Клиенту предложение заключить Договор на условиях Счет-оферты и Общих условий, содержащее в себе данные о Клиенте и Потребителях, выбранном месте размещения, датах и условиях размещения, стоимости размещения и реквизитах для оплаты.
- 1.7 **Потребитель** – физическое лицо, не являющееся стороной Договора, которому Исполнитель оказывает Услуги совместно с Клиентом.
- 1.8 **Непосредственный исполнитель Услуг (Агент)** – иностранные гостиницы, отели, туристические агентства и туристические операторы и иные третьи лица.
- 1.9 **Сайт** – сайт в интернете по адресу <https://www.luxe.ru/>, на котором опубликованы Общие условия.
- 1.10 **Стороны** – совместное упоминание Исполнителя и Клиента.
- 1.11 **Сторона** – отдельное упоминание Исполнителя или Клиента.
- 1.12 **Услуги** – услуги по бронированию отелей, направленные на бронирование мест размещения (гостиницы, отели и т.д.) у Агента, с последующей передачей (продажей) прав на получение указанных услуг Клиентом и Потребителями непосредственно у Агента в соответствии с Заказом.

### **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

- 2.1 Исполнитель обязуется по Заказу Клиента оказать Услуги, а Клиент обязуется оплатить их.  
*Правила оформления Заказа*
- 2.2 Заказ может быть оформлен Клиентом на Сайте через форму обратной связи либо путем обращения к Исполнителю по телефону: +7 (495) 956-0798 или по электронной почте в домене luxe.ru.
- 2.3 Заказы обрабатываются менеджерами Исполнителя, в том числе путем обращения к Клиенту за предоставлением необходимых документов для оказания Услуг. После обработки Заказа, Исполнитель направляет Клиенту подтверждение Заказа на адрес электронной почты, который был указан Клиентом при оформлении Заказа. Вместе с подтверждением Заказа менеджер Исполнителя направляет Клиенту ссылку на настоящие Общие условия, а также Счет-оферту для его Акцепта, включающий все детали заказанных Клиентом Услуг и их стоимость.
- 2.4 Счет-оферта действителен для Акцепта в течение одного рабочего дня в день его выставления.

- 2.5 Изменение сроков размещения возможно только по предварительному письменному согласованию с Исполнителем, без которого Исполнитель не гарантирует предоставление размещения при самостоятельном прибытии Потребителей в место временного пребывания раньше или позже согласованного срока, в порядке предусмотренном п. 8.14 и 8.15 Общих условий.

#### ***Аннулирование Заказа***

- 2.6 Заказ может быть аннулирован Исполнителем в одностороннем порядке в следующих случаях:
- 2.6.1 Оплата Услуг Клиентом с нарушением срока, указанного в п. 2.4 Общих условий или порядка оплаты;
  - 2.6.2 Оплата Услуг Клиентом с нарушением требований к оформлению назначения платежа;
  - 2.6.3 Внесение изменений, в том числе скрытых, Клиентом в Счет-оферту.
- 2.7 При аннулировании Заказа в случае, указанном в п. 2.6 Общих условий Исполнитель направляет уведомление об аннулировании на адрес электронной почты Клиента и возвращает Клиенту полученные от него или третьего лица по Счет-оферте денежные средства в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента направления такого уведомления.

#### ***Получение оплаты от третьего лица***

- 2.8 В случае получения оплаты по Счет-оферте от третьего лица и при отсутствии случаев, указанных в п. 2.6 Общих условий, Исполнитель признает указанный платеж как полученный от Клиента и приступает к исполнению своих обязательств по оплаченной Счет-оферте.
- 2.9 При расторжении заключенного Договора или при аннулировании Заказа, полученные от третьего лица денежные средства подлежат возврату исключительно Клиенту.

### **3. АКЦЕПТ СЧЕТ-ОФЕРТЫ**

#### ***Общие условия Акцепта и отзыва Счет-оферты***

- 3.1 Договор заключается путём Акцепта Счет-оферты Клиентом. Акцептом Счет-оферты является подписание направленного документа Клиентом, а также факт полной оплаты Услуг на основании Счет-оферты, либо частичной оплаты Клиентом или третьим лицом, если Счет-оферта предусматривает график платежей. Оплата Услуг считается Акцептом Счет-оферты исключительно в том случае, если назначение платежа указано в строгом соответствии с Счет-офертой и в Счет-оферту Клиентом не внесены какие-либо изменения, в том числе скрытые.
- 3.2 В случае нарушения условия о правильном указании назначения платежа, согласно п. 3.1 Общих условий, Исполнитель вправе осуществить действия указанные в п. 2.6 и 2.7 Общих условий.
- 3.3 Совершенный Акцепт Счет-оферты означает полное и безоговорочное согласие со следующими условиями:
- 3.3.1 Клиент надлежащим образом ознакомлен со всеми требованиями Общих условий и Счет-оферты, понимает, а также целиком и полностью принимает всю совокупность указанных условий без каких-либо оговорок и ограничений;
  - 3.3.2 Клиент понимает значение и последствия своих действий, связанных с заключением и последующим исполнением Договора;
  - 3.3.3 Клиент подтверждает свою полную дееспособность, а также принимает на себя все возможные риски, связанные с нарушением указанного условия;
  - 3.3.4 Клиент подтверждает, что до него и Потребителей Исполнителем доведены сведения и информация указанная в п. 4.1 – 4.3 Общих условий;
  - 3.3.5 Клиент подтверждает своё согласие на осуществление Исполнителем аудиозаписи всех телефонных разговоров между Клиентом и Исполнителем. Исполнитель может использовать указанные аудиозаписи в качестве доказательства в суде в случае возникновения спора между Клиентом и Исполнителем. Аудиозапись является

конфиденциальной информацией и не подлежит распространению среди третьих лиц за исключением случаев, предусмотренных Договором и Общими условиями.

- 3.4 При несогласии с условиями Счет-оферты, а также Общих условий, Клиент должен воздержаться от Акцепта Счет-оферты.
- 3.5 Счет-оферта вступает в силу с даты, указанной в нем, и действует до момента отзыва Счет-оферты Исполнителем, либо до истечения срока указанного в п. 2.4 Общих условий. Счет-оферта может быть отозван Исполнителем в любой момент до его Акцепта Клиентом, в порядке указанном в п. 14.1 Общих условий.
- 3.6 Исполнитель оставляет за собой право внести изменения в настоящие Общие условия в любой момент по своему усмотрению без какого-либо уведомления Клиента. Такие изменения вступают в силу с момента размещения новой версии Общих условий на Сайте.

#### ***Заверения об обстоятельствах***

- 3.7 Выражая свое согласие с условиями Счет-оферты, требованиями Общих условий и принимая их путем Акцепта Счет-оферты, Клиент заверяет Исполнителя о следующих обстоятельствах:
  - 3.7.1 Клиент уполномочен на заключение Договора в интересах Потребителей и обязуется ознакомить их с содержанием Общих условий и Счет-оферты, а также со всей иной информацией, предоставленной Исполнителем Клиенту в целях исполнения Договора;
  - 3.7.2 Клиентом получены согласия Потребителей на передачу их персональных данных Исполнителю для цели исполнения Договора, в том числе для трансграничной передачи персональных данных в страну, на территории которой будут оказаны Услуги/или в страну местонахождения Агента.
  - 3.7.3 Клиент уполномочил третье лицо на оплату Счет-оферты, а также акцепт Счет-оферты. Независимо от факта акцепта и оплаты Счет-оферты третьим лицом, все права и обязательства по Счет-оферте возникают у Клиента.
  - 3.7.4 При заключении Договора Клиент предоставил достоверную информацию о себе, Потребителях, в том числе номера телефонов, адреса электронной почты, паспортные данные и т.д. и гарантирует, что предоставленные данные о телефонах и адресах электронной почты не являются рабочими (корпоративными).
- 3.8 Указанные в п. 3.7 Общих условий заверения, даны в силу статьи 431.2 Гражданского кодекса Российской Федерации. При нарушении указанных заверений, Клиент обязан возместить Исполнителю причиненные убытки в полном объеме.

## **4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

- 4.1 Стоимость Услуг и сроки оплаты устанавливаются в Счет-оферте. Стоимость Услуг определяется в долларах США, Евро, либо российских рублях.
- 4.2 Оплата Услуг осуществляется в рублях, по курсу установленному Исполнителем на день совершения платежа для соответствующей валюты указанной в п. 4.1 Общих условий к рублю.
- 4.3 Оплата может быть осуществлена наличными денежными средствами в офисе Исполнителя, в безналичной форме путем оплаты через Сайт или QR-код, указанный в Счет-оферте. При этом, при оплате в безналичной форме, Исполнитель взимает с Клиента дополнительный сервисный сбор в размере 3% (три процента), в качестве компенсации комиссии банка, оказывающего услуги эквайринга.
- 4.4 При наступлении обстоятельств, указанных в Общих условиях, связанных с необходимостью возврата оплаченных денежных средств Клиенту, возврат осуществляется на банковские реквизиты Клиента, с которого Клиентом был осуществлен платеж. В случае, если оплата была осуществлена третьим лицом, то возврат денежных средств осуществляется на банковские реквизиты Клиента, которые он должен предоставить Исполнителю путем направления на адрес электронной почты Исполнителя, указанный в п. 11.1.1 Общих условий. Невыполнение Клиентом обязанности по предоставлению Исполнителю банковских реквизитов или наличие ошибки в предоставленных реквизитах освобождают Исполнителя от ответственности за невозврат или несвоевременный возврат денежных средств Клиенту.

## 5. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГАХ

- 5.1 До направления Клиенту Счет-оферты Исполнитель проинформировал Клиента и Потребителей:
- 5.1.1 о потребительских свойствах Услуг;
  - 5.1.2 о маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке Клиента и Потребителей в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;
  - 5.1.3 о всех третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в состав Услуг, если это имеет значение, исходя из характера Услуг;
  - 5.1.4 о правилах размещения в местах проживания;
  - 5.1.5 о правилах страхования Клиента и Потребителей, о наличии в стране пребывания представительств страховой компании, их адресах, телефонах, о необходимых действиях при наступлении страхового случая;
  - 5.1.6 о правилах пребывания на маршруте;
  - 5.1.7 о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания (правилах, порядке и сроках оформления виз, о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) к оформлению и сроку действия заграничных паспортов, о необходимости предоставления документов для оформления въездных виз и въезда в страну (в том числе, но не только: о необходимости наличия свидетельств о рождении детей и надлежащим образом оформленных доверенностей для выезда детей), об опасностях, с которыми Клиент и Потребитель может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проводить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями;
  - 5.1.8 о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах путешествия (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
  - 5.1.9 о минимальном количестве денежных средств, необходимых для въезда в страну пребывания, об особенностях страны пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках архитектуры, природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, состоянии окружающей среды;
  - 5.1.10 о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
  - 5.1.11 о порядке доступа к туристским ресурсам с учётом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
  - 5.1.12 о правилах соблюдения безопасности и предотвращения опасностей на маршруте;
  - 5.1.13 о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья Клиента и/или Потребителя в случае, если Клиент и/или Потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);
  - 5.1.14 о правилах и условиях эффективного и безопасного использования Услуг;
  - 5.1.15 о требованиях, предъявляемых к состоянию здоровья при въезде в страны назначения;
  - 5.1.16 о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте)

временного пребывания, в которые Клиент и Потребитель могут обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Клиента и/или Потребителя;

5.1.17 о необходимости самостоятельной оплаты Клиентом и/или Потребителем медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у Клиента и/или Потребителя договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований;

5.1.18 об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Услуги включают в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

5.1.19 о возможности Клиента и/или Потребителя добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением Агентом и/или Исполнителем своих обязательств по Договору;

5.1.20 о порядке использования Исполнителем персональных данных Клиента и Потребителей.

5.2 Клиент и Потребители предупреждены и проинструктированы о возможности заражения опасными инфекционными заболеваниями в месте временного пребывания и ознакомлены с мерами по их предупреждению. Клиент и Потребители обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями. Клиент и Потребители обязаны соблюдать правила личной гигиены и совершать мероприятия по профилактике инфекционных и паразитных заболеваний.

5.3 Клиент и Потребители предупреждены о времени заселения в отель (гостиницу) в день прибытия 15:00 часов по местному времени. Обычное время выселения из отеля (гостиницы) в день отъезда – 12.00 часов по местному времени. Продление проживания дополнительно оплачивается Клиентом по соглашению с отелем (гостиницей) при наличии такой возможности.

5.4 При наличии каких-либо замечаний относительно оказываемых Услуг, Клиент и/или Потребитель обязан незамедлительно обратиться к представителям Исполнителя по телефону +7 (495) 956 07 98. Исполнитель, принявший звонок, обязан проинструктировать Клиента и/или Потребителя о порядке действий последнего. В случае нарушения Клиентом и/или Потребителем указанного обязательства, все расходы, произведенные Клиентом и/или Потребителем, будут рассматриваться как расходы, произведенные по собственному усмотрению и не обусловленные Договором. Указанные расходы не могут рассматриваться в качестве расходов, произведенных в целях восстановления нарушенного права. Невыполнение Клиентом и/или Потребителем инструкций Исполнителя также освобождает Исполнителя от ответственности за возникшие у Клиента и/или Потребителя убытки.

5.5 Клиенту и/или Потребителям не будет предоставлено размещение при самостоятельном их прибытии в место временного пребывания раньше или позже установленного в Счет-оферте срока.

## **6. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ**

6.1 Исполнитель вправе запрашивать у Клиента и Потребителей следующие персональные данные:

- ФИО на русском языке и в латинской транскрипции;
- год, месяц и число рождения;
- место рождения;

- гражданство;
- пол;
- данные об общегражданском паспорте РФ (серия и номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего паспорт, код подразделения)
- данные о заграничном паспорте РФ (серия и номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего паспорт, срок действия);
- данные свидетельства о рождении (для несовершеннолетних граждан);
- адрес регистрации;
- адрес электронной почты;
- номер телефона;
- сведения о месте работы;
- сведения из справки о доходах;
- семейное положение;
- ближайшие родственники;
- наличие судимости;
- нахождение в санкционных списках.

6.2 Обработка персональных данных указанных в п. 6.1 Общих условий осуществляется Исполнителем в целях исполнения Исполнителем обязательств по Договору, стороной которого и/или выгодоприобретателем является Клиент и/или Потребители, в том числе, в зависимости от условий Договора – в целях бронирования номеров в средствах размещения, передачи данных в консульство иностранного государства, разрешения претензионных вопросов при их возникновении, представления информации уполномоченным государственным органам (в том числе по запросу судов и органов внутренних дел) и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), передачу, использование, распространение, блокирование, уничтожение персональных данных.

6.3 Обработка персональных данных Клиента и Потребителей предполагает их трансграничную передачу, в ту страну в которой будут фактически оказаны Услуги и/или страну местонахождения Агента.

6.4 Клиент обязан предоставить Исполнителю указанные в п. 6.1 Общих условий персональные данные, принадлежащие ему и Потребителям, необходимые Исполнителю для оказания Услуг. Исполнитель не несёт ответственности в случае указания неверных данных о Клиенте и/или Потребителях (в том числе, данных о паспорте гражданина Российской Федерации, об общегражданском заграничном паспорте гражданина Российской Федерации).

#### ***Согласие на обработку персональных данных***

6.5 Настоящим Клиент, выступая от своего имени, а также от имени Потребителей дает Исполнителю свободно, своей волей и в своем интересе согласие на обработку персональных данных, перечисленных в п. 6.1 Общих условий для обработки в целях и способами, указанными в п. 6.2 Общих условий (далее – «Согласие»). Предоставленные персональные данные могут обрабатываться как автоматизированным, так и не автоматизированным способами обработки.

6.6 Клиент подтверждает, что Исполнитель вправе в целях и на условиях, указанных в Согласии, поручить обработку персональных данных Клиента и Потребителей полностью или в части Агентам, в том числе путем трансграничной передачи персональных данных.

6.7 Согласие действует со дня его предоставления до фактического исполнения обязательств по Договору или до дня отзыва, но в любом случае не более 3(трех) лет с даты предоставления Согласия, если более длительный срок обработки персональных данных не установлен законом. После окончания действия Согласия, персональные данные Клиента и Потребителей подлежат уничтожению.

- 6.8 Согласие может быть отозвано в любой момент путем направления Исполнителю заявления в свободной форме, позволяющей установить волю лица на отзыв Согласия, на адрес электронной почты либо письменного заявления на адреса указанные в п. 11.1 Общих условий.

## 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 7.1 Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору, в порядке, установленном, действующим законодательством Российской Федерации.
- 7.2 При приобретении дополнительно Клиентом и/или Потребителями услуг, не включенных в оказываемые Исполнителем, у третьих лиц, Исполнитель не несет ответственности за неоказание указанных услуг.
- 7.3 Исполнитель отвечает перед Клиентами и/или Потребителями исключительно за действия (бездействие) третьих лиц, привлекаемых Исполнителем для оказания Услуг.
- 7.4 Исполнитель не несёт ответственность:
- 7.4.1 за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций (за исключением организаций, указанных в п. 7.3 Общих условий), в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Клиенту и/или Потребителю по маршруту путешествия, независимо от того, были в установленные сроки если в иностранное посольство (консульство) Исполнителем либо непосредственно Клиентом и/или Потребителем в установленные сроки были представлены все необходимые документы либо не были представлены. В этом случае Клиенту возвращается стоимость оплаченных Услуг, за вычетом документально подтвержденных расходов Исполнителя, в том числе штрафов, взысканных с Исполнителя, а также стоимости части Услуг, оказанных Клиенту и Потребителю до получения извещения об отказе Клиенту и/или Потребителю во въездной визе, направленного в порядке установленном п. 8.12 Общих условий;
- 7.4.2 за отказ Клиенту и/или Потребителю в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля либо применение к Клиенту и/или Потребителю органами, осуществляющими пограничный, таможенный контроль, иной контроль, ограничений, запретов или штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Исполнителем своих обязательств по Договору. В этом случае Клиенту возвращается стоимость оплаченных Услуг, за вычетом документально подтвержденных расходов Исполнителя, в том числе штрафов, взысканных с Исполнителя, а также стоимости части Услуг, оказанных Клиенту и Потребителю до получения отказа в выезде/въезде;
- 7.4.3 за отказ Клиента и/или Потребителя от бронирования места размещения. Поскольку въездная виза выдаётся лишь при наличии забронированного номера в месте размещения, в при отказе от бронирования Исполнитель обязан сообщить об этом в консульство (посольство), при этом виза Клиента и/или Потребителя может быть аннулирована без возврата стоимости оформления и консульского сбора, Клиенту и/или Потребителю будет запрещён въезд в зарубежную страну по ранее выданной визе, при этом все расходы, убытки и прочие материальные потери относятся на Клиента. В этом случае Клиенту возвращается стоимость оплаченных Услуг, за вычетом документально подтвержденных расходов Исполнителя, в том числе штрафов, взысканных с Исполнителя, а также стоимости части Услуг, оказанных Клиенту и Потребителю.
- 7.4.4 за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, так как они изготовлены без его участия и используются в работе Исполнителя как вспомогательные материалы. Исполнитель не несёт ответственности за несоответствие действительности описаний отелей (гостиниц) в каталогах Исполнителя, эта информация является приблизительной и постоянно меняется. Описания отелей (гостиниц) в каталогах Исполнителя могут частично не соответствовать состоянию отелей (гостиниц) на день бронирования размещения и иных услуг и не являются частью Общих условий и Счет-оферты.

- 7.4.5 за неисполнение условий Договора по причинам, не зависящим от Исполнителя, в том числе, не несёт ответственности за отмену авиасообщения, изменения в расписании авиарейсов или иные действия авиакомпаний, дополнительные услуги, не предусмотренные настоящей Офертой, потерю и повреждение багажа, личных вещей, ценностей и документов Клиента и/или Потребителей, опоздания Клиента и/или Потребителей к отправке, в том числе к отправке трансфера, в том числе по вине третьих лиц; несоответствия требованиям документов Клиента и/или Потребителей, в том числе несоответствие заграничного паспорта Клиента и/или Потребителя требованиям миграционных или таможенных служб, служб пограничного контроля, по причинам связанным с действиями или принятием нормативных актов органов государственной власти и местного самоуправления в Российской Федерации или зарубежных государств. Клиент и Потребители проинформированы, что в непосредственной близости от места проживания могут вестись строительные, инженерные работы, возводиться/находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д., причём, поскольку указанные явления находятся вне сферы компетенции Исполнителя, Исполнитель не несёт за них ответственности. В этом случае Клиенту возвращается стоимость оплаченных Услуг, за вычетом документально подтвержденных расходов Исполнителя, в том числе штрафов, взысканных с Исполнителя, а также стоимости части Услуг, оказанных Клиенту и Потребителю.
- 7.4.6 за самовольное изменение Клиентом и/или Потребителем оплаченного маршрута (в том числе, места проживания, экскурсий, условий питания и т.д.) или несоблюдение правил группового прохождения маршрута; компенсация за неиспользованные Услуги в данном случае не выплачивается, все вновь приобретенные услуги оплачиваются Клиентом самостоятельно.

## **8. СРОК ДЕЙСТВИЯ, УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

- 8.1 Договор вступает в силу с момента Акцепта Счет-оферты и действует до момента исполнения Сторонами взятых на себя обязательств.
- 8.2 Договор может быть расторгнут Сторонами:
- (a) в случаях и в порядке, установленных законодательством Российской Федерации;
  - (b) в судебном порядке при существенном изменении обстоятельств;
  - (c) в одностороннем внесудебном порядке, в случаях, предусмотренных Общими условиями;
  - (d) в связи с изменением условий оказания Услуг.

### ***Расторжение или изменение Договора в судебном порядке***

- 8.3 Исполнитель и/или Клиент вправе потребовать в суде изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых они исходили при заключении Договора.
- 8.4 К существенным изменениям обстоятельств относятся:
- ухудшение условий оказываемых Услуг, указанных в Счет-оферте;
  - изменение сроков оказания Услуг;
  - невозможность совершения путешествия Клиентом и/или Потребителями по независящим от них обстоятельствам (болезнь Клиента и/или Потребителей, отказ в выдаче визы и др.).

### ***Односторонний отказ Клиента от Договора***

- 8.5 Клиент может в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора в полном объеме или в части в любое время до начала поездки, уведомив Исполнителя о своём отказе в письменной форме (далее – «Отказ»).

- 8.6 Отказ Клиента должен быть подписан Клиентом. В случае частичного отказа Клиента от исполнения Договора Отказ должен содержать перечень услуг, от которых отказывается Клиент. К Отказу в обязательном порядке должен быть приложен подписанный Клиентом Счет-оферта.
- 8.7 Отказ должен быть направлен Исполнителю в порядке, указанном п. 11.2 Общих условий по адресу места нахождения Исполнителя.
- 8.8 Датой отказа от Договора считается дата получения Исполнителем Отказа, предоставленного в порядке, предусмотренном п. 8.7 Общих условий.
- 8.9 Исполнитель не может считаться надлежащим образом, уведомленным об отказе Клиента от исполнения Договора в случае нарушения Клиентом требований настоящего раздела Общих условий.
- 8.10 В случае Отказа Клиента, Исполнитель возвращает Клиенту стоимость Услуг за вычетом фактически понесенных Исполнителем расходов на оказание Услуг ко дню получения Отказа, в том числе неустойки, штрафы, пени, иные платежи, которые Исполнитель оплатил или будет вынужден оплатить Агентам и иным третьим лицам, в связи с отказом Клиента от Договора, если иные условия не предусмотрены в разделе 7 Общих условий.

#### ***Односторонний отказ Исполнителя от Договора***

- 8.11 Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от Договора в следующих случаях:
- нарушение Клиентом срока и/или порядка оплаты Услуг, установленного в соответствующей Счет-оферте;
  - неявка Клиента и/или Потребителей к месту оказания Услуги, а также иные действия Клиента и/или Потребителей, повлекшие невозможность исполнения Договора;
  - невозможность в силу санкционных ограничений осуществить оплату Агенту за забронированные Услуги;
  - отмена авиасообщения со страной в которой были забронированы Услуги для Клиента;
  - изменение цен Агента или изменение курса обмена валюты в инвойсе Агента;
  - невозможность оказания Услуг, ввиду распространения санкционных ограничений на Клиента и/или Потребителя;
  - в случае, указанном в п. 7.4.1 Общих условий.
- 8.12 При наступлении хотя бы одного из указанных в п. 8.11 Общих условий случая, Исполнитель должен направить уведомление об отказе от Договора на адрес электронной почты Клиента, указанный в п. 11.1 Общих условий. Договор считается расторгнутым с даты, указанной в таком уведомлении.
- 8.13 В случае одностороннего внесудебного порядка отказа от Договора, Исполнитель действует в соответствии с п. 8.10 Общих условий.

#### ***Расторжение Договора в связи с изменением условий оказания Услуг***

- 8.14 Если Клиент желает изменить ранее согласованные условия оказания Услуг, в том числе, сроки или средство размещения (отель, гостиницу и т.п.) и при этом стоимость Услуг увеличиться, такое изменение считается расторжением заключённого Договора и заключением нового. В этом случае Исполнитель направляет Клиенту Счет-оферту с новыми условиями, который должен быть Акцептован Клиентом в порядке, установленном п. 3.1 Общих условий. Если стоимость Услуг при этом уменьшается, то Договор должен быть расторгнут в порядке, предусмотренном п. 8.5 – 8.10 Общих условий, поскольку Акцепт новой Счет-оферты без ее оплаты невозможен.
- 8.15 Ранее заключённый Договор считается расторгнутым, а новый заключённым только с момента Акцепта Клиентом Счет-оферты с новыми условиями. В указанном Счет-оферте будет содержаться условие, согласно которому Стороны расторгают ранее заключенный Договор и соглашаются, с тем, что денежные средства, выплаченные Клиентом в счет оплаты Услуг по

ранее заключенному Договору, будут зачтены Исполнителем в счёт оплаты по новому Договору.

### ***Изменение Договора Исполнителем в одностороннем порядке***

- 8.16 В случае невозможности, по независящим от Исполнителя обстоятельствам, предоставить Услуги входящие в Договор, в том числе в связи с действиями (бездействием) Агентов или иных лиц, приведшими к полному или частичному отказу от оказания Услуг, Исполнитель имеет право, предварительно уведомив об этом Клиента по адресу электронной почты, внести изменения в состав оказываемых Услуг, а также заменить средство размещения (круизное судно, отель, гостиницу, в том числе номер в отеле, гостинице, ином месте проживания), что не будет считаться нарушением условий Счет-оферты и недостатком оказанных Услуг, если вышесказанное не привело к ухудшению условий путешествия.

В случае замены места проживания/размещения, Исполнитель обязан разместить Клиента и/или Потребителей в месте проживания/размещения той же категории или равнозначном по уровню сервиса. Категоризация средств размещения для целей настоящего пункта определяется в соответствии со стандартами, принятыми в стране временного пребывания Клиента и/или Потребителей. Существенным условием считается только официальная категория средства размещения. Если Исполнитель размещает Клиента и/или Потребителей в месте проживания более низкой категории, чем предусмотрено Договором, Клиенту возмещается разница в стоимости мест проживания.

## **9. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

- 9.1 Все споры, разногласия или требования, которые могут возникнуть из Договора или в связи с ним, в том числе в связи с его заключением, исполнением, нарушением, расторжением, прекращением или недействительностью, будут разрешаться путем переговоров между Сторонами.
- 9.2 В случае невозможности урегулирования споров и разногласий путем переговоров, Стороны устанавливают обязательный досудебный порядок урегулирования спорных вопросов. Этот порядок предусматривает обязательное предъявление претензий. Претензия может быть предъявлена Исполнителю не позднее 20 (двадцати) календарных дней с даты окончания оказания Услуг. По истечении указанного срока претензии Исполнителем не принимаются. Срок ответа на претензию составляет 10 (Десять) рабочих дней с момента получения такой претензии.
- 9.3 Если Исполнитель и Клиент не смогут урегулировать спор между собой путём переговоров и в претензионном порядке, спор разрешается в судебном порядке с применением материального и процессуального права РФ. В случае, если истцом выступает Исполнитель, то дело подлежит рассмотрению исключительно по месту нахождения Исполнителя.

## **10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ.**

- 10.1 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по Договору, если их исполнению препятствует чрезвычайное и непреодолимое при данных условиях обстоятельство (непреодолимая сила), которое добросовестная Сторона не могла избежать или последствия которого она не могла устранить.
- 10.2 Под обстоятельствами непреодолимой силы Стороны понимают такие не зависящие от воли Сторон обстоятельства как: пожар, эпидемия, пандемия, карантин, землетрясение, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, народные волнения, восстания, мятежи, массовые беспорядки, террористические акты или угроза их совершения и их последствия, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, действия (бездействие) органов государственной власти и местного самоуправления РФ, а также зарубежных государств, вступление в силу законов и иных нормативно-правовых актов и т.д.
- 10.3 Сторона обязана письменно оповестить другую Сторону незамедлительно после возникновения обстоятельств непреодолимой силы. Срок выполнения обязательств по Договору переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

## **11. ОБМЕН СООБЩЕНИЯМИ И ДОКУМЕНТАМИ**

### *Бумажная и электронная почта*

- 11.1 Любая корреспонденция по Договору должна быть направлена другой Стороне:
- 11.1.1 Исполнителю по следующему адресу электронной почты: info@luxe.ru, либо по адресу, указанному в п. 1.3 Общих условий;
  - 11.1.2 Клиенту по адресу электронной почты или по адресу регистрации, указанным им при заключении Договора.
- 11.2 Письменная корреспонденция, направляемая Сторонами, должна быть направлена одним из следующих способов:
- (a) по почте России ценным письмом с описью вложения;
  - (b) курьерской службой или службой экспресс-доставки корреспонденции.
- 11.3 В зависимости от способа направления корреспонденции датой получения Стороной любой корреспонденции, считается:
- (a) дата получения Стороной ценного письма. В случае возврата ценного письма с отметкой об отсутствии адресата по месту отправки - 10 (десятый) календарный день с момента отправки по почте;
  - (b) дата отметки о вручении корреспонденции курьером. В случае отсутствия адресата по адресу доставки или отказа адресата от получения корреспонденции – дата, когда Исполнитель курьерской службы зафиксировал невозможность доставки корреспонденции в связи с отсутствием адресата по адресу доставки или отказом адресата от получения корреспонденции;
  - (c) дата отправки электронного письма на email получателя. При попадании письма в папку «Спам», уведомление считается полученным.

### *Обмен копиями и оригиналами документов*

- 11.4 Стороны признают надлежащим подписание документов в рамках Договора путем обмена отсканированными копиями (сканами) по электронной почте. Такие документы имеют юридическую силу.
- 11.5 Стороны признают юридическую силу переписки, осуществленную в том числе посредством электронной почты. В случае рассмотрения судом спора, связанного с исполнением Сторонами Договора, Исполнитель и Клиент вправе подтверждать обстоятельства, на которые ссылается одна из сторон как на основание своих требований и возражений, распечатками писем и документов, направленных другой стороне или полученных от другой стороны по электронной почте, или путём электронного обмена через сайт Исполнителя, заверенными печатью стороны, представляющей в суд такие распечатки, а также копиями документов, направленных другой стороне или полученных от другой стороны посредством факсимильной связи, заверенными печатью стороны, представляющей в суд такие копии документов. Стороны соглашаются, что заверенные в установленном настоящим пунктом порядке распечатки и копии документов будут допускаться в качестве письменных доказательств. Исполнитель имеет право ходатайствовать в суде об изучении судом в качестве доказательства аудиозаписи телефонных разговоров с Клиентом и (или) Потребителями.

## **12. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

- 12.1 В соответствии с федеральным законодательством об основах туристской деятельности в Российской Федерации данный Договор отражает иную, отличную от туроператорской турагентской деятельности по организации путешествия, не формирует, не продвигает, и не реализует туристский продукт как комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену. Услуги, оказываемые по настоящему Договору, не связанные с реализацией туристического продукта, не требуют наличия у Исполнителя финансовых гарантий и участия в ассоциации туроператоров, не требуют формирования резервного или персонального фонда ответственности, не требуют от Исполнителя быть включенным в реестр туроператоров.

### 13. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

- 13.1 Исполнитель обеспечивает высокие стандарты конфиденциальности в течение срока действия Договора и не будет разглашать конфиденциальную информацию, предоставленную Клиентом и/или Потребителям в связи с заключением и исполнением Договора, а также сведения по приобретаемым Клиентом Услугам и их стоимостикаким бы то ни было третьим лицам без разрешения Клиента и/или Потребителя(за исключением случаев, когда предоставление таких материалов уполномоченным на их получение органам требуют законы или судебнопроцессуальные нормы).

### 14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 14.1 Исполнитель имеет право в любое время до момента Акцепта Клиентом отозвать Счет-оферту, уведомив об этом Клиента в письменной форме, в том числе по электронной почте. Направление новой Счет-оферты является одновременно отзывом Счет-оферты, направленной ранее.
- 14.2 При отсутствии претензий от Клиента к моменту истечения срока предъявления претензий в соответствии с п. 9.2 Общих условий, Услуги считаются оказанными качественно, в срок и в полном объеме.
- 14.3 Независимо от всего изложенного в Общих условиях, настоящим Стороны признают, что в отношении оказания Услуг, предусмотренных Договором, Стороны подтверждают следующее:
- 14.3.1 Исполнитель надлежащим образом предупредил Клиента и Потребителей о правилах въезда в страну пребывания и выезда из страны пребывания, указанной в Счет-оферте, о правилах, порядке и сроках оформления виз, о требованиях, предъявляемых посольством (консульством), пограничными и таможенными органами страны пребывания к оформлению и сроку действия заграничных паспортов Клиента и Потребителей, о необходимости предоставления документов для оформления въездных виз и въезда в страну (в том числе, но не только: о необходимости наличия свидетельств о рождении детей и надлежащим образом оформленных доверенностей для выезда детей).
- 14.3.2 В случае если имеющиеся у Клиента и/или Потребителей документы не соответствуют доведенным до сведения Клиента правилам, в том числе срок действия заграничного паспорта Клиента и/или Потребителей на момент въезда Клиента и Потребителей в страну пребывания не соответствуют условиям получения визы (правилам въезда в страну пребывания), но, несмотря на это, Клиентом заключён Договор (осуществлен Акцепт Счет-оферты), то, Клиент подтверждает следующее:
- 14.3.2.1 Если в пункте в Счет-оферте не сказано иное, то получение визы для въезда в страну пребывания не является предметом Договора, Клиент и Потребители должны самостоятельно производить получение визы в стране пребывания на свой страх и риск;
- 14.3.2.2 Исполнитель не несёт ответственности перед Клиентом и Потребителями за отказ в предоставлении визы для реализации оказываемых Услуг в стране пребывания;
- 14.3.2.3 Все риски, связанные с получением визы и невозможностью использования Услуги Клиент и Потребители несут самостоятельно, включая любые и не предусмотренные Общими условиями и Счет-офертой дополнительные расходы на проживание, трансферы, питание, досрочное завершение отдыха и др.
- 14.3.2.4 Исполнитель не несёт ответственности перед Клиентом и Потребителями за неоказание или ненадлежащее оказание иных услуг, предусмотренных Счет-офертой, если указанное неоказание или ненадлежащее оказание иных услуг прямо или косвенно обусловлено фактом невозможности реализации Услуги в связи с отказом в выдаче

визы Клиенту и/или Потребителям, или на основании несоответствия визы имеющихся у Клиента и/или Потребителей, или на основании несоответствия имеющихся у Клиента и/или Потребителей документов, в том числе несоответствия срока действия заграничного паспорта условиям получения визы(правилам въезда в страну пребывания);

14.3.2.5 Клиент и Потребители не вправе предъявлять Исполнителю претензии, связанные с любыми дополнительными расходами, а также не оказанием/ненадлежащим оказанием Услуг, предусмотренных Общими условиями и Счет-офертой, если такие дополнительные расходы, не оказание/ненадлежащее оказание Услуг прямо или косвенно обусловлены невозможностью реализации Услуги в связи с отказом в выдаче визы (въезде в страну пребывания) на основании несоответствия имеющихся у Клиента и/или Потребителей документов, в том числе несоответствия срока действия заграничного паспорта условиям получения визы (правилам въезда в страну пребывания);

14.3.2.6 Клиент подтверждает свой отказ от страхования расходов, возникших вследствие отмены поездки или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»), а также подтверждает, что Исполнитель не обязан предлагать Клиенту и/или Потребителям такую страховку. Тем самым Клиент в полном объеме принимает на себя все финансовые риски, которые могут возникнуть в связи с отменой поездки или изменением сроков пребывания, в том числе: из-за отказа в получение въездной визы в страну пребывания, из-за внезапного расстройства здоровья, из-за повреждения или гибели имущества, по другим причинам. Клиент с условиями договора страхования ознакомлен.