ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА
(предложение ООО «Тикетс Ру» к заключению Договора оказания услуг по бронированию, оформлению, продаже билетов, а также прочих услуг посредством технических возможностей интернет-сайта SVYAZNOY.TRAVEL)

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Совершая Акцепт Оферты, Клиент предоставляет Агентству через Связного свои персональные данные и дает согласие Агентству на их обработку, включая на сбор, на хранение и на их передачу Перевозчику/Поставщику Услуг/ГДС/третьим лицам, привлеченным Агентством для оказания Услуг Агентства/субъектам, задействованным в процессе оплаты на Сайте, с целью их дальнейшей обработки указанными лицами.

Создавая Заказ в пользу (на имя) Получателя и совершая Акцепт Оферты, Клиент:

а) подтверждает, что Клиент надлежащим образом уполномочен:

- создавать такой Заказ и осуществлять выбор Услуг/Услуг Агентства, добавляемых в него;
- осуществлять любые действия в отношении Бронирования, созданного в пользу (на имя) Получателя, а равно в отношении Услуг/Услуг Агентства, которые входят в такое Бронирование;

б) подтверждает, что Клиент имеет законное право действовать в пользу (в интересах) Получателя, реализовывая и принимая на себя соответствующие права и обязанности;

в) от имени Получателя предоставляет Агентству через Связного персональные данные Получателя и дает согласие Агентству на их обработку, включая на сбор, на хранение и на их передачу Перевозчику/Поставщику Услуг/ГДС/третьим лицам, привлеченным Агентством для оказания Услуг Агентства, с целью их дальнейшей обработки указанными лицами, и подтверждает, что имеет полномочия на такие предоставление и дачу согласия.

Целью обработки, включая сбор, хранение, передачу, персональных данных Клиента/Получателя, является исполнение Агентством Договора оказания Услуг Агентства, а также исполнение Перевозчиком/Поставщиком Услуг Соответствующего договора.

Согласие, данное Клиентом/Клиентом от имени Получателя Агентству через Связного на обработку, включая на сбор, на хранение и на передачу, персональных данных Клиента/Получателя, действует в течение 3 лет с момента Акцепта Оферты, а также в течение 3 лет с даты прекращения действия (расторжения) Соответствующего договора. По истечении указанных сроков действие(я) такого(их) согласия(й) считается(ются) продленным(ыми) на каждые следующие 3 года при отсутствии сведений о его (их) отзыве Клиентом/Получателем.

Условия документа, определяющего политику Агентства в отношении обработки персональных данных (Политика ООО «Тикетс Ру» в отношении обработки персональных данных, получаемых посредством интернет-сайта SVYAZNOY.TRAVEL), содержатся в приложении №1 к настоящей Оферте, являющемся ее неотъемлемой частью.

Условия обработки Связным персональных данных физических лиц регламентированы договором, заключаемым пользователем Сайта со Связным в результате акцепта Оферты Связного.

РАЗДЕЛ 1. ПРЕАМБУЛА

1.1. По тексту Оферты словосочетания и слова «оплатить Заказ», «оплата на Сайте», «Услуги», «Услуги Агентства», а также иные словосочетания, слова и т.д., прямо или косвенно связанные с оплатой и Услугами/Услугами Агентства, относятся исключительно к оплатам и

Услугам/Услугам Агентства в рамках Договора оказания Услуг Агентства. Иные оплаты на Сайте, а равно покупка и иные действия в отношении услуг, реализуемых на Сайте другими поставщиками, Договором оказания Услуг Агентства не регулируются.

1.2. Контакты Службы поддержки:

Телефоны:

8-800-444-34-63 - для звонков с территории России (бесплатно; круглосуточно по вопросам, связанным с авиабилетами, по остальным вопросам: с 9:00 до 21:00 по московскому времени);

+7 499 951 03 48 – для звонков не с территории России (круглосуточно, согласно тарифам оператора связи Клиента);

Skype: svyaznoy.travel (только для сообщений);

Адрес электронной почты: travel@svyaznoy.ru.

РАЗДЕЛ 2. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. **Агентство** - Общество с ограниченной ответственностью «Тикетс Ру» (ООО «Тикетс Ру»), ОГРН 1107847238652, ИНН 7802720863, адрес: 191014, Российская Федерация, город Санкт-Петербург, улица Восстания, дом 18, литер А, код IATA 92-2 2953 5, которому принадлежат права на использование Сайта с целью реализации и осуществления иных действий в отношении Услуг/Услуг Агентства. Термин «Агентство» может также означать всех вместе или каждое в отдельности: юридических лиц, уполномоченных действовать от имени и (или) в интересах ООО «Тикетс Ру»; юридических лиц, прямо, косвенно или через третьих лиц аффилированных с ООО «Тикетс Ру»; юридических лиц, входящих вместе с ООО «Тикетс Ру» в одну и ту же группу компаний (холдинг); юридических лиц, уполномоченных принимать оплату за Услуги/Услуги Агентства.

2.2. **Акцепт** - полное и безоговорочное принятие Клиентом условий Оферты путем осуществления действий, указанных в п.3.1. Оферты.

2.3. **Бланк –** документ, подтверждающий успешное создание Бронирования и оформление Услуги/Услуги Агентства. Разновидность Бланка (маршрут/квитанция, страховой полис и др.) зависит от вида заказанной и оплаченной Услуги/Услуги Агентства. Бланк содержит полный набор данных о заказанной и оплаченной Клиентом Услуге/Услуге Агентства и другие необходимые данные.

2.4. **Бронирование** - закрепление в автоматическом режиме Системой бронирования за Клиентом/Получателем выбранных Клиентом в Системе Связного Услуг/Услуг Агентства. Бронирование осуществляется на основании созданного Клиентом Заказа, в том числе, но не ограничиваясь: пассажирского места (без указания конкретного посадочного места) и провозной емкости для провоза багажа на определенный рейс, в конкретные дату, время и на определенный маршрут. Информация о произведенном Бронировании и его состоянии предоставляется Клиенту на основании данных, полученных от Системы бронирования. Любой Заказ будет считаться принятым Системой бронирования в качестве Бронирования только после совокупности двух факторов: 1) получение от Клиента оплаты Услуг/Услуг Агентства; 2) получение от Перевозчика/Поставщика Услуг подтверждения возможности оказать Услугу, входящую в Заказ, и передача такого подтверждения Клиенту. На основании подтвержденного Бронирования Система бронирования оформляет соответствующую документацию: маршрутную квитанцию, страховой полис и др.

2.5. **ГДС** — международная компьютерная система бронирований, содержащая информацию о расписаниях, наличии мест, тарифах, сопутствующих услугах, посредством которой осуществляется бронирование и оформление (выписка) авиабилетов пользователями системы.

2.6. **Договор оказания Услуг Агентства** - договор возмездного оказания услуг, указанных в п.4.2. Оферты, заключаемый Клиентом с Агентством путем Акцепта Оферты. Условия Договора оказания Услуг Агентства изложены Оферте.

2.7. **Дополнительные Услуги Агентства** – Услуги Агентства «Регистрация на рейс», «Уведомление об отмене и переносе рейса», «Дополнительный багаж», условия которых содержатся в подразделе 5 раздела 9 Оферты, а также иные Дополнительные Услуги Агентства, которые могут быть указаны в Оферте (например, в п.9.5.3.).

Дополнительные Услуги Агентства могут быть предложены Системой Связного Клиенту для покупки в качестве дополнительных по отношению к основным Услугам Агентства (пп. «а» - «ж» п.4.2. Оферты).

2.8. **Заказ** – самостоятельный выбор Клиентом конкретной Услуги/Услуги Агентства из вариантов, предложенных Системой Связного в результате поиска Клиентом услуг на Сайте, с дальнейшим осуществлением действий, предлагаемых Системой Связного для завершения успешного создания Заказа, и с намерением осуществить его оплату.

2.9. **Клиент** – лицо, вступившее в договорные отношения с Агентством в целях получения Услуг Агентства. Конкретное лицо приобретает статус Клиента после совершения им Акцепта Оферты и оплаты Заказа. Если в результате использования Клиентом Услуг Агентства между Клиентом и Перевозчиком/Поставщиком Услуг заключается Соответствующий договор, то по отношению к Перевозчику/Поставщику Услуг Клиент приобретает соответствующий статус (пассажир, страхователь и др.).

2.10. **Личный кабинет** — закрытая зона Сайта, доступная только пользователям Сайта, прошедшим процедуру регистрации/авторизации, и содержащая подразделы, содержание и функционал которых регулируется Связным по своему усмотрению.

2.11. **Минимальное стыковочное время** - время, необходимое для успешной пересадки пассажира и его багажа с одного рейса на другой в пределах аэропорта трансфера (из одного терминала аэропорта трансфера в другой терминал аэропорт трансфера) или между терминалом аэропорта трансфера и терминалом аэропорта дальнейшего следования, позволяющее пассажиру пройти все предусмотренные в аэропорту трансфера и (или) в аэропорту дальнейшего следования предполетные формальности и выполнить требования, связанные с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством РФ и (или) законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется воздушная перевозка.

Если пересадка пассажира и его багажа осуществляется с одного рейса на другой в пределах аэропорта трансфера, такой аэропорт является одновременно и аэропортом трансфера, и аэропортом дальнейшего следования.

2.12. **Оферта** - настоящий документ, являющийся публичным предложением ООО «Тикетс Ру», адресованным пользователю Сайта, к заключению Договора оказания Услуг Агентства на условиях, изложенных в Оферте. Оферта опубликована в сети «Интернет» на Сайте по адресу: https://www.svyaznoy.travel/static/pdf/svyaznoy-agreement-tua.pdf.

2.13. **Оферта Связного** - документ, являющийся публичным предложением ООО «СЕТЬ СВЯЗНОЙ», адресованным пользователю Сайта, к заключению договора на условиях, изложенных в Оферте Связного. Оферта Связного опубликована в сети «Интернет» на Сайте по адресу: https://www.svyaznoy.travel/static/pdf/lk_oferta.pdf.

2.14. **Перевозчик** - юридическое лицо (индивидуальный предприниматель), оказывающее Клиенту/Получателю как пассажиру Услугу по перевозке.

2.15. **Плательщик** - лицо, непосредственно оплачивающее Заказ (стоимость Услуг/Услуг Агентства). Плательщиком может быть как сам Клиент, так и другое лицо. Если оплата Заказа производится не Клиентом, а другим лицом, Договор оказания Услуг Агентства считается заключенным между Клиентом и Агентством, а оплата Заказа считается произведенной лично Клиентом.

2.16. **Получатель** – лицо, которое непосредственно не является Клиентом, но при создании Заказа было указано Клиентом в качестве получателя Услуг/Услуг Агентства. Если в результате использования Клиентом Услуг Агентства между Получателем и Перевозчиком/Поставщиком Услуг заключается Соответствующий договор, то по отношению к Перевозчику/Поставщику Услуг Получатель приобретает соответствующий статус (пассажир, страхователь и др.).

2.17. **Поставщик Услуг** -

1. юридическое лицо (индивидуальный предприниматель), являющееся исполнителем (страховщиком и др.) по Услугам, предлагаемым к Заказу на Сайте, за исключением Услуг по перевозке. По тексту Оферты термин «Поставщик Услуг» является общим понятием и применяется по отношению к различным видам Услуг, за исключением Услуг по перевозке.

2. юридическое лицо (индивидуальный предприниматель), являющееся посредником (агентом и т.д.) между Клиентом и конечным исполнителем Услуг, в том числе исполнителем Услуг по перевозке.

2.18. **Правила Услуг** – правила, разрабатываемые исключительно конкретными Перевозчиками/Поставщиками Услуг, содержащие все существенные условия Соответствующего договора, заключаемого Клиентом/Получателем в качестве пассажира (страхователя и др.) напрямую с конкретным Перевозчиком/Поставщиком Услуг в результате успешного создания Бронирования и успешного оформления соответствующей Услуги, входящей в это Бронирование. Правила Услуг могут быть представлены, например, в форме правил применяемого тарифа и содержат, в том числе, следующую информацию: о правилах, порядке и условиях заказа, бронирования и возврата Услуги и уплаченных за нее денежных средств; о правилах, порядке и условиях внесения изменений в Услугу; о размере денежных средств (сборов, штрафов и т.п.), удерживаемых Перевозчиком/Поставщиком Услуг в случае отказа Клиента/Получателя от Услуги / взимаемых Перевозчиком/Поставщиком Услуг в случае внесения изменений в Услугу; о размере денежных средств, возвращаемых Перевозчиком/Поставщиком Услуг в случае расторжения (прекращения) Соответствующего договора. Правила Услуг представлены Агентством в Системе Связного в том виде, в каком они были предоставлены Агентству (или были опубликованы в ГДС/системе бронирования Перевозчика/Поставщика Услуг) конкретным Перевозчиком/Поставщиком Услуг. Агентство не принимает какого-либо участия в разработке текста, условий и вида Правил Услуг. Если Клиенту не понятен текст или какие-либо условия Правил Услуг, то Клиент, до завершения создания конкретного Заказа, обязан связаться со Службой поддержки для уточнения информации. Если при создании Заказа Клиенту не был понятен текст или какие-либо условия Правил Услуг, но, несмотря на это, Клиент все равно создал Заказ, не связавшись со Службой поддержки, ответственность за последствия, вызванные созданием такого Заказа, несет исключительно Клиент.

2.19. **Сайт** – открытый для свободного визуального ознакомления, публично доступный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», управляемый и поддерживаемый Связным, расположенный по адресу https://svyaznoy.travel, на котором размещена Система Связного,

а равно электронные устройства Связного, на которых размещена Система Связного (электронные каталоги), а равно мобильное приложение Связного «Авиабилеты Связной Трэвел».

2.20. **Система Связного** - используемый Связным программный продукт, с помощью которого на Сайте осуществляется поиск необходимой пользователю Сайта услуги в соответствии с заданными пользователем Сайта приоритетными параметрами поиска. Такой поиск осуществляется Системой Связного в Системе бронирования и в других системах бронирования других поставщиков услуг, партнером которых является Связной, интегрировавших свои системы бронирования с Системой Связного наравне с Агентством (далее – «системы бронирования других поставщиков»). В результате поиска Система Связного предлагает на выбор пользователя Сайта варианты услуг, соответствующие заданным пользователем Сайта приоритетным параметрам поиска, и в зависимости от конкретной услуги, выбранной им, предоставляет пользователю Сайта данные или из Системы бронирования, или из соответствующей системы бронирования другого поставщика.

2.21. **Связной** - ООО «СЕТЬ СВЯЗНОЙ», осуществляющее свою деятельность под товарными знаками, в том числе, «Связной» и (или) «Связной 3», оказывающее пользователям Сайта информационно-консультационные и иные услуги на основании договора, заключаемого пользователями Сайта со Связным путем акцепта Оферты Связного. Связной является партнером Агентства и других поставщиков и обеспечивает, посредством Системы Связного, доступ пользователей Сайта к Системе бронирования и к системам бронирования других поставщиков.

2.22. **Система бронирования** - используемый Агентством программный продукт, с помощью которого работает онлайн-заказ и иные действия в отношении Услуг/Услуг Агентства, которые реализуются Агентством на Сайте. Система бронирования интегрирована в Систему Связного посредством протокола API на основании договора, заключенного между Агентством и Связным, и содержит полный перечень, характеристики и условия Услуг/Услуг Агентства, реализуемых Агентством на Сайте. Информация из Системы бронирования передается в Систему Связного в полном соответствии с тем, как она представлена в ГДС, системах бронирования непосредственными Перевозчиками / Поставщиками Услуг или их уполномоченными представителями.

2.23. **Служба поддержки** – отдел Связного, посредством которого Связной обеспечивает помощь пользователям Сайта, Клиентам Агентства и клиентам других поставщиков, интегрировавших свои системы бронирования с Системой Связного, в разрешении возникающих у них вопросов. Контакты Службы поддержки указаны в п.1.2. Оферты.

2.24. **Соответствующий договор** – термин, используемый для обобщения понятий «договор воздушной перевозки», «договор перевозки», «договор страхования», а также других договоров, которые могут быть заключены Клиентами/Получателями с Поставщиками Услуг в результате создания Заказа, если в конкретном положении Оферты речь идет обо всех перечисленных договорах одновременно.

2.25. **Услуга** - комплекс действий, предоставляемых Перевозчиком/Поставщиком Услуг Клиенту и (или) Получателю после успешного оформления Услуги, входящей в Бронирование. Конкретная Услуга может быть выбрана Клиентом самостоятельно при ознакомлении с результатами поиска, осуществленного Системой Связного в соответствии с заданными пользователем Сайта приоритетными параметрами. Перевозчики/Поставщики Услуг не обязаны предоставлять Клиентам и (или) Получателям каких-либо других Услуг, кроме оплаченных.

2.26. **Услуги Агентства** - услуги, указанные в п.4.2. Оферты. Услуги Агентства оказываются ООО «Тикетс Ру» в соответствии с условиями Договора оказания Услуг Агентства.

Стоимость Услуг Агентства, указанных в пп. «а» - «е» п.4.2. Оферты:

- может быть оплачена Агентству Перевозчиком/Поставщиком Услуг в виде комиссии (вознаграждения и т.п.) в соответствии с условиями заключенного между ними договора;

- может входить в стоимость Заказа и подлежит оплате одновременно с оплатой Услуг в Заказе, - в этом случае она может быть указана как «Сбор агентства» в соответствующем Бланке.

- может указываться отдельно при создании каждого Заказа.

РАЗДЕЛ 3. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ. ПРАВООТНОШЕНИЯ

3.1. Договор оказания Услуг Агентства считается заключенным Клиентом с Агентством после проставления Клиентом соответствующей отметки («галочки») в специальном поле диалогового окна при создании Клиентом Заказа (далее – «соответствующая отметка («галочка»)») с последующей оплатой Заказа. Совершая такое действие, Клиент подтверждает, что принимает Оферту, Правила Услуг, ознакомлен со всей информацией и документами, предоставленными в Системе Связного при создании Заказа до его оплаты, а также подтверждает (если применимо), что действует в соответствии с поручением Получателя и до оплаты Заказа уведомил его об условиях Оферты, Правил Услуг, информации и документов, представленных в Системе Связного.

3.2. В случае создания и оплаты Клиентом Заказа:

а) Клиент вступает в правоотношения с Агентством, вытекающие из Договора оказания Услуг Агентства, к которым применяется законодательство РФ, а также акты Международной ассоциации воздушного транспорта (ранее и далее – «IATA») и Транспортной Клиринговой Палаты (в отношении бронирования, оформления, продажи, возврата и изменения Услуги по воздушной перевозке).

Получатель, Плательщик (не совпадающий с Клиентом) и Перевозчик/Поставщик Услуг ни при каких обстоятельствах не являются сторонами Договора оказания Услуг Агентства;

б) Клиент и (или) Получатель вступает в правоотношения с Перевозчиком/Поставщиком Услуг, вытекающие из Соответствующего договора, к которым применяется законодательство РФ (за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ), право, регулирующее Соответствующий договор, а также акты IATA и Транспортной Клиринговой Палаты (в отношении оказания Услуги по воздушной перевозке).

Агентство ни при каких обстоятельствах не является стороной Соответствующего договора.

3.3. Ни при каких обстоятельствах Агентство не является участником правоотношений, возникающих у Клиента/Получателя в процессе использования Услуг (например, правоотношений, возникающих у Клиента/Получателя с работниками аэропортов, пограничных служб и др.), и не несет ответственность за действия и события, находящиеся вне его прямого контроля.

3.4. Агентство не несет ответственность за действия (бездействие), заявления, гарантии, нарушения, отмену (изменение) рейса, прекращение деятельности и любое иное действие (бездействие) любого из Перевозчиков/Поставщиков Услуг, за признание любого Перевозчика/Поставщика Услуг несостоятельным (банкротом), за неисполнение/ненадлежащее исполнение Перевозчиком/Поставщиком Услуг своих обязательств по Соответствующему договору по любым основаниям, включая, но не ограничиваясь, за невозврат (за отказ в возврате, за неполучение ответа на запрос на возврат и т.п.) Перевозчиком/Поставщиком Услуг Плательщику денежных средств в связи с возвратом Услуги по любым основаниям.

РАЗДЕЛ 4. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ АГЕНТСТВА

4.1. Предметом Договора оказания Услуг Агентства является оказание ООО «Тикетс Ру» Услуг Агентства по бронированию, оформлению и продаже Услуг, а также оказание Дополнительных Услуг Агентства посредством технических возможностей Сайта.

4.2. Услуги Агентства включают в себя следующее:

а) обеспечение функционирования Системы бронирования, передачи данных из нее в Систему Связного и возможности для Клиента покупать Услуги/Услуги Агентства на Сайте;

б) передача из Системы бронирования в Систему Связного информации об Услугах/Услугах Агентства, реализуемых Агентством на Сайте и доступных для покупки Клиентом;

в) поиск в Системе бронирования необходимой Услуги в соответствии с приоритетными параметрами поиска, заданными Клиентом в Системе Связного;

г) подбор в Системе бронирования оптимального маршрута перевозки, Перевозчика(ов), осуществляющего(их) перевозку по маршруту, провозной платы за перевозку в соответствии с приоритетными параметрами условий перевозки, заданными Клиентом в Системе Связного;

д) осуществление Бронирования согласно созданному и оплаченному Клиентом Заказу;

е) оформление Услуги и предоставление Клиенту соответствующего Бланка в подтверждение этого;

ж) сопровождение процесса возврата/изменения Услуги;

з) оказание Дополнительных Услуг Агентства.

4.3. Услуги Агентства, указанные в пп. «а» - «е» п.4.2. Оферты, считаются оказанными в полном объеме и надлежащим образом с момента направления Бланка Агентством на персонифицированный адрес электронной почты, указанный Клиентом при создании Заказа/при регистрации в Личном кабинете (далее – «электронная почта», «адрес электронной почты Клиента»).

4.4. Обязательство по направлению Бланка возникает у Агентства только после полной оплаты Клиентом Заказа.

4.5. Срок оказания Услуги Агентства, указанной в пп. «е» п.4.2. Оферты, составляет до 6 часов с момента, когда оформление Услуги было разрешено Перевозчиком/Поставщиком Услуги, при условии успешной оплаты Заказа. Положения настоящего пункта не распространяются на Услугу Агентства по оформлению (выписке) авиабилета и предоставлению Клиенту маршрут/квитанции в подтверждение этого, в отношении которой в п.9.6.3. Оферты указан специальный срок.

4.6. Ни при каких обстоятельствах стоимость Услуг Агентства, банковские комиссии, наценки операторов по переводу денежных средств и наценки платежных систем не возвращаются.

4.7. Услуги Агентства включают в себя НДС по налоговой ставке, установленной действующим законодательством РФ.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ АГЕНТСТВА

5.1. Информация

5.1.1. Все изложенные в Оферте условия распространяются на случаи, когда Клиент получает доступ к информации, передаваемой из Системы бронирования в Систему Связного, находясь на любых интернет-сайтах и в любых мобильных приложениях, которые обеспечивают возможность полного или частичного пересмотра Системы Связного.

5.1.2. Если Клиент будет извещен об альтернативе вместо Услуги, отмененной (измененной) Перевозчиком/Поставщиком Услуг, и подтвердит такую альтернативу, то после этого отменить данное действие может быть невозможно. Это означает, что в результате указанного подтверждения Услуга может быть переоформлена (в том числе с присвоением ей нового номера), в связи с чем если после такого подтверждения Клиент/Получатель изменит свое решение, а равно если оно будет совершено ошибочно:

а) отказаться от предложенной Перевозчиком/Поставщиком Услуг альтернативы может быть невозможно или на это может потребоваться дополнительное время;

б) запрос на возврат/изменение Услуги, поданный после подтверждения альтернативы, может быть невозможно квалифицировать как вынужденный, несмотря на то, что первоначальная отмена (изменение) Услуги была совершена со стороны Перевозчика/Поставщика Услуг.

5.1.3. Совершая Акцепт Оферты, Клиент подтверждает, что вся информация (данные), указанная при создании Заказа/при регистрации в Личном кабинете, является достоверной, точной, актуальной и полной, и несет ответственность за такую информацию.

5.1.4. Клиент обязан своевременно обновлять контактные, персональные и иные данные Клиента/Получателя, указанные в Личном кабинете, следить за их точностью и актуальностью.

5.1.5. Информация, которую Клиент предоставляет в Систему бронирования через Систему Связного, в том числе персональные и иные данные, вводится Клиентом в Систему Связного самостоятельно, в связи с чем Клиент обязуется не предъявлять к Агентству никаких претензий и др., связанных с неверно указанными персональными и иными данными в Заказе/Бронировании/Бланке.

5.2. Электронные средства связи

5.2.1. Совершая Акцепт Оферты, Клиент соглашается на использование электронных средств связи, включая, но не ограничиваясь, электронной почты и sms-сообщений (здесь и далее понятие «sms-сообщение» включает в себя все вместе и каждое отдельно взятое понятие: «sms», «push-уведомление», «viber-сообщение», «whatsapp-сообщение» или любое иное сообщение другого типа и (или) способа передачи информации на оставленный Клиентом в Системе Связного в качестве контактного номер телефона), в процессе получения Услуг Агентства.

5.2.2. Все коммуникация по Договору оказания Услуг Агентства, включая, но не ограничиваясь, коммуникация по электронной почте и по телефону, будет осуществляться Связным и (или) от его имени.

5.2.3. При создании Заказа/при регистрации в Личном кабинете Клиенту необходимо указать корректные (правильные) адрес электронной почты и номер мобильного телефона, используемые Клиентом, а также проверить их перед окончанием создания Заказа/регистрации в Личном кабинете.

5.2.4. Внесение изменений и (или) исправление ошибок (неточностей) в адресе электронной почты и (или) номере мобильного телефона осуществляется Клиентом путем направления на адрес электронной почты travel@svyaznoy.ru запроса о выдаче инструкции об изменении адреса электронной почты и (или) номера мобильного телефона и выполнения действий, указанных в такой инструкции, после ее получения.

5.2.5. Служба поддержки в телефонном режиме не вносит изменения и не исправляет ошибки (неточности) в адресе электронной почты и в номере мобильного телефона Клиента.

5.2.6. Агентство не обязано проверять адрес электронной почты и номер мобильного телефона, указанные Клиентом при создании Заказа/при регистрации в Личном кабинете, а равно при изменении и (или) исправлении в порядке п.5.2.4. Оферты, и не несет какой-либо ответственности за любые некорректные (неправильные) и (или) написанные с ошибкой адреса электронной почты и номера мобильных телефонов, а также за настройки почтового сервиса Клиента (спам фильтры и др.) и, соответственно, за неполучение Клиентом информации, в том числе, о созданном Бронировании и об изменениях в нем и о заказанных Услугах/Услугах Агентства.

5.2.7. Агентство не несет ответственность за недоставку системами связи и несвоевременное прочтение либо непрочтение Клиентом/Получателем электронных писем и sms-сообщений.

5.2.8. Клиент согласен с тем, что Агентство/Связной может мониторить (контролировать) и записывать телефонные звонки и осуществлять выборочный аудит (проверку) переписки с целью обеспечения надлежащего уровня обслуживания и выполнения принятых на себя обязательств.

5.2.9. Электронная почта - это основной канал коммуникации между Связным и Клиентом.

5.2.10. Все электронные и системные данные, хранящиеся в ГДС/Системе бронирования/Системе Связного/системе бронирования Перевозчика/Поставщика Услуг/системах, созданных по заказу IATA, все вместе и каждое в отдельности являются доказательствами при решении возможных претензий и споров.

5.2.11. Внесенная Клиентом при создании Заказа информация автоматически фиксируется в Системе бронирования, ГДС (при покупке авиабилета), а также в системах бронирования Перевозчиков/Поставщиков Услуг.

5.2.12. Клиент/Получатель может получать уведомления от Перевозчика/Поставщика Услуг, и Агентство не контролирует и не несет ответственность за любой обмен информацией между ними, который происходит без участия Агентства.

5.3. Действия от имени Получателя

5.3.1. Клиент вправе создавать Заказ, а также осуществлять любые действия в отношении Бронирования в пользу (на имя) третьего лица – Получателя. Создавая такой Заказ, Клиент подтверждает, что Получатель уведомлен и дал свое согласие со следующим:

а) вся коммуникация (взаимодействие) по поводу и в отношении Услуг/Услуг Агентства, заказанных Клиентом в пользу (на имя) Получателя, будет происходить через раздел «Управление заказом» Сайта, а также через электронную почту и номер мобильного телефона Клиента;

б) идентификация Получателя Службой поддержки будет происходить на основании данных, доступных через Личный кабинет Клиента (при наличии), и (или) через электронную почту и номер мобильного телефона Клиента.

5.3.2. Создавая Заказ на имя Получателя, Клиент принимает на себя обязательства:

а) до создания Заказа уведомить Получателя о том, что он не является стороной Договора оказания Услуг Агентства и не вправе предъявлять к Агентству каких-либо претензий и др.;

б) незамедлительно и в полном объеме доносить до Получателя информацию о любых изменениях и др., касающихся Услуг/Услуг Агентства, заказанных в пользу (на имя) Получателя, о которых Клиенту стало известно, в том числе, от Связного/Агентства/Перевозчика/Поставщика Услуг.

5.4. Соблюдение правил создания Заказа и пользования Услугами/Услугами Агентства

5.4.1. Проставление Клиентом соответствующей отметки («галочки») является достаточным доказательством факта ознакомления и согласия Клиента с документами и информацией, указанными в п.3.1. Оферты, а также подтверждает согласие Клиента и (или) Получателя (при наличии) на заключение Соответствующего договора.

5.4.2. Если соответствующая отметка («галочка») не будет проставлена, то сеанс по созданию Заказа не будет завершен Системой Связного, предоставляющей пользователям Сайта возможность собственноручного ввода данных при создании Заказа, а Заказ не будет создан.

5.4.3. Клиент/Получатель обязан вовремя прибыть к месту оказания Услуг (например, заблаговременно, не позднее установленного авиакомпанией времени прибыть к месту регистрации Пассажиров и оформления багажа для прохождения установленных процедур регистрации и оформления багажа, оплаты сверхнормативного и (или) другого подлежащего оплате багажа, прохождения досмотра и т.п. (ранее и далее – «предполетные формальности») и выполнения требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством РФ или законодательством страны, с территории которой осуществляется воздушная перевозка, а также к месту посадки на борт воздушного судна).

5.5. Соблюдение пограничных, таможенных и иных требований. Пригодность документов

5.5.1. Клиент/Получатель должен иметь в наличии и несет ответственность за подготовку, наличие и корректное оформление виз, разрешений и иных документов, необходимых для пересечения границы стран транзита (в том числе если Клиент/Получатель не выходит за пределы аэропорта или воздушного суда) и страны прибытия.

5.5.2. Клиент несет ответственность за своевременное предоставление Агентству паспортных данных, данных о месте проживания в стране прибытия, иных данных, необходимых для внесения в Бронирование, если этого требует Перевозчик/Поставщик Услуг.

5.5.3. Клиент/Получатель обязан соблюдать законодательство РФ, международные договоры РФ и законодательство страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка пассажиров, багажа и грузов, касающееся перевозки пассажиров, багажа и грузов, выполнения требований по обеспечению безопасности на транспорте (включая требования по обеспечению безопасности полетов и авиационной безопасности, а также касающееся пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, карантинного фитосанитарного видов контроля.

5.5.4. Создавая Заказ, Клиент подтверждает, что Клиент/Получатель ознакомлен с соответствующими особенностями законодательства, указанными в п.5.5.3. Оферты.

5.5.5. Клиент/Получатель несет ответственность за:

а) правильность (корректность) выбора того документа, на который оформляется Услуга;

б) за наличие и действительность заграничных паспортов и иных документов;

в) за наличие и действительность разрешений на выезд несовершеннолетних детей;

г) за наличие и действительность иных документов, необходимых для пересечения границы, а также для легального нахождения в иностранном государстве.

5.5.6. Клиент/Получатель обязан самостоятельно получить необходимую информацию о порядке въезда, выезда и депортации в посольствах (консульствах) всех соответствующих стран.

5.5.7. Агентство не несет ответственность за:

а) ограничение права пассажира на выезд из РФ или из иного пункта отправления компетентными органами соответствующего государства;

б) действия посольств и консульств иностранных государств, в том числе за задержку, отказ в выдаче, изменение сроков выдачи виз.

РАЗДЕЛ 6. ЗАКАЗ/БРОНИРОВАНИЕ

6.1. Создание Заказа

6.1.1. При создании Заказа Система Связного может автоматически заполнить данные Клиента/Получателя, сохраненные Клиентом ранее в Личном кабинете. В этом случае Клиент обязан проверить такие данные и, если они не являются актуальными, самостоятельно внести соответствующие изменения в них до момента завершения создания Заказа и его оплаты, а также обновить и сохранить актуальные данные в Личном кабинете.

6.1.2. Клиент обязан проверить, сохранены ли данные Клиента/Получателей и иные данные, имеющие существенное значение для успешного оказания Перевозчиком/Поставщиком Услуг/Агентством Услуг/Услуг Агентства, в том числе отличные от данных, сохраненных Клиентом ранее в Личном кабинете, до момента завершения создания Заказа и его оплаты.

6.1.3. Клиенты/Получатели, чьи персональные и иные данные, указанные при создании Заказа, не соответствуют действительности (в том числе данным документа, удостоверяющего личность), а также если указанные данные перепутаны, могут быть недопущены к получению Услуг.

6.1.4. При создании Заказа Клиент обязан заполнить все поля, которые обозначены в Системе Связного как «обязательные».

6.1.5. Все созданные Клиентом Заказы/Бронирования автоматически обрабатываются Системой бронирования.

6.1.6. При создании Заказа Система Связного может предложить Клиенту добавить в него дополнительные Услуги Перевозчиков/Поставщиков Услуг и (или) Дополнительные Услуги Агентства. В этом случае Система Связного может автоматически расставить отметки («галочки») рядом с дополнительной Услугой Перевозчика/Поставщика Услуг и (или) рядом с Дополнительной Услугой Агентства, которая может заинтересовать Клиента/Получателя. Создавая Заказ, Клиент

обязан проверять наличие таких отметок («галочек»), и, если предлагаемое Системой Связного не является актуальным для Клиента/Получателя, Клиент обязан самостоятельно убрать (снять) расставленные отметки («галочки») до момента оплаты Заказа. В противном случае предложенные дополнительные Услуги Перевозчиков/Поставщиков Услуг и (или) Дополнительные Услуги Агентства будут считаться актуальными для Клиента/Получателя и войдут в Заказ.

6.1.7. Если Клиент/Получатель является инвалидом или иным лицом с ограничением жизнедеятельности, Клиент обязан до оплаты Заказа сообщить об этом в Службу поддержки с предоставлением скан-копий соответствующих подтверждающих документов, чтобы Перевозчик/Поставщик Услуг узнал об этом и обеспечил соответствующие условия оказания Услуг.

6.2. Отмена неоплаченного Заказа

6.2.1. Заказ Клиента будет автоматически отменен без взимания штрафов и т.п. в случаях:

а) если за время, пока Клиент проставлял соответствующую отметку («галочку»), Услуги были аннулированы (распроданы) Перевозчиком/Поставщиком Услуг;

б) если за время, пока Клиент вводил одноразовый код подтверждения платежа, указанный в п.7.1.5. Оферты, Услуги были аннулированы (распроданы) Перевозчиком/Поставщиком Услуг;

в) если Клиент в течение установленного срока не внес наличные деньги в любую из торговых точек, предложенных на выбор Клиента (пп. «в» п.7.1.3. Оферты);

г) если Клиент в течение установленного срока не оплатил Заказ (п.7.1.9. Оферты).

6.2.2. В случае повторного создания Заказа, аналогичного отмененному в порядке п.6.2.1. Оферты, стоимость Услуг может быть отличной от стоимости Услуг, указанной в отмененном Заказе.

6.2.3. Агентство и Связной не несут ответственность за Заказы, аннулированные Перевозчиками.

6.3. Отмена оплаченного Заказа без предоставления Бланка

6.3.1. После оплаты Заказа может возникнуть ситуация, при которой Бланк не будет предоставлен Клиенту, несмотря на то, что Заказ был оплачен (например, если за время, пока Клиент оплачивал Заказ, все билеты на рейс, интересующий Клиента, были раскуплены третьими лицами с помощью услуг сторонних сервисов или непосредственном самим Перевозчиком). В этом случае возврат денежных средств будет осуществлен:

а) непосредственно Перевозчиком/Поставщиком Услуг Плательщику в течение срока, установленного его внутренними правилами (в случае оплаты Заказа способом, указанным в пп. «а» п.7.1.3. Оферты);

б) Агентством в течение 30 рабочих дней на платежную карту Плательщика (в случае оплаты Заказа способом, указанным в пп. «б» п.7.1.3. Оферты);

в) Агентством в течение 2 рабочих дней в любую торговую точку Связного, выбранную Клиентом, для дальнейшей передачи Плательщику наличными деньгами (в случае оплаты Заказа способом, указанным в пп. «в» п.7.1.3. Оферты).

О поступлении денежных средств в выбранную Клиентом торговую точку Связного Клиент будет уведомлен sms-сообщением;

г) Агентством партнеру Агентства, предоставившему кредитные/заемные денежные средства, в течение 10 рабочих дней, если иной срок не установлен договором между ними (в случае оплаты Заказа способом, указанным в пп. «г» п.7.1.3. Оферты).

6.4. Изменение данных в Бронировании

6.4.1. Изменение любых данных в Бронировании может привести к потере стоимости тарифа, к различного рода доплатам (в соответствии с правилами Перевозчика/Поставщика Услуг), а равно может выступить основанием для возврата Услуг и создания нового Заказа по новой стоимости.

6.4.2. При подаче Клиентом запроса на изменение Услуги, у Агентства может отсутствовать возможность внести такие изменения, в связи с чем такой запрос может быть отклонен Агентством.

В этом случае Клиент должен самостоятельно обратиться к Перевозчику/Поставщику Услуг для внесения соответствующих изменений в Услугу.

6.5. Бланк

6.5.1. Бланк подтверждает право Клиента/Получателя воспользоваться Услугой/Услугой Агентства согласно условиям Бронирования, при наличии всех надлежащим образом оформленных документов, необходимых для этого (например, документов, удостоверяющих личность, виз и др.).

6.5.2. В зависимости от вида Услуги и требований Перевозчика/Поставщика Услуги, некоторые Бланки необходимо обменять в соответствующих кассах Перевозчика/Поставщика Услуг до начала использования Услуг. В случае несовершения такого обмена Клиент может быть не допущен Перевозчиком/Поставщиком Услуг к получению Услуги.

6.5.3. Клиент обязан самостоятельно распечатать Бланк на бумажном носителе.

6.5.4. Клиент/Получатель может быть не допущен Перевозчиком/Поставщиком Услуг к получению Услуги, если перед ее началом у него нет хотя бы одного из следующих документов:

а) распечатанного Бланка на бумажном носителе;

б) документа, удостоверяющего личность;

в) иного документа, необходимого для допуска Клиента/Получателя к получению Услуг.

6.6. Скидки для детей

6.6.1. Если Услуга предусматривает получение скидки для гражданина, отнесенного Перевозчиком/Поставщиком Услуг к соответствующей возрастной категории («ребенок» и (или) «младенец»), возраст такого гражданина должен соответствовать возрасту, установленному Перевозчиком/Поставщиком Услуг для соответствующей возрастной категории на дату начала использования Услуги и (или) на дату завершения ее использования. Возраст такого гражданина должен подтверждаться соответствующим документом, удостоверяющим личность, требования к которому устанавливаются Перевозчиком/Поставщиком Услуг.

РАЗДЕЛ 7. ОПЛАТА НА САЙТЕ

7.1. Способы оплаты на Сайте

7.1.1. Способ оплаты на Сайте самостоятельно выбирается Клиентом из способов, предлагаемых в момент оплаты Заказа, а также в момент совершения последующей транзакции, под которой понимается любой перевод денежных средств на Сайте (включая различные доплаты и оплаты в пользу Перевозчика/Поставщика Услуг (сборы, доплаты, штрафы и т.п.) (далее – «доплаты в пользу Перевозчика/Поставщика Услуг»), оплаты за Услуги Агентства), совершаемый после оплаты первоначального Заказа (далее – «последующая транзакция»).

7.1.2. Клиенту может быть предложен как один, так и несколько способов оплаты на Сайте.

7.1.3. Клиент имеет возможность совершить оплату на Сайте следующими способами:

а) оплата с использованием платежной карты напрямую на банковский счет Перевозчика/Поставщика Услуг;

б) оплата с использованием платежной карты на банковский счет Агентства;

в) оплата наличными деньгами в торговой точке Связного из предложенных Клиенту вариантов;

г) оплата с использованием кредитных/заемных денежных средств, предоставляемых Клиенту партнером Агентства;

д) иные способы, которые могут быть предложены Системой Связного в момент конкретной оплаты на Сайте.

7.1.4. Способ совершения Клиентом последующих транзакций аналогичен способу оплаты первоначального Заказа, с которым связана такая последующая транзакция, при этом Клиенту могут быть предложены и иные способы совершения последующей транзакции.

7.1.5. В случае оплаты на Сайте способом, указанным в пп. «а» или «б» п.7.1.3. Оферты, в момент оплаты на экран используемого Клиентом устройства (компьютера и др.) выводится диалоговое окно с полем, куда следует ввести одноразовый код подтверждения платежа, предоставляемый эмитентом платежной карты, чаще всего в sms-сообщении, отправленном на привязанный к ней номер мобильного телефона (возможны и другие варианты получения данного кода, в зависимости от условий обслуживания платежной карты) (далее – «проверка 3-D Secure»).

7.1.6. В некоторых случаях проверка 3-D Secure может не проводиться, и денежные средства с платежной карты будут списаны (заблокированы) сразу же после ввода Клиентом реквизитов платежной карты.

7.1.7. В случае оплаты на Сайте способом, указанным в пп. «в» п.7.1.3. Оферты, Клиенту сообщается срок, в течение которого ему необходимо внести наличные деньги в выбранную Клиентом торговую точку Связного. В этом случае оплата считается принятой Агентством после получения от Системы бронирования подтверждения успешной оплаты таким способом.

7.1.8. В случае оплаты на Сайте способом, указанным в пп. «г» п.7.1.3. Оферты, оплата считается принятой Агентством после получения от Системы бронирования подтверждения успешной оплаты таким способом.

7.1.9. Система Связного может предложить Клиенту оплатить Заказ позднее. При получении от Клиента согласия с этим, выраженного путем выполнения соответствующих действий на Сайте, Связной направит на адрес электронной почты Клиента письмо, содержащее, в том числе, ссылку для оплаты Заказа, а также информацию о времени, когда истекает срок его оплаты.

7.1.10. Оплата на Сайте может быть совершена с использованием платежной карты, держателем которой является как Клиент, так и другое лицо.

7.1.11. Клиент, с целью успешной оплаты на Сайте с использованием платежной карты, должен указать в Системе Связного следующие данные платежной карты:

а) номер платежной карты;

б) срок действия платежной карты;

в) имя держателя платежной карты;

г) CVC-код или CVV-код.

7.1.12. В случае оплаты на Сайте платежной картой, держателем которой Клиент не является, Клиент:

а) подтверждает, что он имеет полномочия на использование такой платежной карты;

б) от имени держателя платежной карты предоставляет Агентству/Перевозчику/Поставщику Услуг его персональные данные и дает согласие на их обработку указанными лицами, включая на сбор, на хранение и на их передачу ГДС/субъектам, задействованным в процессе оплаты на Сайте, с целью их дальнейшей обработки указанными лицами, и подтверждает, что имеет полномочия на такое предоставление и дачу согласия.

Целью вышеуказанной обработки является исполнение Агентством Договора оказания Услуг Агентства, а также исполнение Перевозчиком/Поставщиком Услуг Соответствующего договора.

Вышеуказанное согласие действует в течение 3 лет с момента совершения соответствующей оплаты на Сайте с использованием платежной карты, держателем которой Клиент не является, а также в течение 3 лет с даты прекращения действия (расторжения) Соответствующего договора. По истечении указанных сроков действие такого согласия считается продленным на каждые следующие 3 года при отсутствии сведений о его отзыве держателем платежной карты.

7.1.13. Клиент несет ответственность за все оплаты, совершаемые им на Сайте с использованием платежной карты, держателем которой он не является.

7.1.14. Клиент обязан соблюдать все условия соответствующей оплаты на Сайте.

7.1.15. Агентство вправе запросить у Клиента выписку по банковскому счету и (или) по платежной карте или иной аналогичный документ для решения спорных финансовых вопросов.

7.1.16. Агентство, в случае получения на свой банковский счет денежных средств в счет оплаты Услуг/доплаты в пользу Перевозчика/Поставщика Услуг/оплаты дополнительных Услуг

Перевозчика/Поставщика Услуг, перечисляет их соответствующему Перевозчику/Поставщику Услуг (включая регуляторов и иных субъектов, уполномоченных принимать оплату за Услуги (например, в IATA)) в соответствии с условиями соответствующих договорных отношений, и обязуется не оспаривать данный факт при любых спорах и в любом виде судопроизводства.

7.2. Платежные транзакции

7.2.1. В случае оплаты на Сайте способом, указанным в пп. «а» или «б» п.7.1.3. Оферты, Клиент предоставляет Агентству/Перевозчику/Поставщику Услуг полномочия инициировать блокировку/списание субъектами, задействованными в процессе оплаты на Сайте, денежных средств с платежной карты, указанной Клиентом, в счет соответствующей оплаты на Сайте в полном размере, включая, но не ограничиваясь, наценку платежной системы (платежную наценку) и сумму возможной конвертации валюты (п.7.5., п.7.6. Оферты).

7.2.2. В рамках осуществления Клиентом оплаты на Сайте могут возникнуть дополнительные расходы в связи с взиманием субъектами, задействованными в процессе оплаты на Сайте, возможных комиссий, банковских и иных сборов. Агентству не известен размер таких дополнительных расходов.

7.2.3. Агентство не несет ответственность за отмену Заказа/изменяемой Услуги и расходы Клиента, понесенные в связи с этим, из-за недостаточности денежных средств на платежной карте.

7.2.4. После оплаты на Сайте с использованием платежной карты, денежные средства на ней могут быть списаны сразу же после совершения оплаты или могут быть заблокированы для дальнейшего списания и быть списаны в течение 30 (тридцати) и более дней после оплаты.

7.2.5. Клиент обязуется принять все меры для того, чтобы списание денежных средств в счет оплаты на Сайте с платежной карты было возможным и доступным в любое время.

7.2.6. В случае оплаты на Сайте способом, указанным в пп. «а» или «б» п.7.1.3. Оферты, списание денежных средств с платежной карты может быть произведено одной или несколькими платежными транзакциями.

7.3. Проверка платежных транзакций

7.3.1. Все оплаты на Сайте с использованием платежных карт проверяются Агентством.

7.3.2. Если Агентство будет полагать, что соответствующая платежная транзакция может быть признана мошеннической и (или) противоречащей законодательству РФ, Агентство вправе отказать Клиенту в оказании Услуг Агентства или дополнительно запросить следующие документы:

а) скан-копию документа, удостоверяющего личность держателя платежной карты;

б) скан-копию документа, удостоверяющего личность Клиента;

в) скан-копию платежной карты с обеих сторон (в номере платежной карты должно быть четко видно первые шесть и последние четыре цифры, CVC-код/CVV-код нужно закрыть);

г) скан-копию документа, подтверждающего полномочия Клиента на использование платежной карты, держателем которой он не является.

7.3.3. Клиент обязан по первому требованию предоставить документы, указанные в п.7.3.2. Оферты, путем их направления с использованием электронной почты. В противном случае, а также при наличии сомнений в подлинности (достоверности) представленных документов, Агентство вправе аннулировать соответствующий процесс на Сайте (например, Заказ) без объяснения причин. Если на дату аннулирования Заказа он будет уже оплачен, его стоимость вернется на платежную карту, с использованием которой была совершена оплата на Сайте, а если денежные средства в счет оплаты на Сайте были заблокированы, они станут разблокированными.

7.3.4. Проверка платежных транзакций производится Агентством с 10:00-19.00 (кроме субботы, воскресенья и нерабочих праздничных дней), в связи с чем по Услугам/Услугам Агентства, заказанным в другое время, такая проверка будет происходить на следующий рабочий день.

7.3.5. Агентство не несет ответственность за любые расходы, понесенные в результате проверок платежных транзакций.

7.4. Валюта расчетов за Услуги/Услуги Агентства

7.4.1. Расчеты между Клиентом и Перевозчиком/Поставщиком Услуг в рамках Соответствующего договора могут производиться в рублях РФ или в иностранной валюте.

7.4.2. Расчеты между Клиентом и Агентством в рамках Договора оказания Услуг Агентства могут производиться в рублях РФ, а если на странице оплаты имелась возможность изменить валюту платежной карты с рубля РФ на иностранную – в иностранной валюте.

Изменяя валюту платежной карты с рубля РФ на иностранную, Клиент подтверждает, что держатель платежной карты, эмитированной в иностранной валюте, является нерезидентом РФ.

Клиент, а также сам держатель платежной карты, в случае наличия в их действиях нарушения положений актов валютного законодательства РФ и актов органов валютного регулирования, несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

7.5. Конвертация при оплате Заказа с использованием платежной карты напрямую на банковский счет Перевозчика/Поставщика Услуг

7.5.1. В случае оплаты Заказа способом, указанным в пп. «а» п.7.1.3. Оферты, запрос на списание стоимости Услуги может поступать из-за пределов РФ (а равно в случае оплаты указанным способом Заказа, в котором перевозка является международной), в связи с чем:

а) валюта оформления Услуги будет иностранной, а валюта оплаты Услуги будет аналогичной валюте оформления Услуги;

б) стоимость Услуги в рублях РФ, указанная при создании Заказа, будет являться примерной, рассчитанной по курсу валюты оформления Услуги к рублю РФ, установленному Центральным банком РФ / системой бронирования Перевозчика/Поставщика Услуг / Системой бронирования / ГДС на дату создания Заказа;

в) если валюта платежной карты отличается от валюты оформления Услуги, эмитент платежной карты произведет конвертацию по курсу, установленному у него на дату списания денежных средств в счет оплаты Услуги, без участия Агентства/Перевозчика/Поставщика Услуг;

г) в случае отказа от Услуги:

- сумма к возврату будет рассчитана в валюте оформления Услуги;
- Перевозчиком/Поставщиком Услуг на платежную карту будет направлена сумма, рассчитанная к возврату в связи с отказом от Услуги, в валюте оформления Услуги;
- если валюта платежной карты отличается от валюты оформления Услуги, конвертация суммы, поступившей эмитенту платежной карты от оператора по переводу денежных средств, обслуживающего Перевозчика/Поставщика Услуг, в связи с отказом от Услуги, в валюту платежной карты будет произведена эмитентом платежной карты по курсу, установленному у него на день зачисления денежных средств, без участия Агентства/Перевозчика/Поставщика Услуг.

7.5.2. В случае оплаты Заказа способом, указанным в пп. «а» п.7.1.3. Оферты, оператор по переводу денежных средств, обслуживающий Перевозчика/Поставщика Услуг, осуществляющий перевод денежных средств в счет оплаты Заказа, может производить конвертацию денежных средств, списываемых с платежной карты, в валюту, установленную в договоре между Перевозчиком / Поставщиком Услуг и таким оператором по переводу денежных средств, в связи с чем:

а) стоимость Услуги в рублях РФ, указанная при создании Заказа, будет являться примерной, рассчитанной по курсу валюты оформления Услуги к рублю РФ, установленному Центральным банком РФ / системой бронирования Перевозчика/Поставщика Услуг / Системой бронирования / ГДС на дату создания Заказа;

б) если валюта платежной карты отличается от валюты, в которую оператор по переводу денежных средств, обслуживающий Перевозчика/Поставщика Услуг, будет производить конвертацию списываемых денежных средств, эмитент платежной карты произведет конвертацию по курсу, установленному у него на дату списания денежных средств в счет оплаты Услуги, без участия Агентства/Перевозчика/Поставщика Услуг;

в) в случае отказа от Услуги, если валюта платежной карты отличается от валюты, в которую оператор по переводу денежных средств, обслуживающий Перевозчика/Поставщика Услуг, произвел конвертацию списанных денежных средств, конвертация суммы, поступившей эмитенту платежной карты от оператора по переводу денежных средств, обслуживающего Перевозчика/Поставщика Услуг, в связи с отказом от Услуги, в валюту платежной карты будет произведена эмитентом платежной карты по курсу, установленному у него на день зачисления денежных средств, без участия Агентства/Перевозчика/Поставщика Услуг.

7.6. Конвертация при оплате Заказа с использованием платежной карты на банковский счет Агентства

7.6.1. В случае оплаты Заказа способом, указанным в пп. «б» п.7.1.3. Оферты, валюта оформления Услуги будет иностранной в любом из следующих случаев:

а) Услуга оказывается иностранным Перевозчиком/Поставщиком Услуг;

б) Услуга бронируется Агентством через иностранного агента (субагента) любого Перевозчика/Поставщика Услуг, в том числе российского Перевозчика/Поставщика Услуг.

7.6.2. При создании Заказа с особенностями, указанными в п.7.6.1. Оферты, Клиент будет уведомлен об общей стоимости Услуги в валюте платежной карты (которой по умолчанию считается рубль РФ), при этом для расчета будет использован курс валюты оформления Услуги к валюте платежной карты, установленный Центральным банком РФ / системой бронирования Перевозчика/Поставщика Услуг / Системой бронирования/ ГДС на дату создания Заказа.

7.6.3. Агентство вправе уведомить Клиента о бронировании Услуги через иностранного агента (субагента) Перевозчика/Поставщика Услуг исключительно в случае отказа от Услуги.

7.6.4. При оплате Заказа с особенностями, указанными в п.7.6.1. Оферты, если валюта платежной карты отличается от валюты оформления Услуги, в случае отказа от Услуги:

а) при добровольном отказе конвертация суммы к возврату будет произведена по курсу валюты оформления Услуги к валюте платежной карты, установленному Центральным банком РФ / системой бронирования Перевозчика/Поставщика Услуг / Системой бронирования/ ГДС на дату создания запроса на возврат, если на указанную дату валюта платежной карты не подешевела к валюте оформления Услуги по сравнению с курсом, установленным на дату создания Заказа. В противном случае – по курсу на дату создания Заказа;

б) при вынужденном отказе конвертация суммы к возврату будет произведена по курсу валюты оформления Услуги к валюте платежной карты, установленному Центральным банком РФ / системой бронирования Перевозчика/Поставщика Услуг / Системой бронирования/ ГДС на дату создания Заказа.

РАЗДЕЛ 8. ВОЗВРАТ, ИЗМЕНЕНИЕ УСЛУГ

8.1. Подача и обработка запроса на возврат/изменение Услуг. Расчет суммы к возврату/к доплате. Техническая процедура возврата/доплаты денежных средств

8.1.1. Порядок подачи и обработки запроса на возврат/изменение Услуг, расчет суммы к возврату/к доплате, а также техническая процедура возврата/доплаты регламентируются:

а) правилами и особенностями конкретного сервиса Сайта, устанавливаемыми Связным;

б) законодательством, применимым к возвращаемой/изменяемой Услуге;

в) Правилами Услуг;

г) условиями Договора оказания Услуг Агентства.

8.1.2. Для того, чтобы подать запрос на возврат/изменение Услуги, Клиент должен воспользоваться соответствующей технологией в разделе «Управление заказом» Сайта, а если по каким-либо причинам у Клиента отсутствует такая возможность, Клиент должен сообщить об этом Связному, направив электронное письмо, и действовать по полученному алгоритму действий.

8.1.3. Если при покупке какой-либо Услуги (далее по тексту настоящего пункта – «основная Услуга») Клиент дополнительно купил иную Услугу и (или) Дополнительную Услугу Агентства (например, при покупке авиабилета дополнительно купил страховой полис и (или) Дополнительную Услугу Агентства «Уведомление об отмене и переносе рейса») (далее по тексту настоящего пункта – «дополнительная Услуга/Услуга Агентства»), то подача запроса на возврат/изменение основной Услуги не означает автоматической подачи запроса на возврат/изменение дополнительной Услуги/Услуги Агентства. В этом случае, если необходимо возвратить/изменить и основную Услугу, и дополнительную Услугу/Услугу Агентства, Клиенту необходимо подать отдельные запросы на возврат/изменение.

8.1.4. В случае возврата какой-либо Услуги/Услуги Агентства, возврат денежных средств производится на то средство платежа, с использованием которого был оплачен Заказ. Если требуется получить денежные средства на другое средство платежа, Клиент должен сообщить об этом Связному, направив электронное письмо, и действовать по полученному алгоритму действий.

8.1.5. Если Клиентом был выбран способ оплаты Заказа, указанный в пп. «а» п.7.1.3. Оферты, денежные средства, положенные Клиенту в связи с возвратом Услуги, Клиент получит непосредственно от Перевозчика/Поставщика Услуг в течение срока, установленного внутренними правилами Перевозчика/Поставщика Услуг для возврата денежных средств. Агентство не несет ответственность перед Клиентом за ожидание поступления денежных средств от Перевозчика/Поставщика Услуг, а также за ошибки, совершаемые Перевозчиком/Поставщиком Услуг при возврате денежных средств, поскольку Агентство не является участником данной платежной транзакции, не может иметь на них влияния, а также не может каким-либо образом влиять на срок и процесс возврата.

8.1.6. Во всех случаях, вне зависимости от способа оплаты Заказа, выбранного Клиентом (в том числе в случае оплаты Заказа способом, предложенным Системой Связного Клиенту в момент оплаты конкретного Заказа на Сайте, прямо не предусмотренным в Оферте (пп. «д» п.7.1.3. Оферты), за исключением способа оплаты Заказа, указанного в пп. «а» п.7.1.3. Оферты, денежные средства, положенные Клиенту в связи с возвратом Услуги, Клиент получит от Агентства в течение 3 (трех) календарных месяцев со дня, когда Агентство, после того, как Клиент подтвердил сумму, рассчитанную к возврату за Услугу, и (или) после того, как соответствующий Перевозчик/Поставщик Услуг разрешил проведение возврата Услуги (при необходимости), и (или) после выполнения иных действий и соблюдения иных формальностей, предусмотренных в Оферте и (или) обусловленных особенностями возврата конкретной Услуги, получит соответствующие денежные средства от Перевозчика/Поставщика Услуг или удержит их из суммы, подлежащей к перечислению Перевозчику/Поставщику Услуг в связи с продажей Услуг в отчетном периоде, в котором получено согласие Перевозчика/Поставщика Услуг на такое удержание.

8.2. Документы, предоставляемые Клиентом в связи с возвратом/изменением Услуги

8.2.1. У Клиента могут быть запрошены следующие документы:

а) скан-копия документа, удостоверяющего личность Клиента/Получателя;

б) скан-копия документа, подтверждающего причину возврата/изменения;

в) иные документы, с учетом индивидуальных обстоятельств возврата/изменения Услуги.

8.2.2. Клиент обязан максимально подробно донести причину запроса на возврат/изменения.

8.3. Подтверждение Перевозчиком/Поставщиком Услуг альтернативы

8.3.1. Если Клиент будет извещен об альтернативе вместо Услуги, отмененной (измененной) Перевозчиком/Поставщиком Услуг, и подтвердит такую альтернативу, то после этого информация об этом будет передана Перевозчику/Поставщику Услуг для согласования альтернативы.

8.3.2. Агентство не несет ответственность за сроки и процесс согласования Перевозчиком/Поставщиком Услуг альтернативы, поскольку Агентство не может влиять на это.

8.3.3. Если в связи с длительным согласованием альтернативы Перевозчиком/Поставщиком Услуг Клиент решит, что он не желает ожидать такого согласования, Клиенту необходимо подать запрос на возврат Услуги, после чего Агентство направит запрос Перевозчику/Поставщику Услуг для принятия решения о возврате денежных средств.

РАЗДЕЛ 9. ОСОБЕННАЯ ЧАСТЬ

ПОДРАЗДЕЛ 1. АВИАБИЛЕТЫ

9.1. Информация об условиях воздушной перевозки и иная необходимая информация

9.1.1. Информация, указанная в оформленном перевозочном документе, содержится в маршрут/квитанции авиабилета.

9.1.2. Информация о расписании движения воздушных судов и наличии свободных пассажирских мест и провозных емкостей на рейсах Перевозчиков по маршруту перевозки, а также о типе воздушного судна и о Перевозчике, который будет фактически осуществлять перевозку, доступна в Системе Связного.

9.1.3. Информация о тарифах и условиях их применения, включая информацию об условиях возврата (невозврата) уплаченной за воздушную перевозку провозной платы, содержится в Правилах Услуг.

9.1.4. Информация о правилах Перевозчика, об условиях договора воздушной перевозки, об условиях обслуживания на борту воздушного судна, содержится в Правилах Услуг и в иных руководствах, инструкциях и т.п., установленных у конкретного Перевозчика.

9.1.5. Клиент/Получатель обязан соблюдать общие требования, связанные с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным контролем, а также правила и порядок проведения предполетного и послеполетного досмотра пассажиров и багажа, предусмотренные законодательством РФ.

9.1.6. Клиент/Получатель обязан соблюдать установленные Перевозчиком правила поведения на борту воздушного судна.

9.2. Информация об условиях провоза багажа и ручной клади

9.2.1. При заключении с Перевозчиком договора воздушной перевозки, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, Клиент/Получатель вправе провозить своей багаж в пределах установленной Перевозчиком нормы без дополнительной платы (далее – «норма бесплатного провоза багажа»), а Перевозчик обязан принять к перевозке багаж в пределах такой нормы.

9.2.2. При заключении с Перевозчиком договора воздушной перевозки, не предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, Перевозчик обязан принять к перевозке багаж, оплаченный по установленному Перевозчиком багажному тарифу.

9.2.3. Норма бесплатного провоза багажа устанавливается российским Перевозчиком и предусматривает количество мест багажа и вес багажа на одного пассажира, при этом такая норма не может предусматривать менее чем 10 килограммов на одного пассажира.

9.2.4. Клиент/Получатель вправе провозить ручную кладь в салоне воздушного судна в пределах установленной Перевозчиком нормы без дополнительной платы (далее – «норма бесплатного провоза ручной клади»), которая не может быть менее 5 килограммов на одного пассажира. В качестве ручной клади принимаются вещи, не содержащие запрещенных к перевозке в салоне воздушного судна веществ и предметов, вес и габариты которых установлены Перевозчиком и позволяют безопасно разместить их в салоне.

Ручная кладь, превышающая по весу и (или) габаритам установленную Перевозчиком норму бесплатного провоза ручной клади, сдается Клиентом/Получателем в багаж в соответствии с условиями заключенного договора воздушной перевозки.

9.2.5. Клиент/Получатель обязан заботиться о сохранности ручной клади и вещей, указанных в п.9.2.6. Оферты, перевозимых в салоне воздушного судна, а при выходе забрать с собой размещенные на борту воздушного судна ручную кладь и указанные вещи.

9.2.6. В качестве ручной клади сверх нормы, установленной российским Перевозчиком, без взимания дополнительной платы Клиент/Получатель имеет право провозить на борту воздушного судна, принадлежащего российскому Перевозчику, следующие вещи:

- рюкзак, вес и габариты которого установлены правилами российского Перевозчика, или дамскую сумку, или портфель с вложенными в рюкзак, или сумку, или портфель вещами;
- букет цветов;
- верхнюю одежду;
- детское питание для ребенка на время полета;
- костюм в портпледе;
- устройство для переноса ребенка (детскую люльку, удерживающие системы (устройства) для детей до двух лет, детскую коляску и другие устройства) при перевозке ребенка, габариты которых установлены правилами российского Перевозчика и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения;
- лекарственные препараты, специальные диетические потребности в количестве, необходимом на время полета;
- костыли, трости, ходунки, роллаторы, складное кресло-коляску, используемые пассажиром и имеющие габариты, позволяющие безопасно разместить их в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения;
- товары, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту, упакованные в запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, вес и габариты которых установлены правилами российского Перевозчика.

9.2.7. Не допускается к воздушной перевозке багаж, вес, количество мест, размер, упаковка или содержимое которого не соответствуют требованиям международных договоров РФ, нормативных правовых актов РФ, законодательства страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка багажа, или правил Перевозчика.

9.2.8. Не допускаются к воздушной перевозке в качестве багажа предметы, которые могут причинить вред воздушному судну, лицам или имуществу, находящимся на его борту; животные и птицы (за исключением комнатных животных (птиц) и служебных собак); насекомые, рыбопосадочный материал, пресмыкающиеся, грызуны, подопытные и больные животные; а также предметы и вещества, воздушная перевозка которых в качестве багажа запрещена законодательством РФ, международными договорами РФ, а также законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

9.2.9. Условия перевозки багажа, а также товаров, приобретенных в стерильной зоне аэропорта, содержатся в Правилах Услуг и в иных руководствах, инструкциях и т.п., установленных у конкретного Перевозчика.

9.2.10. Перевозчики не всегда предоставляют Агентству информацию об условиях провоза багажа и ручной клади, в связи с чем эта информация может отсутствовать как в Системе Связного, так и у Службы поддержки. В этом случае Клиент, до момента оплаты Заказа, обязан самостоятельно ознакомиться с соответствующими условиями у конкретного Перевозчика по конкретному тарифу.

9.2.11. Условия провоза багажа могут быть различными: у каждого отдельно взятого Перевозчика; в каждом авиабилете, входящем в один Заказ; у каждого Получателя в одном Заказе.

9.3. Регистрация на рейс и оформление багажа. Отмена/задержка рейса

9.3.1. Для Клиента/Получателя доступны следующие способы проезда до аэропорта отправления: личный и общественный транспорт, услуги такси и частных лиц, иные способы.

9.3.2. Местом регистрации на рейс является аэропорт, при этом некоторые Перевозчики могут устанавливать в качестве такого места пункты, расположенные за его пределами, а некоторые предлагают возможность онлайн-регистрации на рейс с помощью собственных интернет-сайтов.

9.3.3. Время начала регистрации на рейс устанавливается Перевозчиком. Примерное время начала регистрации на рейс в российских аэропортах:

а) для международных рейсов: за 2–3 часа до отправления рейса;

б) для внутренних рейсов: за 1–2 часа до отправления рейса.

9.3.4. Регистрация пассажиров и оформление багажа на рейсы в российских аэропортах заканчивается не ранее чем за 40 минут до времени отправления воздушного судна по расписанию.

9.3.5. Время окончания регистрации в пунктах регистрации за пределами аэропорта, а также онлайн-регистрации на интернет-сайте Перевозчика устанавливается Перевозчиком.

9.3.6. Если Клиент/Получатель не прибыл к месту регистрации пассажиров и оформления багажа до окончания установленного Перевозчиком времени и заранее не сообщил Агентству/Перевозчику об изменениях в своем перелете, Перевозчик вправе аннулировать авиабилет не только в части рейса, на регистрацию которого не прибыл Клиент/Получатель, но и на все следующие рейсы, без уведомления Клиента/Получателя. Во избежание этого Клиенту следует заранее сообщать Агентству/Перевозчику об изменениях в перелете Клиента/Получателя.

9.3.7. Перевозчик вправе не признать авиабилет, если первый рейс авиабилета не использован, а Клиент/Получатель начинает поездку в любом пункте остановки в пути.

9.3.8. У Агентства нет возможности отменять/задерживать рейсы, вносить иные изменения в условия договора воздушной перевозки.

9.3.9. Уведомление пассажира об отмене/задержке рейса или об иных изменениях договора воздушной перевозки является обязанностью Перевозчика, при этом Клиент/Получатель обязан самостоятельно отслеживать информацию о рейсе, который входит в авиабилет.

9.3.10. Агентство не несет ответственность и не компенсирует никаких расходов, связанных с перемещением Клиента/Получателя между терминалами или аэропортами.

9.4. Создание Заказа на покупку авиабилета

9.4.1. Согласно правилам некоторых Перевозчиков, при наличии у пассажира отчества в документе, удостоверяющем личность, его нужно указать при создании Заказа.

9.4.2. Клиент/Получатель обязан соблюдать все правила, установленные у Перевозчика, включая порядок осуществления перелета с детьми и перелета детей без сопровождения взрослых.

9.4.3. Большинство Перевозчиков предоставляют скидки на авиабилеты для детей до 12 лет. При создании Заказа, для получения такой скидки Клиент должен выбрать соответствующую возрастную категорию: или от 0 до 2 лет (младенец), или от 2 до 12 лет (ребенок).

Во время создания Заказа на покупку авиабилета для ребенка (младенца) Клиент должен убедиться в том, что он внес корректные данные о возрасте ребенка (младенца).

Возраст ребенка (младенца) должен соответствовать возрастным категориям («ребенок», «младенец»), установленным у Перевозчика как на день вылета по первому рейсу, так и на день завершения перелета по последнему рейсу.

Клиент не вправе создавать Заказ на имя пассажира, не достигшего 18 лет, если в такой Заказ не будет включен авиабилет на имя пассажира, достигшего указанного возраста. В противном случае ответственность за последствия, вызванные созданием такого Заказа, несет исключительно Клиент. После создания такого Заказа не во всех случаях удастся оформить сопровождение для пассажира, не достигшего 18 лет, указанного в авиабилете, в связи с чем Клиенту может потребоваться осуществить возврат такого авиабилета, а сумма к возврату будет рассчитана в соответствии с Правилами Услуг, а также в соответствии с положениями применимого законодательства.

Если пассажир, не достигший 18 лет, должен лететь самостоятельно (без сопровождения), то Клиент должен до оплаты Заказа сообщить об этом в Службу поддержки, чтобы получить информацию о том, возможно ли это на интересующем Клиента рейсе (рейсах).

Несовершеннолетний гражданин РФ, как правило, выезжает из РФ совместно хотя бы с одним из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей. Если он выезжает из РФ без сопровождения, ему нужно иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.

Клиент обязан самостоятельно получить необходимую информацию о порядке въезда, выезда, условиях пребывания и депортации несовершеннолетних граждан в посольствах (консульствах) стран транзита (в том числе если несовершеннолетний гражданин не выходит за пределы аэропорта или воздушного суда) и страны прибытия.

Клиент обязан самостоятельно уточнить у интересующего его Перевозчика требования к воздушной перевозке пассажира, не достигшего 18 лет, а также перечень и формы документов, необходимых для осуществления такой перевозки.

9.4.4. Если авиабилет, в который входит несколько рейсов, доступен для покупки на Сайте, значит Система бронирования выполнила анализ Минимального стыковочного времени, в результате чего было установлено, что после оформления (выписки) этого авиабилета Минимальное стыковочное время будет обеспечено для всех рейсов, входящих в него. Несмотря на это, Клиент, до момента оплаты Заказа, должен убедиться в том, что стыковочного времени между всеми рейсами, входящими в авиабилет, будет достаточно для успешной пересадки пассажиров и их багажа (включая прохождение всех предусмотренных в аэропорту трансфера и (или) в аэропорту дальнейшего следования предполетных формальностей и выполнение требований, связанных с пограничным, таможенным и иными видами контроля, предусмотренных законодательством РФ и (или) законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется воздушная перевозка), исходя из индивидуальных особенностей воздушной перевозки, к которым относятся, в том числе, количество и возраст пассажиров, совместно осуществляющих перелет, наличие у них необходимого опыта ориентирования в конкретном аэропорту (аэропортах), количество мест и вес багажа, иные особенности воздушной перевозки.

9.4.5. Перед оплатой Заказа Агентство рекомендует Клиенту получить в Службе поддержки консультацию, связанную со всеми деталями интересующей Клиента воздушной перевозки.

9.4.6. Перевозчики не всегда предоставляют Агентству информацию обо всех деталях воздушной перевозки, в связи с чем некоторая информация может отсутствовать как в Системе Связного, так и у Службы поддержки, и во время консультации, оказываемой в порядке п.9.4.5. Оферты, Клиент может быть извещен об этом. В этом случае Клиент, до момента оплаты Заказа, обязан самостоятельно уточнить у Перевозчика всю интересующую его информацию.

9.5. Дополнительные Услуги Перевозчика

9.5.1. При создании Заказа, а также после его оплаты Клиент может уточнить в Службе поддержки наличие и заказать дополнительные Услуги Перевозчика, такие как специальное меню, выбор мест, оформление дополнительного и (или) нестандартного багажа, оформление перевозки животных, помощь при посадке и (или) высадке лицам с ограниченными возможностями здоровья, услуги по сопровождению детей, иные дополнительные Услуги, оказываемые Перевозчиком.

9.5.2. Некоторые дополнительные Услуги Перевозчика могут быть доступны в Системе Связного во время создания Заказа. Условия и стоимость дополнительных Услуг Перевозчика определяются исключительно Перевозчиком и зависят от каждого отдельно взятого рейса.

9.5.3. За Дополнительную Услугу Агентства по обработке запроса Клиента о наличии и за предоставление возможности заказать дополнительную Услугу Перевозчика может взиматься сервисный сбор, размер и порядок оплаты которого сообщаются в каждом индивидуальном случае.

9.5.4. Если дополнительная Услуга Перевозчика оплачивается вместе с основным Заказом, то денежные средства в счет ее оплаты уплачиваются в рамках основного Заказа способом, аналогичным способу его оплаты, при этом денежные средства в счет оплаты сервисного сбора Агентства, указанного в п.9.5.3. Оферты, уплачиваются на банковский счет Агентства.

9.5.5. Если дополнительная Услуга Перевозчика оплачивается после оплаты основного Заказа, то денежные средства в счет ее оплаты, а также в счет оплаты сервисного сбора Агентства, указанного в п.9.5.3. Оферты, уплачиваются на банковский счет Агентства.

9.5.6. В случае получения от Клиента запроса о наличии конкретной дополнительной Услуги Перевозчика, Агентство, после получения от Клиента оплаты сервисного сбора, указанного в п.9.5.3. Оферты, направляет соответствующий запрос Перевозчику. Агентство не несет ответственность за любой отказ Перевозчика в оказании своей дополнительной Услуги после получения такого запроса.

9.5.7. Если после оплаты дополнительных Услуг Перевозчика Клиент направит запрос на их возврат, сумма к возврату будет рассчитана в соответствии с Правилами Услуг и иными рекомендациями Перевозчика, без взимания (удержания) Агентством сервисных сборов.

9.5.8. Некоторые дополнительные Услуги Перевозчика являются невозвратными.

9.5.9. Порядок и условия возврата денежных средств в случае отказа от дополнительных Услуг Перевозчика будут сообщены Клиенту после получения от него запроса на их возврат.

9.5.10. Дополнительные Услуги Перевозчика и Услуги по воздушной перевозке являются отдельными друг от друга Услугами Перевозчика, в связи с чем дополнительные Услуги Перевозчика и Услуги по воздушной перевозке возвращаются и изменяются отдельно друг от друга.

9.5.11. Отказ Перевозчика в оказании его дополнительных Услуг не приводит к автоматическому аннулированию (возврату) оплаченного авиабилета. В таких случаях Служба поддержки, при желании Клиента осуществить возврат авиабилета, сообщает ему о возможных вариантах аннулирования авиабилета, при этом возможность и условия такого аннулирования могут потребовать дополнительного времени для согласования с Перевозчиком.

9.6. Стоимость, порядок оплаты и оформления (выписки) авиабилета

9.6.1. Стоимость авиабилета состоит из тарифа и сборов (такс) Перевозчиков. В стоимость Заказа на покупку авиабилета могут включаться сервисный сбор за Услуги Агентства, указанные в пп. «а» - «е» п.4.2. Оферты, в том числе за оформление (выписку) авиабилета и предоставление Клиенту маршрут/квитанции в подтверждение этого, а также банковские комиссии, наценки операторов по переводу денежных средств и платежных систем.

9.6.2. Общая стоимость авиабилета доступна в Системе Связного в момент создания Заказа.

9.6.3. Срок оказания Услуги Агентства по оформлению (выписке) авиабилета и предоставлению Клиенту маршрут/квитанции в подтверждение этого может составлять до 3 часов, при этом течение указанного срока начинается с момента, когда оформление (выписка) авиабилета было разрешено Перевозчиком/ГДС, и при условии успешной оплаты.

9.6.4. Стоимость авиабилета, по которой он был оплачен, может измениться в большую сторону за время его оформления (выписки). В этом случае Агентство предложит на выбор Клиента:

а) осуществить доплату в виде разницы между новой и оплаченной стоимостью авиабилета;

б) осуществить возврат денежных средств (в порядке, аналогичном указанному в пп. «а» - «г» п.6.3.1. Оферты);

в) создать другой Заказ, в счет оплаты которого будут использованы полученные денежные средства (не предлагается в случае оплаты Заказа способом, указанным в пп. «а» п.7.1.3. Оферты).

Если стоимость нового Заказа будет менее размера полученных денежных средств, Агентством будет возвращена разница (в порядке, аналогичном указанному в пп. «б» - «г» п.6.3.1. Оферты).

Если стоимость нового Заказа будет более размера полученных денежных средств, Клиенту будет предложено осуществить доплату. При отказе Клиента Агентством будет возвращена разница (в порядке, аналогичном указанному в пп. «б» - «г» п.6.3.1. Оферты).

9.6.5. По просьбе Клиента оформление (выписка) оплаченного авиабилета может быть отложено. По истечении предельного срока оформления (выписки) оплаченного авиабилета:

а) авиабилет может поступить в общую продажу. В этом случае денежные средства будут возвращены (в порядке, аналогичном указанному в пп. «а» - «г» п.6.3.1. Оферты);

б) стоимость авиабилета может быть изменена Перевозчиком в большую сторону, но без поступления авиабилета в общую продажу. В этом случае Клиенту будет предложено осуществить доплату в виде разницы между новой и оплаченной стоимостью авиабилета. При отказе Клиента будет возвращена разница (в порядке, аналогичном указанному в пп. «а» - «г» п.6.3.1. Оферты).

9.6.6. В некоторых аэропортах может дополнительно взиматься аэропортовый или иной сбор, оплата которого возможна исключительно в самом аэропорту, в связи с чем информация об этом не может быть предоставлена Системой Связного/Службой поддержки Клиенту при создании Заказа.

9.7. Порядок и условия возврата/изменения авиабилета

9.7.1. С помощью Услуг Агентства возможно возвратить/изменить авиабилет.

9.7.2. Запрос на возврат/изменение авиабилета может быть вынужденным или добровольным.

9.7.3. Служба поддержки не рассчитывает сумму, подлежащую к возврату за авиабилет или к доплате в случае его изменения, - данные действия совершаются иными специалистами.

9.7.4. Подавая запрос на вынужденный возврат авиабилета, Клиент подтверждает, что Агентство вправе аннулировать авиабилет, в связи с чем место, забронированное в связи с его оформлением (выпиской), поступит в общую продажу, а Получатель не сможет им воспользоваться.

9.7.5. Подтверждая сумму, рассчитанную к возврату в связи с добровольным возвратом авиабилета (абз.2 пп. «б» п.9.10.1. Оферты, пп. «б.1» п.9.10.2. Оферты), Клиент подтверждает:

а) аннулирование авиабилета и дальнейшее поступление места, забронированного в связи с его оформлением (выпиской), в общую продажу, в связи с чем после подтверждения суммы, рассчитанной к возврату, Получатель не сможет воспользоваться авиабилетом;

б) проведение Агентством технической процедуры добровольного возврата в ГДС/системе бронирования Перевозчика, после чего у Агентства будет отсутствовать техническая возможность провести процедуру вынужденного возврата в том случае, если после подтверждения Клиентом суммы, рассчитанной к возврату, он подаст запрос на вынужденный возврат. В этом случае Агентство рекомендует Клиенту/Получателю самостоятельно обратиться к Перевозчику с запросом о рассмотрении возможности возврата денежных средств в порядке вынужденного возврата.

9.7.6. Кроме возможных сборов, доплат, штрафов и т.п., установленных Правилами Услуг и вытекающих из обстоятельств конкретного изменения/возврата авиабилета, в случае добровольного изменения/возврата авиабилета Агентство в обязательном порядке взимает (удерживает) сервисные сборы за следующие Услуги Агентства:

а) сопровождение процесса изменения авиабилета в размере 1 700.00 руб. с каждого пассажира, на чье имя был оформлен (выписан) изменяемый авиабилет;

б) сопровождение процесса возврата авиабилета в размере 1 700.00 руб. с каждого пассажира, на чье имя был оформлен (выписан) возвращаемый авиабилет.

9.7.7. В случае вынужденного изменения/возврата авиабилета (в понимании действующего законодательства РФ, если к договору воздушной перевозки применимо право РФ; в понимании Правил Услуг, если к договору воздушной перевозки применимо право основного места деятельности Перевозчика; в случае квалификации Перевозчиком изменения/возврата авиабилета вынужденным в индивидуальном порядке), сервисные сборы Агентства, указанные в п.9.7.6. Оферты, не взимаются (не удерживаются).

9.7.8. В случае добровольного изменения/возврата авиабилета младенца (от 0 до 2 лет), а равно в случае возврата авиабилета младенца в порядке процедуры войдирования (VOID), сервисные сборы, указанные в п.9.7.6. Оферты, взимаются (удерживаются) Агентством, если стоимость соответствующего возвращаемого авиабилета младенца вместе с сервисным сбором за Услуги Агентства, указанные в пп. «а» - «е» п.4.2. Оферты, в том числе за оформление (выписку) авиабилета и предоставление Клиенту маршрут/квитанции в подтверждение этого, превышает 1 700 руб.

В противном случае сервисные сборы Агентства, указанные в п.9.7.6. Оферты, не взимаются (не удерживаются).

9.7.9. При изменении авиабилета Клиент может быть уведомлен о необходимости осуществить доплату в пользу Перевозчика (например, если закончились места по тарифу, примененному в первоначальном авиабилете; если необходимо доплатить за сборы; в иных случаях).

9.7.10. Правила Услуг некоторых Перевозчиков могут предусматривать:

а) взимание/удержание Перевозчиком денежных средств в счет оплаты сборов, штрафов и т.п. за возврат/изменение авиабилета;

б) условия о частичном или полном запрете на изменение или на возврат авиабилета.

9.7.11. Правила Услуг некоторых Перевозчиков, основным местом деятельности которых является не РФ, могут предусматривать:

а) взимание/удержание Перевозчиком денежных средств в счет оплаты сборов, штрафов и т.п. за возврат/изменение авиабилета, вне зависимости от основания такого возврата/изменения;

б) условия о частичном или полном запрете на возврат или на изменение авиабилета, вне зависимости от основания такого возврата/изменения.

9.7.12. Не допускается изменение авиабилета, в результате которого понижается стоимость и класс тарифа, а также класс обслуживания (например, авиабилет с тарифом класса «бизнес» на тариф экономического класса, и др.).

9.7.13. Авиабилет является цельным перевозочным документом, в связи с чем процедура его возврата предполагает аннулирование всех рейсов, неиспользованных на момент проведения аннулирования. Это означает, что если перелет состоит из нескольких рейсов, отказаться от перелета по одному или нескольким (но не всем) рейсам невозможно, - аннулированию подлежит весь авиабилет полностью, в связи с чем случае подачи Клиентом запроса на отказ от перелета по одному или нескольким (но не всем) рейсам, входящим в авиабилет, Агентство вправе без предварительного уведомления Клиента аннулировать весь авиабилет полностью.

9.8. Обработка Агентством/Перевозчиком запросов на возврат/изменение авиабилета

9.8.1. После получения запроса на возврат/изменение авиабилета, Агентство самостоятельно обрабатывает его на основании положений применимого законодательства и Правил Услуг.

9.8.2. Возможность возврата/изменения авиабилета, сумма, подлежащая к возврату за авиабилет или к доплате в случае его изменения, определяется и просчитывается Агентством в соответствии с условиями Правил Услуг, на дату и время подачи соответствующего запроса.

9.8.3. Агентство является уполномоченным лицом и вправе самостоятельно (без участия Перевозчика) принимать предварительное решение о квалификации запроса на возврат/изменение авиабилета вынужденным и окончательное – добровольным.

9.8.4. После получения запроса на вынужденный возврат/изменение авиабилета Агентство рассмотрит возможность осуществления возврата его полной стоимости/безвозмездного изменения, при этом если Агентство не квалифицирует его как вынужденный, Клиент будет уведомлен об этом, после чего Клиенту следует подать запрос на добровольный возврат/изменение авиабилета.

9.8.5. В случае возникновения спорной ситуации Агентство вправе обратиться за разъяснениями к Перевозчику/Поставщику Услуг. Кроме того, в этом случае Агентство рекомендует Клиенту/Получателю самостоятельно обратиться за разъяснениями к Перевозчику. Если после обращения Клиента/Получателя непосредственно к Перевозчику, он выразит несогласие с позицией Агентства по спорному вопросу, Клиенту/Получателю рекомендуется получить подтверждение.

9.8.6. В случае, указанном в п.9.8.5. Оферты, окончательное решение по спорному вопросу принимает Перевозчик на основании Правил Услуг и своих внутренних правил.

9.8.7. Если запрос на возврат/изменение авиабилета будет предварительно квалифицирован Агентством как вынужденный, Перевозчику будет направлен запрос для окончательного решения, срок рассмотрения которого зависит от самого Перевозчика.

9.8.8. Перевозчик может не согласиться:

а) с позицией Агентства о предварительной квалификации запроса на возврат/изменение авиабилета вынужденным. В этом случае Клиент будет уведомлен об этом, после чего ему следует подать запрос на добровольный возврат/изменение авиабилета;

б) с любой рассчитанной Агентством суммой, в том числе разрешить возврат суммы меньшей, чем была подтверждена Клиентом.

9.8.9. В случае подачи Клиентом запроса на добровольный возврат/изменение авиабилета, Агентством будет рассчитана сумма, подлежащая к возврату/к доплате (при наличии возможности такого возврата/изменения на основании Правил Услуг).

9.8.10. Если Правилами Услуг соответствующего Перевозчика предусмотрен добровольный возврат/изменение авиабилета, то сумма, указанная в п.9.8.9. Оферты, вместе с описанием срока и порядка действий, которые необходимо совершить Клиенту для успешного возврата/изменения авиабилета, Клиент получит в соответствующем электронном письме.

9.8.11. В случае подачи Клиентом запроса на возврат авиабилета в день его оформления (выписки), Агентство может рассмотреть возможность удовлетворения такого запроса в порядке процедуры войдирования (VOID) на основании внутренних правил соответствующего Перевозчика.

9.8.12. Процедура войдирования (VOID) означает возврат полной стоимости авиабилета без удержания Перевозчиком платы, неустойки и др., предусмотренных Правилами Услуг, но с взиманием (удержанием) Агентством сервисного сбора за Услугу Агентства по сопровождению процесса возврата авиабилета, при этом банковские комиссии, наценки операторов по переводу денежных средств и наценки платежных систем не возвращаются.

9.8.13. Если процедура войдирования (VOID) разрешена внутренними правилами Перевозчика:

а) В случае, если Заказ был оплачен способом, указанным в пп. «а» п.7.1.3. Оферты, то возврат суммы, рассчитанной к возврату, на платежную карту будет возможен только после поступления в Агентство в установленные им порядок и срок денежных средств в счет оплаты сервисного сбора за Услугу Агентства по сопровождению процесса возврата авиабилета, что будет являться подтверждением Клиента суммы, рассчитанной к возврату;

б) В случае, если Заказ был оплачен способом, указанным в пп. «б», «в» или «г» п.7.1.3. Оферты, то размер сервисного сбора за Услугу Агентства по сопровождению процесса возврата авиабилета будет вычтен Агентством из суммы, рассчитанной к возврату. В этом случае на электронную почту Клиента поступит письмо с суммой, рассчитанной к возврату с учетом сервисного сбора за Услугу Агентства по сопровождению процесса возврата авиабилета, и с предложением подтвердить указанную сумму в установленные Агентством порядок и срок;

9.8.14. После совершения Клиентом действий, указанных в пп. «а» или пп. «б» п.9.18.13. Оферты (в зависимости от способа оплаты Заказа), Агентство направит соответствующему Перевозчику запрос на разрешение проведения возврата авиабилета в порядке процедуры войдирования (VOID), при этом соответствующий Перевозчик вправе отказать в этом.

9.8.15. В случае получения от соответствующего Перевозчика разрешения на проведение возврата авиабилета в порядке процедуры войдирования (VOID), денежные средства будут возвращены Клиенту в порядке, установленном Офертой.

9.8.16. В случае получения от соответствующего Перевозчика отказа в разрешении на проведение возврата авиабилета в порядке процедуры войдирования (VOID), Клиент будет извещен об этом, после чего Клиент/пассажир сможет по своему усмотрению:

а) воспользоваться авиабилетом;

б) подать запрос на возврат авиабилета в порядке, установленном Офертой, с зачетом (а при необходимости – с возвратом) денежных средств, уплаченных в порядке пп. «а» п.9.18.13. Оферты.

9.8.17. В случае, если Клиента интересует возврат авиабилета в порядке процедуры войдирования (VOID), Клиент должен сообщить свое пожелание о рассмотрении возможности удовлетворения запроса на возврат авиабилета в порядке процедуры войдирования (VOID). В противном случае запрос на возврат авиабилета будет рассмотрен в общем порядке.

9.9. Документы, необходимые для предварительной квалификации Агентством запроса на возврат/изменение в отношении авиабилета вынужденным

9.9.1. Для успешной предварительной квалификации Агентством соответствующего запроса на возврат/изменение авиабилета вынужденным (в понимании законодательства РФ, если к договору воздушной перевозки применимо право РФ), Клиент, при подаче соответствующего запроса на возврат/изменение авиабилета, обязан, в зависимости от оснований подачи такого запроса, приложить к указанному запросу скан-копии одного или нескольких документов:

а) медицинский(е) документ(ы), подтверждающий(е) болезнь Клиента/Получателя;

б) медицинский(е) документ(ы), подтверждающий(е) болезнь члена семьи (близкого родственника) Клиента/Получателя, совместно следующего с ним на воздушном судне, вместе с документом(ами), подтверждающим(ими) родство между ними, а также маршрут/квитанцию такого члена семьи (близкого родственника) (если его авиабилет был куплен не с помощью Услуг Агентства посредством Сайта Связного, а равно был куплен с их помощью, но в другом Заказе);

в) документ, подтверждающий смерть члена семьи (близкого родственника) Клиента/Получателя, вместе с документом(ами), подтверждающим(ими) родство между ними.

9.9.2. Если после оформления (выписки) авиабилета Клиенту/Получателю было отказано в выдаче визы иностранного государства, на территории(ю), с территории или через территорию которого осуществляется его перевозка, Клиент, подавая запрос на вынужденный возврат/изменение авиабилета, должен приложить к такому запросу скан-копию документа(ов), подтверждающего(их) такой отказ, с целью успешной предварительной квалификации Агентством запроса вынужденным.

9.9.3. Для успешной предварительной квалификации Агентством соответствующего запроса на возврат/изменение авиабилета вынужденным (в понимании законодательства РФ, если к договору воздушной перевозки применимо право РФ), Клиент/Получатель должен незамедлительно после того, как у него возникли соответствующие обстоятельства:

а) подать запрос на вынужденный возврат/изменение авиабилета или уведомить Перевозчика о своем однозначном вынужденном отказе от договора воздушной перевозки/намерении внести изменения в условия договора воздушной перевозки;

б) при наличии у Клиента/Получателя документа(ов), указанного(ых) в п.9.9.1. и (или) п.9.9.2. Оферты, предоставить его (их) Агентству/Перевозчику или дать обязательство предоставить такой(ие) документ(ы) незамедлительно после его (их) появления у Клиента/Получателя.

Агентство вправе попросить Клиента предоставить скан-копии любых иных документов, отличных от указанных в п.9.9.1. и п.9.9.2. Оферты.

9.9.4. Несмотря на то, что Правила Услуг некоторых Перевозчиков, основным местом деятельности которых является не РФ, могут предусматривать одно или нескольких положений, указанных в п.9.7.11. Оферты, Агентство вправе, с целью рассмотрения запроса на возврат/изменение авиабилета с максимальной экономической выгодой для Клиента, запросить у него скан-копии документов, подтверждающих вынужденный характер такого запроса, при этом требования к таким документам определяются Агентством, исходя из имеющегося у него опыта решения аналогичных вопросов. После получения указанных документов Агентство направит соответствующий запрос Перевозчику для принятия окончательного решения в индивидуальном порядке.

9.10. Особенности порядка и условий возврата/изменения авиабилета в зависимости от способа оплаты Заказа

9.10.1. Если Заказ был оплачен способом, указанным в пп. «а» п.7.1.3. Оферты:

а) изменение авиабилета возможно только после поступления в Агентство оплаты сервисного сбора за Услугу Агентства по сопровождению процесса изменения авиабилета, доплаты при изменении авиабилета (при необходимости), оплаты сборов, штрафов и т.п. за изменение авиабилета (при необходимости);

б) после получения запроса на добровольный возврат авиабилета будет рассчитана сумма к возврату. Если сумма к возврату будет:

- более размера сервисного сбора за Услугу Агентства по сопровождению процесса возврата авиабилета, то ее возврат на платежную карту будет возможен только после поступления в Агентство указанного сервисного сбора, что будет являться подтверждением Клиентом суммы, рассчитанной к возврату. После поступления в Агентство указанного сервисного сбора, Перевозчику будет направлен запрос на возврат денежных средств на платежную карту, которые поступят непосредственно от Перевозчика в течение срока, установленного его внутренними правилами (как правило, в течение 60 рабочих дней);

- менее размера сервисного сбора за Услугу Агентства по сопровождению процесса возврата авиабилета, а равно если согласно Правилам Услуг возврат денежных средств за авиабилет не допускается, Клиент получит соответствующее электронное письмо, а указанный сервисный сбор взиматься не будет;

в) при вынужденном возврате авиабилета денежные средства возвращаются непосредственно Перевозчиком после разрешения им проведения такого вынужденного возврата, в течение срока, установленного его внутренними правилами (как правило, в течение 60 рабочих дней), на платежную карту.

9.10.2. Если Заказ был оплачен способом, указанным в пп. «б», «в» или «г» п.7.1.3. Оферты:

а) изменение авиабилета возможно только после поступления в Агентство оплаты сервисного сбора за Услугу Агентства по сопровождению процесса изменения авиабилета, доплаты при изменении авиабилета (при необходимости), оплаты сборов, штрафов и т.п. за изменение авиабилета (при необходимости);

б) после получения запроса на добровольный возврат авиабилета будет рассчитана сумма к возврату. Если сумма к возврату будет:

б.1) более размера сервисного сбора за Услугу Агентства по сопровождению процесса возврата авиабилета, то он будет вычтен Агентством из суммы, рассчитанной к возврату по Правилам Услуг, а Клиент получит электронное письмо с предложением подтвердить такую сумму в установленные Агентством порядок и срок. После такого подтверждения денежные средства поступят от Агентства в течение 3 (трех) календарных месяцев со дня, когда Агентство получит соответствующие денежные средства от Перевозчика/Поставщика Услуг или удержит их из суммы, подлежащей к перечислению Перевозчику/Поставщику Услуг в связи с продажей Услуг по воздушной перевозке в отчетном периоде, в котором получено согласие Перевозчика/Поставщика Услуг на такое удержание:

- на платежную карту Плательщика (в случае оплаты Заказа способом, указанным в пп. «б» п.7.1.3. Оферты);

- в любую торговую точку Связного, выбранную Клиентом, для дальнейшей передачи Плательщику наличными деньгами (в случае оплаты Заказа способом, указанным в пп. «в» п.7.1.3. Оферты).

О поступлении денежных средств в выбранную Клиентом торговую точку Связного Клиент будет уведомлен sms-сообщением;

- партнеру Агентства, предоставившему кредитные/заемные денежные средства, если больший срок не установлен договором между ними (в случае оплаты Заказа способом, указанным в пп. «г» п.7.1.3. Оферты).

б.2) менее размера сервисного сбора за Услугу Агентства по сопровождению процесса возврата авиабилета, а равно если согласно Правилам Услуг возврат денежных средств за авиабилет не допускается, Клиент получит соответствующее электронное письмо, а указанный сервисный сбор взиматься не будет;

в) при вынужденном возврате авиабилета денежные средства возвращаются Агентством после разрешения Перевозчиком проведения такого вынужденного возврата. После такого разрешения денежные средства поступят от Агентства в течение 3 (трех) календарных месяцев со дня, когда

Агентство получит соответствующие денежные средства от Перевозчика/Поставщика Услуг или удержит их из суммы, подлежащей к перечислению Перевозчику/Поставщику Услуг в связи с продажей Услуг по воздушной перевозке в отчетном периоде, в котором получено согласие Перевозчика/Поставщика Услуг на такое удержание:

- на платежную карту Плательщика (в случае оплаты Заказа способом, указанным в пп. «б» п.7.1.3. Оферты);

- в любую торговую точку Связного, выбранную Клиентом, для дальнейшей передачи Плательщику наличными деньгами (в случае оплаты Заказа способом, указанным в пп. «в» п.7.1.3. Оферты).

О поступлении денежных средств в выбранную Клиентом торговую точку Связного Клиент будет уведомлен sms-сообщением;

- партнеру Агентства, предоставившему кредитные/заемные денежные средства, если больший срок не установлен договором между ними (в случае оплаты Заказа способом, указанным в пп. «г» п.7.1.3. Оферты).

9.10.3. Вне зависимости от способа оплаты Заказа изменение авиабилета невозможно без поступления в Агентство денежных средств, указанных в пп. «а» п.9.10.1./в пп. «а» п.9.10.2. Оферты, за исключением случая, указанного в п.9.7.7. Оферты (в этом случае не взимается только сервисный сбор за Услугу Агентства по сопровождению процесса изменения авиабилета).

9.11. Особенности Бронирования, оформленного несколькими авиабилетами (далее также– «посегментное Бронирование»), и мультитарифного Бронирования. Общие положения

9.11.1. В отношении посегментного Бронирования и мультитарифного Бронирования применяются все условия Оферты с учетом особенностей, указанных в п.9.11. – п.9.13. Оферты.

9.11.2. К каждой части посегментного Бронирования, а равно для каждого пассажира в мультитарифном Бронировании применяются отдельные Правила Услуг, в связи с чем могут отличаться (включая, но не ограничиваясь):

а) порядок, условия и особенности возврата/изменения авиабилета и (или) предоставления альтернативных вариантов воздушной перевозки при отмене/иных изменениях в рейсе;

б) правила провоза багажа и условия оказания дополнительных Услуг Перевозчика.

9.11.3. Если при оплате Заказа, оформляемого несколькими авиабилетами, или мультитарифного Заказа способом, указанным в пп. «а» п.7.1.3. Оферты, денежных средств на платежной карте будет недостаточно для оплаты всего соответствующего Заказа в полном объеме, то будут оформлены (выписаны) только те авиабилеты, на оплату которых денежных средств будет достаточно. В этом случае Клиенту может быть предложено:

а) пополнить используемую Клиентом платежную карту и оплатить Заказ полностью;

б) снять лимиты на списание денежных средств с используемой Клиентом платежной карты;

в) получить в Службе поддержки счет на оплату неоформленной части Заказа.

9.11.4. Если Клиент не выполнит ни одного из действий, указанных в пп. «а» - «в» п.9.11.3. Оферты, оформленная (оплаченная) часть Заказа останется актуальной, а ее возврат будет возможен исключительно в общем порядке.

9.11.5. За то время, пока Клиент будет осуществлять действия, указанные в пп. «а» - «в» п.9.11.3. Оферты, неоформленные (неоплаченные) авиабилеты могут поступить в общую продажу, или их стоимость может измениться и др., и Клиент обязуется не предъявлять к Агентству каких-либо претензий и др., связанных с возникновением такой ситуации.

9.12. Особенности посегментного Бронирования

9.12.1. Посегментное Бронирование означает, что рейсы воздушной перевозки в одном Бронировании будут оформлены отдельными авиабилетами, при этом:

а) каждый рейс может быть оформлен отдельным авиабилетом;

б) несколько (но не все) рейсов могут быть оформлены отдельными авиабилетами.

9.12.2. Информация о том, что Бронирование будет оформлено несколькими авиабилетами, сообщается Клиенту во время создания Заказа, и Клиенту необходимо сделать осознанный выбор дальнейшего оформления и оплаты такого Заказа.

9.12.3. Правила Услуг в посегментном Бронировании могут отличаться для каждого авиабилета.

9.12.4. В случае отмены/задержки и т.п. любого рейса, который входит в посегментное Бронирование, альтернативный вариант воздушной перевозки или возврат денежных средств будет предложен исключительно вместо того рейса, который был отменен/в который были внесены иные изменения, или на весь маршрут, но в рамках одного авиабилета.

9.12.5. Внесение изменений в посегментное Бронирование допускается только в том случае, если все Правила Услуг в таком Бронировании допускают изменение авиабилета, и в результате такого изменения не понижается стоимость и класс тарифа, а также класс обслуживания.

9.12.6. В случае подачи запроса на возврат/изменение авиабилетов, входящих в посегментное Бронирование, возможность возврата/изменения вместе с документами, приложенными к такому запросу, будет рассматриваться отдельно по каждому авиабилету.

9.13. Особенности мультитарифного Бронирования

9.13.1. Мультитарифное Бронирование означает, что в случае покупки авиабилетов для двух и более пассажиров (из них минимум двое взрослых) Клиенту может быть предложена покупка авиабилетов в разных классах тарифа, при этом:

а) авиабилеты, оформленные в разных классах тарифа, входят в разные Бронирования;

б) авиабилеты, оформленные в идентичных классах тарифа, входят в одно Бронирование.

9.13.2. Информация о том, что воздушная перевозка будет оформлена в виде мультитарифного Бронирования, сообщается Клиенту во время создания Заказа, и Клиенту необходимо сделать осознанный выбор дальнейшего оформления и оплаты такого Заказа.

9.13.3. Применение разных классов тарифа при оформлении (выписке) авиабилетов позволяет уменьшить общую стоимость Услуги по воздушной перевозке.

9.13.4. Разные классы тарифа в одном Бронировании не влияют на класс обслуживания.

9.13.5. Правила Услуг в мультитарифном Бронировании могут быть отличными для разных пассажиров.

9.13.6. Внесение изменений в мультитарифное Бронирование допускается, если все Правила Услуг по каждому пассажиру допускают изменение авиабилета, и в результате такого изменения не понижается стоимость и класс тарифа, а также класс обслуживания.

9.13.7. В случае подачи запроса на возврат/изменение авиабилетов, входящих в мультитарифное Бронирование, возможность возврата/изменения вместе с документами, приложенными к такому запросу, будет рассматриваться отдельно для каждого пассажира.

9.14. Особенности авиабилетов Перевозчиков-лоукостеров (далее – «Лоукостер»)

9.14.1. В отношении авиабилетов Лоукостеров применяются все условия Оферты с учетом особенностей, указанных в п.9.14. Оферты.

9.14.2. При покупке авиабилета на рейсы Лоукостера действуют следующие условия:

а) списание денег с платежной карты может осуществляться непосредственно Лоукостером;

б) во время обработки платежной транзакции Лоукостер может применять дополнительные сборы и комиссии, в связи с чем стоимость авиабилета (Заказа), указанная при создании Заказа, может быть отличной от суммы, которая будет списана Лоукостером с платежной карты, и такое списание не будет считаться нарушением со стороны Агентства;

в) Агентство не несет ответственность за дополнительные сборы и комиссии Лоукостера и не возмещает их Клиентам, поскольку оно не принимает участия в формировании политики взаимодействия между участниками, обслуживающими соответствующую платежную транзакцию;

г) создавая Заказ, Клиент соглашается с тем, что ему сообщены все условия формирования стоимости авиабилета и условия его оплаты, и безоговорочно принимает такие условия;

д) осуществить оплату можно только с помощью платежных карт систем Visa и MasterCard;

е) валюта оплаты авиабилета (Заказа) зависит от первого пункта вылета в маршруте;

ж) номер бронирования, подтвержденный Лоукостером, является подтверждением возможности осуществления перелета, при этом номер авиабилета может не присваиваться;

з) Правила Услуг многих Лоукостеров не предусматривают возврата/изменения авиабилета;

и) Лоукостер вправе применять особые условия к нормам провоза багажа и регистрации на рейс, которые могут быть указаны им в Правилах Услуг или на интернет-сайте Лоукостера.

ПОДРАЗДЕЛ 2. ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЕ БИЛЕТЫ НА ПОЕЗД «АЭРОЭКСПРЕСС»

10.1. Общие положения

10.1.1. Пассажир несет ответственность за соблюдение правил использования железнодорожного билета на поезд «Аэроэкспресс» (далее – «билет на Аэроэкспресс») и правил перевозки, а также за печать (наличие) маршрутной квитанции в надлежащем виде в период срока действия билета на Аэроэкспресс.

10.1.2. Билет на Аэроэкспресс можно купить по одному из следующих тарифов:

а) Тариф «Стандарт» - конкретное посадочное место пассажиру не предоставляется. При отсутствии свободных мест для сидения в вагоне может быть допущен проезд пассажиров стоя. Маршрутная квитанция действует в течение 3 дней, начиная с даты, на которую приобретен билет на Аэроэкспресс. Например, если на маршрутной квитанции указана дата 1 октября, то билетом на Аэроэкспресс можно воспользоваться 1, 2, 3 октября и до 3:00 4 октября;

б) Тариф «Бизнес» - пассажиру предоставляется гарантированное посадочное место, а также набор дополнительных услуг. Место будет определено Системой бронирования из списка доступных мест. Маршрутная квитанция действительна только на фиксированные маршруты, дату, время отправления и посадочное место или действительна для проезда в вагоне стандартного класса в выбранном направлении до 03:00 часов по московскому времени дня, следующего за днем, указанным в маршрутной квитанции. При этом разница в стоимости проезда не возвращается;

в) Тариф «Туда и обратно» - позволяет осуществить 2 поездки в вагоне класса «Стандарт» на основании единой маршрутной квитанции. Поездка в обратном направлении возможна в течение 30 дней с момента первой поездки, дата которой фиксируется в маршрутной квитанции.

10.1.3. Пассажир обязуется самостоятельно распечатать маршрутную квитанцию, которая подлежит непосредственному предъявлению к турникету.

10.1.4. При отправке маршрутной квитанции на печать необходимо соблюдать следующие требования: не менять настройки печати (качество печати, масштаб страницы и размер изображения), установленные по умолчанию; QR-код должен быть хорошо распечатанным и читабельным, присутствие на нем каких-либо дефектов не допускается. В случае несоблюдения этих требований маршрутная квитанция будет считаться недействительной.

10.1.5. Пассажиры должны соблюдать Правила оказания услуг по перевозкам пассажиров, ручной клади и багажа в электропоездах «Аэроэкспресс», доступные в сети «Интернет» по адресу: https://aeroexpress.ru/aero/info/rules.html.

10.1.6. Сервисный сбор за Услуги Агентства, указанные в пп. «а» - «е» п.4.2. Оферты, в том числе за оформление билета на Аэроэкспресс и предоставление Клиенту маршрутной квитанции в подтверждение этого, составляет 40.00 руб.

10.1. Внесение изменений и возврат билета на Аэроэкспресс

10.1.1. При отмене билета на Аэроэкспресс возврату подлежит его полная стоимость.

10.1.2. Агентство удерживает сервисный сбор за Услугу Агентства по сопровождению процесса возврата билета на Аэроэкспресс в размере 40.00 руб. с каждого пассажира, на чье имя был оформлен возвращаемый билет на Аэроэкспресс.

10.1.3. Если билет на Аэроэкспресс был оформлен вместе с авиабилетом, за Услугу Агентства по сопровождению процесса изменения такого билета на Аэроэкспресс Агентство взимает сервисный сбор в размере 40.00 руб. с каждого пассажира, на чье имя был оформлен изменяемый билет на Аэроэкспресс.

10.1.4. Сроки, в течение которых можно вернуть билет на Аэроэкспресс, зависят от класса вагона, а именно до 23:59 дня, предшествующего дню поездки, - в вагоне класса «Стандарт»; за 3 часа до отправления рейса, указанного в маршрутной квитанции, -в вагоне класса «Бизнес».

ПОДРАЗДЕЛ 3. СТРАХОВЫЕ УСЛУГИ

11.1. Порядок и условия аннулирования/внесения изменений в договор страхования

11.1.1. Агентство не оказывает услугу по внесению изменений в договор страхования.

11.1.2. В случае аннулирования договора страхования полная стоимость страховой премии возвращается при условии, что договор страхования не вступил в действие, если иное не предусмотрено действующим законодательством РФ.

11.1.3. Срок возврата денежных средств в связи с аннулированием договора страхования: до 10 рабочих дней с момента получения Агентством соответствующего запроса от Клиента.

11.1.4. Если страховой полис был оформлен на нескольких застрахованных в одном Бронировании, то аннулировать такой полис для некоторых (но не всех) застрахованных невозможно. В случае получения от Клиента запроса на аннулирование такого страхового полиса договор страхования будет аннулирован в отношении всех застрахованных полностью.

11.1.5. Для аннулирования любого страхового полиса, вступившего в действие, Клиенту необходимо обратиться напрямую к Поставщику Услуг. Если он разрешит такое аннулирование и, как следствие, возврат денежных средств, то дальнейшие инструкции по такому возврату будут предоставлены Поставщиком Услуг Клиенту, а также могут быть дополнительно представлены Поставщиком Услуг Агентству (в зависимости от конкретных обстоятельств).

ПОДРАЗДЕЛ 4. УСЛУГИ СЕРВИСА ЯНДЕКС.ЗДОРОВЬЕ

12.1. Общие положения

12.1.1. В случае покупки Услуг сервиса Яндекс.Здоровье (Поставщик Услуг - ООО «Клиника Яндекс.Здоровье»), между Клиентом и Поставщиком Услуг будет заключен договор возмездного оказания медицинских услуг по подписке, предметом которого является оказание Услуг по консультациям и/или экспресс-консультациям.

12.1.2. Стоимость Услуг сервиса Яндекс.Здоровье, количество консультаций и/или экспресс-консультаций, а равно иные условия сервиса Яндекс.Здоровье доступны в Системе Связного при создании Заказа до момента его оплаты.

ПОДРАЗДЕЛ 5. ОСОБЕННОСТИ НЕКОТОРЫХ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ АГЕНТСТВА

13.1. Регистрация на рейс (далее – «Дополнительная услуга №1»)

13.1.1. Если воздушная перевозка не будет являться международной, то стоимость Дополнительной услуги №1 составит:

а) 99.00 руб. за каждый Заказ (если стоимость авиабилетов в Заказе будет менее, чем 25 000.00 руб. включительно, и воздушная перевозка будет происходить по маршруту «туда»);

б) 198.00 руб. за каждый Заказ (если стоимость авиабилетов в Заказе будет менее, чем 25 000.00 руб. включительно, и воздушная перевозка будет происходить по маршруту «туда – обратно»);

в) 149.00 руб. за каждый Заказ (если стоимость авиабилетов в Заказе будет более, чем 25 000.00 руб., и воздушная перевозка будет происходить по маршруту «туда»);

г) 298.00 руб. за каждый Заказ (если стоимость авиабилетов в Заказе будет более, чем 25 000.00 руб., и воздушная перевозка будет происходить по маршруту «туда – обратно»).

13.1.2. Если воздушная перевозка будет являться международной, то стоимость Дополнительной услуги №1 составит:

а) 199.00 руб. за каждый Заказ (если стоимость авиабилетов в Заказе будет менее, чем 25 000.00 руб. включительно, и воздушная перевозка будет происходить по маршруту «туда»);

б) 398.00 руб. за каждый Заказ (если стоимость авиабилетов в Заказе будет менее, чем 25 000.00 руб. включительно, и воздушная перевозка будет происходить по маршруту «туда – обратно»);

в) 249.00 руб. за каждый Заказ (если стоимость авиабилетов в Заказе будет более, чем 25 000.00 руб., и воздушная перевозка будет происходить по маршруту «туда»);

г) 498.00 руб. за каждый Заказ (если стоимость авиабилетов в Заказе будет более, чем 25 000.00 руб., и воздушная перевозка будет происходить по маршруту «туда – обратно»).

13.1.3. Дополнительная услуга №1 может быть куплена только при создании Заказа.

13.1.4. Стоимость Дополнительной услуги №1 зачисляется на банковский счет Агентства.

13.1.5. После оплаты Дополнительной услуги №1 и открытия регистрации на рейс, на имя пассажира оформляется посадочный талон, отправляемый на адрес электронной почты Клиента.

13.1.6. Дополнительная услуга №1 доступна исключительно на рейсы тех Перевозчиков, на чьих сайтах в сети «Интернет» имеется возможность регистрации пассажиров (далее по тексту – сайт Перевозчика), а также исключительно по тем авиабилетам, в которых все рейсы осуществляются одним Перевозчиком, или в которых только один рейс.

13.1.7. Дополнительная услуга №1 не предусматривает выбора конкретного посадочного места на борту воздушного суда, - карта (схема) посадочных мест не предоставляется. Посадочное место выбирается Системой бронирования из числа незанятых на момент онлайн-регистрации.

13.1.8. Дополнительная услуга №1 считается полностью оказанной надлежащим образом после отправки Клиенту посадочного(ых) талона(ов) установленного образца.

13.1.9. В случаях изменения/отмены рейса, Дополнительная услуга №1 сохраняет свое действие и оказывается пассажиру без повторной оплаты при одновременной совокупности следующих обстоятельств: на сайте Перевозчика имеется возможность онлайн-регистрации на альтернативный рейс; в связи с изменением/отменой рейса Клиенту был предложен альтернативный вариант воздушной перевозки, с которым Клиент согласился. В противном случае Клиенту возвращается полная стоимость Дополнительной услуги №1.

13.1.10. В случае отмены рейса(ов) стоимость Дополнительной услуги №1 возвращается только в том случае, если Клиент не получал посадочного талона на первый рейс, указанный в маршрут/квитанции. В противном случае Дополнительная услуга №1 считается оказанной надлежащим образом, а стоимость Дополнительной услуги №1 возврату не подлежит.

13.1.11. Клиент вправе отказаться от оплаченной Дополнительной услуги №1 не позднее, чем за 24 часа до даты вылета первого рейса, указанного в маршрут/квитанции.

13.1.12. В случае возврата Дополнительной услуги №1 в связи с обстоятельствами, указанными в п.13.1.9., 13.1.11. и 13.1.15. Оферты, возврат денежных средств производится в Агентством с момента получения запроса на возврат:

а) в течение 30 рабочих дней на платежную карту Плательщика (в случае оплаты Заказа способом, указанным в пп. «а» или «б» Оферты);

б) в течение 2 рабочих дней в любую торговую точку Связного, выбранную Клиентом, для дальнейшей передачи Плательщику наличными деньгами (в случае оплаты Заказа способом, указанным в пп. «в» п.7.1.3. Оферты).

О поступлении денежных средств в выбранную Клиентом торговую точку Связного Клиент будет уведомлен sms-сообщением;

в) партнеру Агентства, предоставившему кредитные/заемные денежные средства, в течение 30 рабочих дней, если иной срок не установлен договором между ними (в случае оплаты Заказа способом, указанным в пп. «г» п.7.1.3. Оферты).

13.1.13. Если Клиент/Получатель, после получения посадочного(ых) талона(ов), намерен возвратить/изменить авиабилет, вне зависимости от основания этого (за исключением возврата авиабилета в связи с отменой рейса(ов)), до подачи запроса на возврат/изменения Клиент/Получатель должен самостоятельно отменить все регистрации на все рейсы на сайте Перевозчика.

13.1.14. Агентство не несет ответственность за работу сайтов Перевозчиков.

13.1.15. Агентство вправе отказать любому Клиенту в оказании Дополнительной услуги №1 в том случае, если сайт Перевозчика на момент попытки Агентства зарегистрировать пассажира будет не работать/работать с ошибками, а также если на таком сайте будет отключена возможность регистрации на соответствующий(е) рейс(ы). В этом случае Агентство осуществит Клиенту возврат денежных средств, уплаченных за Дополнительную услугу №1, в полном объеме.

13.2. Уведомление об отмене и переносе рейса (далее – «Дополнительная услуга №2»)

13.2.1. Купив Дополнительную услугу №2, Клиент узнает об отмене/переносе рейса, указанного в маршрут/квитанции, получив соответствующее SMS-сообщение.

13.2.2. Стоимость Дополнительной услуги №2 составляет 99.00 руб. за каждое Бронирование.

13.2.3. Дополнительная услуга №2 может быть куплена только при создании Заказа.

13.2.4. Стоимость Дополнительной услуги №2 зачисляется на банковский счет Агентства.

13.2.5. Агентство может уведомить Клиента об отмене/переносе рейса только в том случае, если соответствующая информация была предоставлена Перевозчиком Агентству.

13.2.6. Агентство не несет ответственность за последствия, вызванные у пассажира в связи с непредоставлением Перевозчиком Агентству информации об отмене/переносе рейса и, как следствие, ненаправлением Клиенту SMS-сообщения. В этом случае Дополнительная услуга №2 считается оказанной, а ее стоимость возврату не подлежит.

13.2.7. Если рейс не был отменен/перенесен, и SMS-сообщение Клиенту не направлялось, Дополнительная услуга №2 считается оказанной, а ее стоимость возврату не подлежит.

13.3. Дополнительный багаж (далее – «Дополнительная услуга №3»)

13.3.1. Дополнительная услуга №3 заключается в предоставлении Клиенту при создании Заказа на покупку авиабилета возможности оформить и оплатить (в размере и на условиях, которые предусмотрены договором воздушной перевозки) дополнительный багаж, под которым понимается:

а) провоз багажа сверх нормы бесплатного провоза багажа (если будет заключен договор воздушной перевозки, предусматривающий возврат провозной платы при его расторжении);

б) провоз багажа (если будет заключен договор воздушной перевозки, не предусматривающий возврат провозной платы при его расторжении).

13.3.2. Покупая Дополнительную услугу №3, Клиент оплачивает как стоимость Услуг Агентства по внесению в договор воздушной перевозки условия о провозе дополнительного багажа, так и непосредственно стоимость провоза дополнительного багажа.

13.3.3. Дополнительная услуга №3 может быть куплена только при создании Заказа.

13.3.4. Стоимость Дополнительной услуги №3, а также стоимость провоза дополнительного багажа зачисляется на банковский счет Агентства.

13.3.5. Если после оплаты Дополнительной услуги №3 Клиент примет решение об отказе от провоза дополнительного багажа и направит соответствующий запрос, он будет рассмотрен на основании Правил Услуг. При необходимости Агентство свяжется с Перевозчиком для согласования возможности возврата Клиенту денежных средств. Расчет суммы к возврату, условия и сроки возврата денежных средств зависят исключительно от Перевозчика.

13.3.6. Перевозчик может не разрешить возврат денежных средств в связи с отказом от провоза дополнительного багажа.

13.3.7. Дополнительная услуга №3 считается оказанной в полном объеме с момента добавления в договор воздушной перевозки условия о том, что пассажир вправе осуществить провоз багажа сверх нормы бесплатного провоза багажа / провоз багажа.

РАЗДЕЛ 10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

14.1. Агентство вправе привлекать третьих лиц для оказания Услуг Агентства.

14.2. Если по каким-либо основаниям Агентство будет являться должником Клиента/Получателя/Плательщика (не совпадающего с Клиентом), для перехода к другому лицу прав кредитора требуется письменное согласие Агентства.

14.3. Агентство не несет ответственность за информацию на Сайте Связного, которая не была передана из Системы бронирования в Систему Связного посредством протокола API или была изменена Связным, и за ее использование Клиентом, а также не гарантирует безошибочную работу Сайта Связного.

14.4. Агентство несет ответственность только за умышленный и реальный ущерб, установленный в судебном порядке.

14.5. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств, если это неисполнение стало следствием действия обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после заключения Договора оказания Услуг Агентства.

14.6. В случае отсутствия в Договоре оказания Услуг Агентства положений, регулирующих спорные отношения, Агентство оставляет за собой право применить положения, регулирующие сходные отношения, в т.ч. положения, имеющиеся в самом Договоре оказания Услуг Агентства.

14.7. Досудебное рассмотрение споров является обязательным для сторон. Срок ответа на претензию - 30 рабочих дней, следующих за днем получения претензии.

14.8. Разделы, подразделы и заголовки в Оферте изложены лишь с информационной целью и для удобства и не могут сужать, расширять или иным образом изменять условия Оферты.

14.9. Слова, выраженные в единственном числе, включают множественное число и наоборот; слова, выраженные в определенном роде, включают так же любой иной род.

14.10. Клиент не вправе передавать полностью или частично свои права, вытекающие из Договора оказания Услуг Агентства, третьим лицам без письменного согласия Агентства.

14.11. Агентство вправе без каких-либо оговорок и в любое время передавать любые права и обязанности по Договору оказания Услуг Агентства полностью или частично любым третьим лицам.

14.12. Электронная версия Оферты/Договора оказания Услуг Агентства, любое электронное или sms-сообщение приравниваются к официальной коммуникации на бумажных носителях, должны считаться надлежащими доказательствами при решении каких-либо претензий или споров. Версии указанного, распечатанные на бумажном носителе, считаются надлежащими и допустимыми доказательствами и не требуют дополнительного нотариального удостоверения.

Приложение № 1
К ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЕ
(предложению ООО «Тикетс Ру»
к заключению Договора оказания услуг
по бронированию, оформлению, продаже билетов, а также прочих услуг посредством технических возможностей интернет-сайта SVYAZNOY.TRAVEL)

ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

1. Агентство с уважением относится к персональным данным (далее по тексту – «Данные»), придерживаясь положений Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 №152-ФЗ, в связи с чем Агентством был разработан настоящий документ, определяющий его политику в отношении обработки персональных данных (далее по тексту – «Политика Конфиденциальности»).

2. Агентство использует общие стандарты технической и операционной защиты от возможной потери, неправильного использования, изменения или уничтожения Данных. Агентство будет прилагать все усилия для защиты Данных на самом высоком уровне.

3. Агентство обрабатывает Данные, которые Клиент ввел на Сайте Связного при создании Заказа, при осуществлении действий в отношении Бронирования (в том числе при возврате/изменении Услуг/Услуг Агентства, при добавлении в Бронирование новых Услуг/Услуг Агентства), а также предоставил Службе поддержки или Агентству любым другим способом, но только в той мере и с той целью, насколько это соответствует целям обработки.

4. Агентство обрабатывает следующие Данные:

а) Данные Клиента/Получателя/иного физического лица (при необходимости):

- фамилия, имя, отчество (при наличии, в том числе если правила Перевозчика/Поставщика Услуг устанавливают обязательное предоставление отчества для получения Услуги), дата рождения, информация о половой принадлежности, информация о гражданстве, номер мобильного телефона и адрес электронной почты;

- данные документов, удостоверяющих личность (включая, но не ограничиваясь, номер и серию паспорта), - если правила Перевозчика/Поставщика Услуг устанавливают обязательное предоставление таких документов для получения Услуги;

б) данные о платежной карте (номер платежной карты и срок ее действия, имя держателя платежной карты, CVC-код или CVV-код), а также данные об ином способе, которым была произведена оплата в рамках Договора оказания Услуг Агентства;

в) иные персональные данные, необходимые для успешного создания Заказа/осуществления действий в отношении Бронирования.

Создание Заказа и осуществление действий в отношении Бронирования, а также оказание Услуг/Услуг Агентства может быть невозможным, если Клиент не предоставит некоторых Данных.

5. Данные третьих лиц, предоставленные Клиентом, обрабатываются Агентством в соответствии с теми же условиями, которые применяются к обработке Данных Клиента.

6. Агентство обрабатывает Данные с целями:

а) исполнения Агентством Договора оказания Услуг Агентства, включая, но не ограничиваясь, с целью коммуникации и предоставления информации, в том числе о специальных предложениях и об акциях;

б) исполнения Перевозчиком/Поставщиком Услуг Соответствующего договора.

7. Для достижения целей обработки Агентство имеет право передавать Данные следующим субъектам:

а) Перевозчикам и Поставщикам Услуг, которые оказывают Услуги, входящие в Заказ, а также в ГДС. Данные передаются в том объеме, в котором это необходимо для создания Заказа, исполнения

Соответствующего договора и соответствует правилам Перевозчика/Поставщика Услуг и применимому законодательству. Агентство рекомендует Клиенту ознакомиться с политикой в отношении обработки персональных данных каждого Перевозчика/Поставщика Услуг, оказывающего заказанные Клиентом Услуги, при этом Агентство не контролирует соблюдение Перевозчиками/Поставщиками Услуг указанных политик. Перевозчики/Поставщики Услуг могут связываться с Клиентом/Получателем с целью получения дополнительной информации, предоставления помощи при использовании Услуг или предоставления обратной связи;

б) третьим лицам, привлеченным Агентством для оказания Услуг Агентства. Таким третьим лицам могут быть переданы:

- номер мобильного телефона, указанный Клиентом при создании Заказа/при регистрации в Личном кабинете;

- следующие Данные Получателя: фамилия, имя, дата рождения, информация о половой принадлежности, информация о гражданстве, номер и серия документа, удостоверяющего личность;

- номер Бронирования у Перевозчика, номер Бронирования в ГДС, номер авиабилета, номер рейса, аэропорт (пункт) вылета и прилета, дата и время вылета рейса, информация о маркетинговом и об операционном (оперирующем) Перевозчиках;

в) субъектам, задействованным в процессе оплаты Заказа и оплаты на Сайте (операторам по переводу денежных средств и др.). Данные передаются в том объеме, в котором это необходимо для проведения соответствующей оплаты Заказа или оплаты на Сайте.

8. С целью успешного создания Заказа, а равно оплаты на Сайте, если в таком создании и (или) оплате задействованы субъекты, находящиеся за пределами Российской Федерации, а также с целью исполнения Перевозчиком/Поставщиком Услуг, находящимся за пределами Российской Федерации, Соответствующего договора, Агентство может осуществлять трансграничную передачу Данных, в связи с чем их обработка может осуществляться на серверах и источниках, находящихся в любой стране мира.

Любая трансграничная передача Данных осуществляется только тем получателям и только в том объеме, в которых это необходимо для успешного создания Заказа, оплаты на Сайте, а также для исполнения Перевозчиком/Поставщиком Услуг Соответствующего договора.

9. С целью реализации прав, указанных в ст.14 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 №152-ФЗ, а также относительно всех возникающих вопросов, связанных с Данными, субъекту персональных данных рекомендуется связаться со Службой поддержки или направить запрос по адресу Агентства.

10. Агентство может по своему собственному усмотрению время от времени вносить изменения в настоящую Политику Конфиденциальности, а равно принимать ее в новой редакции. Агентство не обязано сообщать персонально каждому Клиенту о любых изменениях, внесенных в настоящую Политику Конфиденциальности, а равно о принятии ее новой редакции, в связи с чем актуальная редакция Политики Конфиденциальности всегда опубликована в качестве приложения №1 к Оферте.