

# ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИЯ

г. Москва

«13» декабря 2018 г.

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Бронирование** - документ, сформированный Исполнителем, подтверждающий право Потребителя на получение Услуг в Объекте размещения, на условиях, выбранных Потребителем, согласно оформленной и оплаченной Заявке. Формируемый документ может также именоваться Подтверждение бронирования, Ваучер, к такому документу применяются все положения, предусмотренные настоящим Договором для Бронирования. После формирования Бронирования/Подтверждения бронирования/Ваучера, оно становится неотъемлемой частью Договора.

**Веб-сайт** - информационный ресурс в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, расположенный по адресу <http://zdravo.ru/>, посредством которого осуществляется непосредственный заказ на предоставление услуг Объекта размещения.

**Заявка на бронирование (Заявка)** – запрос Потребителя, формируемый при помощи Веб-сайта и содержащий информацию о Потребителе и характеристики бронирования (условия), определяющие потребности Потребителя в отношении Услуг, оказываемых в Объекте размещения. Заявка на бронирование считается сформированной в момент нажатия Потребителем кнопки «ЗАБРОНИРОВАТЬ».

**Исполнитель** – Общество с ограниченной ответственностью «ЗДРАВО.РУ», ОГРН 1167746058040, ИНН 7708278944.

**Объект размещения** - любой из объектов, предназначенных для временного проживания с оказанием услуг по лечению и/или предупреждению заболеваний и/или гигиеническому уходу и/или достижению физического и психологического эффекта в областях очищения, омоложения и оздоровления организма Потребителя, либо без оказания таковых: санаторий, пансионат, профилакторий, современный диагностический центр, спа-комплекс, спа-отель и пр. Для целей настоящего Договора под Объектами размещения также могут подразумеваться их посредники, с которыми взаимодействует Исполнитель.

**Потребитель** – дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем, в том числе, но не ограничиваясь, осуществлять онлайн - бронирование услуг на веб-сайте <http://zdravo.ru/>.

**Услуги** – услуги по размещению (с питанием или без) в соответствии с принятой в Объекте размещения категорией номеров и/или услуги по лечению и/или предупреждению заболеваний и/или гигиеническому уходу и/или достижению физического и психологического эффекта в областях очищения, омоложения и оздоровления организма, бронирование которых осуществляется посредством Исполнителя.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

**1.1.** Исполнитель обязуется на основании Заявки Потребителя забронировать Потребителю и/или лицам, от имени которых действует Потребитель (отдыхающим), Услуги Объектов размещения. Потребитель принимает и согласен с тем, что Услуги оказывает третье лицо - Объект размещения. Исполнитель в настоящем Договоре выступает в качестве агента Объекта размещения или его посредников.

**1.2.** Настоящий Договор является публичной офертой в соответствии со ст. 435 и ч. 2 ст. 437 ГК РФ.

Полным и безоговорочным принятием (акцептом) условий настоящей оферты считается проставление специальной отметки (галочки) в соответствующем поле при оформлении Заявки, и дальнейшее нажатие кнопки «ЗАБРОНИРОВАТЬ». Договор считается заключенным в момент оформления Заявки на бронирование (нажатия кнопки «ЗАБРОНИРОВАТЬ»).

Письменная форма договора считается соблюденной в силу ч. 3 ст. 434 ГК РФ.

**1.3.** Оформляя Заявку на бронирование, Потребитель подтверждает:

- что он является дееспособным лицом,
- достоверность внесенных им данных, а также данных лиц, указанных в Заявке, и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность,
- корректность оформленной Заявки и принимает на себя все возможные коммерческие риски, связанные с его действиями по допущению ошибок, неточностей при оформлении Заявки,
- полное принятие условий настоящей оферты.

**1.4.** Исполнитель оставляет за собой право изменять условия оферты в одностороннем порядке (данное право не распространяется на бронирования, совершенные до даты вступления в силу изменений. Для каждого бронирования применяются условия оферты, действовавшие в момент оформления заявки).

*В связи с этим, перед совершением каждого нового бронирования настоятельно просим внимательно ознакомиться с актуальными условиями настоящей оферты. В случае, если Вы не согласны с условиями оферты, просим не использовать Веб-сайт.*

## **2. РЕГИСТРАЦИЯ НА ВЕБ-САЙТЕ**

**2.1.** Для оформления Заявки Потребителю необходимо зарегистрироваться на Веб-сайте. В результате регистрации Потребителю создается Личный кабинет. На указанный при регистрации адрес электронной почты направляются логин и пароль для входа в Личный кабинет. В Личном кабинете Потребителя отображается информация о заявках Потребителя, оплате стоимости Бронирования, аннулировании заявок и иная информация, а также Бронирование. Потребитель отслеживает статус Заявки в Личном кабинете. Для удобства Потребителя Бронирование также направляется на адрес электронной почты, указанный при регистрации.

**2.2.** В случае отсутствия регистрации Потребителя на Веб-сайте на момент оформления Заявки, Исполнитель осуществляет регистрацию Потребителя и создание Личного кабинета непосредственно при оформлении Заявки. Логин и пароль в таком случае направляются на адрес, указанный при оформлении Заявки.

**2.3.** Потребитель самостоятельно несет ответственность за точность и правильность информации, предоставленной им при регистрации и при оформлении Заявки.

**2.4.** Потребитель обязуется не сообщать третьим лицам логин и пароль. В случае возникновения у Потребителя подозрений относительно безопасности его логина и пароля или возможности их несанкционированного использования третьими лицами, Потребитель обязуется незамедлительно уведомить об этом Исполнителя, направив электронное письмо по адресу [booking@zdravo.ru](mailto:booking@zdravo.ru).

**2.5.** Потребитель обязуется регулярно, вплоть до момента заезда в Объект размещения, самостоятельно отслеживать текущий статус своей Заявки, в том числе проверять свою электронную почту на предмет получения информации о Бронировании. Потребитель самостоятельно несет риск неполучения информации по указанному им адресу электронной почты.

## **3. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАЯВКИ НА БРОНИРОВАНИЕ**

**3.1.** Потребитель самостоятельно оформляет Заявку на Веб-сайте. Потребитель самостоятельно выбирает Объект размещения, даты заезда и выезда, тип номера, программу и иные характеристики Услуг.

**3.2.** Нажимая «ЗАБРОНИРОВАТЬ» Потребитель подтверждает, что полностью понимает и принимает условия бронирования Услуг, в том числе условия оплаты и аннулирования. В случае если Потребителю не ясны какие-либо условия предоставления Услуг, он обязуется не осуществлять оформление Заявки до уточнения у Исполнителя всех вопросов.

**3.3.** После оформления Заявки, она отображается в Личном кабинете Потребителя со статусом «Ожидает рассмотрения».

**3.4.** Получив информацию о формировании Потребителем Заявки, Исполнитель направляет соответствующий запрос в Объект размещения. Потребитель осознает и соглашается с тем, что до получения подтверждения от Объекта размещения возможности предоставить Услуги на условиях сформированной Заявки, Исполнитель не может гарантировать оформление Бронирования.

**3.5.** Как правило, Объект размещения подтверждает либо не подтверждает возможность оказания Услуг на основании Заявки в срок, не превышающий 24 часов. Поскольку срок рассмотрения не зависит от Исполнителя, увеличение срока рассмотрения Заявки не является нарушением обязательств со стороны Исполнителя. Тем не менее, Исполнитель приложит все усилия для получения скорейшего ответа от Объекта размещения.

**3.6.** В случае неподтверждения Объектом размещения возможности предоставить Услуги на условиях сформированной Заявки, Заявка аннулируется.

**3.7.** В случае подтверждения Объектом размещения готовности оказания Услуг в соответствии с Заявкой, Заявка приобретает в Личном кабинете Потребителя статус «Ожидает оплаты».

**3.8.** При условии выполнения Потребителем обязательства по оплате в соответствии с разделом 4 настоящего Договора, Потребителю направляется документ, подтверждающий право на получение выбранных Услуг – Бронирование.

**3.9.** В некоторых случаях Объекты размещения готовы предоставить Услуги на скорректированных по сравнению с Заявкой условиях (как правило, это касается сроков размещения). В таком случае Исполнитель связывается с Потребителем и уточняет согласие/несогласие Потребителя скорректировать Заявку. При согласии Потребителя прежняя Заявка аннулируется и формируется новая Заявка. При несогласии Потребителя Заявка аннулируется.

#### **4. ОПЛАТА**

**4.1.** Сумма, подлежащая оплате Потребителем, указывается Потребителю на Веб-сайте в момент оформления Заявки, и включает стоимость Услуг Объекта размещения, а также стоимость Услуг Исполнителя.

**4.2.** Налог на пребывание, городской налог, курортный сбор и иные аналогичные сборы, в случае если их взимание предусмотрено законодательством страны пребывания, уплачиваются Потребителем самостоятельно на месте пребывания (как правило, в Объекте размещения) по правилам, установленным законодательством страны пребывания.

**4.3.** Оплата осуществляется в рублях РФ. В случае, если Потребитель бронирует Услуги иностранного Объекта размещения, оплата осуществляется в рублях РФ, по курсу, установленному Исполнителем на день совершения платежа Потребителем. В случае, если тарифом предусмотрена возможность оплаты по прибытию в Объект размещения и Потребитель выбрал такой способ оплаты, оплата осуществляется Объекту размещения в валюте страны пребывания.

**4.4.** Потребитель вправе выбрать удобный способ оплаты, доступный у Исполнителя (оплата выставленного счета в банке, оплата наличными в кассу Исполнителя, оплата через Веб-сайт и т.д.).

**4.5.** Объектом размещения могут быть установлены различные варианты сроков оплаты (100% предоплата, частичная предоплата, оплата на месте при заезде). В таком случае Потребитель выбирает удобный ему из возможных вариантов срока оплаты при формировании Заявки.

**4.6.** При осуществлении оплаты через Веб-сайт, осуществляется автоматическая переадресация на авторизованный сервер платежной системы, обеспечивающей безопасность проведения платежа. Исполнитель не обрабатывает и не сохраняет данные банковских карт Потребителей.

**4.7.** Потребителю направляется Бронирование только при условии выполнения им обязательств по оплате в указанные сроки (за исключением случая, когда Объектом размещения допускается, и Потребителем выбран вариант оплаты на месте).

**4.8.** В случае, если Потребитель не осуществит оплату Заявки в установленные сроки, Заявка автоматически аннулируется.

#### **5. АНУЛИРОВАНИЕ БРОНИРОВАНИЯ**

**5.1.** Условия аннулирования Бронирования, возможность внесения изменений в Бронирование, а также иные условия оказания Услуг регламентируются правилами конкретного тарифа, установленными Объектом размещения, и настоящим Договором.

**5.2.** Объектом размещения устанавливаются условия аннулирования/изменения Бронирования/незаезда, которые могут по усмотрению Объекта размещения включать оплату штрафных санкций со стороны Потребителя за аннулирование/изменение

Бронирования/незаезд соответственно. Как правило, такие условия зависят от выбранного варианта сроков оплаты. Перед формированием Заявки Потребитель знакомится с правилами аннулирования/изменения Бронирования/незаезда по конкретному тарифу.

В независимости от условий аннулирования, установленных Объектом размещения, в случае аннулирования Бронирования Потребителем, Исполнитель на основании ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" и статьи 782 Гражданского кодекса РФ вправе удержать с Потребителя фактически понесенные Исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по Договору.

**5.3. Оформляя Заявку (нажимая «ЗАБРОНИРОВАТЬ»), Потребитель соглашается с условиями аннулирования/изменения Бронирования/незаезда и принимает на себя всю ответственность за свои действия.**

**5.4.** Потребитель обязуется производить любые изменения Бронирования, совершаемые до даты заезда в Объект размещения, только через Исполнителя. Как правило, изменение количества заселяющихся, их имен, длительности проживания, дат заезда и выезда, типа размещения, перечня Услуг и иных существенных условий Бронирования доступно исключительно путем оформления нового Бронирования через новую Заявку и отмены ранее оформленного Бронирования. Изменение Бронирования осуществляется в Личном кабинете или путем направления письма об изменении Бронирования на электронную почту [booking@zdravo.ru](mailto:booking@zdravo.ru). Перед изменением параметров Бронирования Потребитель вправе уточнить Исполнителя последствия такого изменения путем направления соответствующего письма на адрес электронной почты: [booking@zdravo.ru](mailto:booking@zdravo.ru).

**5.5.** Потребитель обязуется производить аннулирование Бронирования только через Исполнителя. Аннулирование Бронирования осуществляется в Личном кабинете или путем направления письма об аннулировании Бронирования на электронную почту [booking@zdravo.ru](mailto:booking@zdravo.ru). Перед тем, как направить письмо об аннулировании Бронирования, Потребитель вправе уточнить у Исполнителя последствия такого аннулирования путем направления соответствующего письма на адрес электронной почты: [booking@zdravo.ru](mailto:booking@zdravo.ru).

**5.6.** Бронирование считается аннулированным после присвоения статуса «Аннулировано» в Личном кабинете.

**5.7.** Денежные средства подлежат возврату на ту карту, с которой Потребитель производил оплату.

**5.8.** В случае внесения изменений в Бронирование после даты заезда, Потребитель обращается напрямую к Объекту размещения.

## **6. ПРЕТЕНЗИИ**

**6.1.** При наличии каких-либо замечаний относительно Услуг Объекта размещения, лица, указанные в Бронировании, обязаны незамедлительно обратиться к Объекту размещения и сообщить об обнаруженных недостатках Исполнителю. Все претензии, касающиеся Услуг Объекта размещения, решаются Потребителем с Объектом размещения на месте. В Объект размещения претензии подаются в письменном виде способом, позволяющим подтвердить их направление или получение. В случае, если Потребитель предъявляет претензию, касающуюся Услуг Объекта размещения, Исполнителю, Исполнитель направляет такую претензию в Объект размещения.

**6.2.** В случае наличия у Потребителя претензий к работе Исполнителя, такие претензии подаются Исполнителю в письменном виде. К претензии, подаваемой Исполнителю, должны быть приложены все документы, подтверждающие обстоятельства, на которые ссылается Потребитель (счета, квитанции, справки и т.д.).

**6.3.** Все возникающие споры Стороны будут стараться решить путем переговоров, при недостижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в судебный орган в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **7. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ**

**7.1.** Исполнитель является единственным законным правообладателем Веб-сайта, включая программное обеспечение Веб-сайта. Графика, дизайн, информация, содержащаяся на Веб-сайте, включая фотографии, видео, тексты, и т.п., являются собственностью Исполнителя или его контрагентов.

**7.2.** Любое использование материалов Веб-сайта возможно только с предварительного письменного согласия Исполнителя.

**7.3.** Потребитель вправе оставлять на Веб-сайте отзывы и загружать фотографии к отзывам.

**7.4.** Загружая фотографии на Веб-сайт, Потребитель подтверждает и гарантирует, что является обладателем авторских прав на размещаемые материалы, а также, что эти материалы не нарушают законодательство РФ и права третьих лиц. В случае, если вследствие нарушения Потребителем настоящего пункта, к Исполнителю будут предъявлены какие-либо претензии, Потребитель обязуется возместить Исполнителю все понесенные с урегулированием этих претензий расходы (включая уплаченные штрафы, компенсации, расходы представителей и иное).

**7.5.** Исполнитель вправе не публиковать или удалять в любое время по своему усмотрению любые материалы, загруженные Потребителем на Веб-сайт, которые Исполнитель посчитает нарушающими п. 7.4. настоящего Договора или неуместными, без предварительного уведомления.

**7.6.** Загружая фотографии и отзывы на Веб-сайт, Потребитель дает свое согласие на безвозмездное использование Исполнителем загруженных фотографий и отзывов в рекламных материалах и публикациях, а также в социальных сетях.

## **8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

**8.1.** [Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Политикой компании в отношении обработки персональных данных.](#)

**8.2.** Заключая настоящий Договор, Потребитель в целях исполнения настоящего Договора и в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07.2006 г. предоставляет Исполнителю свое информированное согласие, а также согласие всех отдыхающих, от имени которых он действует, на обработку персональных данных. Заключая настоящий Договор, Потребитель гарантирует Исполнителю, что Потребителем получено согласие на обработку персональных данных от всех отдыхающих, от имени которых он действует.

**8.3.** В целях исполнения настоящего Договора Исполнитель обрабатывает следующие персональные данные Потребителя и отдыхающих: ФИО, дата рождения, гражданство, вид, номер документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи и органе, выдавшем документ, удостоверяющий личность, наименование объекта бронирования, дата заезда, дата выезда, тип программы, телефон, адрес регистрации, адрес электронной почты, данные, указанные в Заявке.

**8.4.** Обработка персональных данных включает следующие действия: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, передачу (в том числе передачу персональных данных третьим лицам: Объектам размещения, туроператорам, турагентствам, экскурсоводам и иным лицам), трансграничную передачу (в случае бронирования услуг иностранных Объектов размещения), обезличивание, блокирование, уничтожение. Обработка персональных данных производится Исполнителем для осуществления бронирования, отслеживания статуса бронирования, консультационной поддержки. Персональные данные могут обрабатываться как автоматизированным, так и неавтоматизированным способами обработки.

**8.5.** Согласие на обработку персональных данных действует в течение неопределенного срока. Согласие может быть отозвано путем направления соответствующего заявления в письменном виде Исполнителю.

## **9. ЗАВЕРЕНИЯ И ГАРАНТИИ**

**9.1.** Исполнитель не несет ответственности перед Потребителем в случае полной или частичной неработоспособности системы онлайн - бронирования и ее компонентов в течение какого-либо времени, а также в случае отсутствия возможности доступа Потребителя к системе. В случае неработы Веб-сайта по всем вопросам Потребитель обращается в Службу поддержки Исполнителя.

**9.2.** Исполнитель не отвечает за действия/бездействия Потребителя и третьих лиц, события и обстоятельства, находящиеся вне сферы компетенции и контроля Исполнителя, и не несет ответственности за их последствия. В частности, Исполнитель не несет ответственности за:

- достоверность, полноту сведений, указанных Потребителем при оформлении Заявки;

- отказ Потребителю и иным лицам во въезде/выезде при прохождении паспортного, пограничного или таможенного контроля;
- последствия нарушения Потребителем и иными лицами визового режима, таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также нарушения особых правил поведения в стране временного пребывания и в Объекте размещения;
- действия консульств иностранных государств, в том числе за задержку, отказ или изменение сроков выдачи въездных виз;
- недействительность заграничного паспорта Потребителя и иных лиц;
- отсутствие у Потребителя Бронирования, направленного ему Исполнителем, а также документов, удостоверяющих личность, необходимых для заселения Объект размещения;
- неявку в Объект размещения или опоздание Потребителя и иных лиц;
- несоблюдение Потребителем установленных Объектом размещения правил поведения;
- за несоответствие Услуг Объекта размещения необоснованным ожиданиям Потребителя и его субъективной оценке;
- иные действия/бездействия Потребителя и третьих лиц, события и обстоятельства, находящихся вне сферы компетенции и контроля Исполнителя.

### **9.3. Потребитель заверяет и гарантирует:**

- что он ознакомился с правилами заезда в Объект размещения, правилами пребывания в Объекте размещения, противопоказаниями для назначения медицинских процедур, условиями бронирования, они ему ясны и понятны, он принимает их в полном объеме, в том числе, он принимает условия аннулирования бронирования;
- что он самостоятельно ознакомился с требованиями страны, в которую он направляется, в том числе, с требованиями к оформлению документов, необходимых для въезда/выезда в страну, заселение в Объект размещения, необходимости наличия виз, срокам их действия, срокам действия заграничного паспорта или иных документов, правилами въезда и выезда, таможенными и пограничными правилами. Потребитель принимает на себя всю полноту ответственности за соблюдение требований страны пребывания;
- что он самостоятельно ознакомился с наличием, размером и порядком уплаты в стране пребывания налога на пребывание, городского налога, курортного сбора и иных аналогичных сборов.

## **10. ФОРС-МАЖОР**

**10.1.** Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, к таковым стороны относят следующие обстоятельства: пожар, эпидемия, землетрясение, террористический акт, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, изменения законодательства РФ или страны пребывания или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, маршрутов такси, трафики на дорогах, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств и прочие обстоятельства, на которые стороны не могут повлиять и предотвратить.

**10.2.** О наступлении (и прекращении) указанных в пункте 10.1. настоящего Договора обстоятельств, Сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств по настоящему договору, обязана немедленно известить другую Сторону. Неуведомление или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает Стороны права ссылаться на эти обстоятельства и не освобождает от ответственности по настоящему договору. Срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцати) дней, Стороны определяют наиболее оптимальный вариант дальнейшего взаимодействия.

**10.3.** При наступлении указанных обстоятельств Стороны вправе в судебном порядке потребовать расторжения Договора.

**11. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ:**

Общество с ограниченной ответственностью «ЗДРАВО.РУ»

Адрес места нахождения: 127473, город Москва, улица Краснопролетарская, дом 30, строение 1, этаж 3, помещение IX, комнаты 1-21

ИНН/КПП 7708278944/770701001

ОГРН 1167746058040

Банковские реквизиты:

Расчетный счет: 40702810738000196319

в ПАО Сбербанк

Корреспондентский счет: 30101810400000000225

БИК 044525225

Телефон: +7 (495) 308-00-47; 8-800-775-96-49

Адрес электронной почты: [booking@zdravo.ru](mailto:booking@zdravo.ru)

Генеральный директор Назоров Михаил Игоревич