

## **Договор-Оферта**

на предоставление услуг доступа к ресурсам системы онлайн-бронирования

Настоящая оферта является официальным публичным предложением (далее - оферта) ООО «Флай Сервис» (ОГРН 1197746240240, ИНН 9729283152 КПП772901001 адрес: 119027, г.Москва, поселок Внуково, ул. Центральная, д. 2, этаж 4, пом. 405, часть комнаты 1), именуемого в дальнейшем «Исполнитель», заключить в соответствии с п. 2 ст. 437 ГК РФ договор, предмет которого изложен по тексту ниже, с любым лицом, именуемым в дальнейшем «Заказчик», акцептовавшим настоящую оферту, то есть давшим безоговорочное согласие со всеми условиями взаимодействия Исполнителя и Заказчика, указанными ниже.

Оферта устанавливает права и обязанности сторон при оказании Заказчику Исполнителем услуг по обеспечению бронирования и оформления билетов, а также других дополнительных услуг, связанных с перевозкой, на интернет-сайте new.paxport.ru (далее – Сайт), посредством которого Заказчику предоставляется доступ к ресурсам, размещенным в системе онлайн- бронирования.

Оферта считается заключенной и вступает в силу с момента ее акцепта Заказчиком в порядке, предусмотренном офертой.

Заказчиком в рамках оферты может быть физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, а также юридическое лицо.

### **Содержание**

#### **I. Общая часть**

1. Термины и определения, используемые в договоре
2. Предмет оферты
3. Перечень и стоимость услуг
4. Права и обязанности сторон
5. Оформление заказа
6. Подтверждение заказа
7. Приобретение ресурсов
8. Аннуляция заказа
9. Ответственность, разрешение споров
10. Обстоятельства непреодолимой силы
11. Действия, изменения и расторжение договора
12. Конфиденциальность информации

#### **II. Специальная часть**

13. Возврат билетов
14. Возврат дополнительных услуг

## **I. Общая часть**

### **1. Термины и определения, используемые в оферте**

1.1. Перевозочные услуги («Перевозки») – авиационные (воздушные) перевозки, как на регулярных, так и на чартерных рейсах, а также железнодорожные перевозки пассажиров и их багажа, удостоверяющиеся соответствующим перевозочным документом (билетом).

Чартерные перевозки - перевозки, которые выполняются оператором в соответствии с договором фрахтования всей или части вместимости транспортного средства, понимаемым в терминах Статьи 787 Главы 40 Гражданского Кодекса РФ, а также приравненные к ним для целей настоящей оферты перевозки регулярными рейсами (поездами дальнего следования, идущими по расписанию) по специальным (невозвратным) тарифам.

1.2. Дополнительные услуги – услуги железнодорожной экспресс-перевозки до московских аэропортов (услуги Аэроэкспресс), услуги страхования от несчастного случая и потери багажа при перевозке, иных видов страхования, услуги гостиниц (отелей), трансферные услуги и аренда автотранспорта на маршруте перевозки, а также иные услуги, включая СМС-информирование об отмене и переносе рейса, регистрацию на рейс, полный перечень которых представлен на Сайте.

1.3. Система онлайн-бронирования («система») – информационно-коммуникационная технология, оперируемая Исполнителем и позволяющая осуществлять бронирование и приобретение через сеть Интернет перевозочных и дополнительных услуг.

1.4. Ресурсы системы («Ресурсы») – перевозочные и дополнительные услуги, информация о которых определенным образом сформирована в электронном виде для возможности их бронирования и приобретения посредством системы.

1.5. Оператор – организация, оказывающая перевозочные и дополнительные услуги, которые представлены в качестве ресурсов системы.

1.6. Ресурсодатель – организация, уполномоченная оператором и предоставившая его перевозочные или дополнительные услуги в качестве ресурсов системы. В частности, оператор может непосредственно являться ресурсодателем. Под ресурсодателем также понимается фрахтователь по договору фрахтования всей или части вместимости транспортного средства, осуществляющий чартерные перевозки, или уполномоченное фрахтователем лицо.

1.7. Сервис системы – обслуживание Заказчиков посредством системы, выраженное в предоставлении возможности интернет-бронирования и приобретения ресурсов системы.

1.8. Сайт системы – веб-сайт, расположенный по адресу new.paxport.ru, посредством которого Заказчикам предоставляется доступ к ресурсам системы для их интернет-бронирования и приобретения.

1.9. Заказчик - пользователь Сайта, оформивший и оплативший посредством Сайта заказ на определенные ресурсы системы на условиях настоящей оферты.

- 1.10. Пассажир – пользователь услуг оператора. В частности, Заказчик-физическое лицо сам может являться пассажиром.
- 1.11. Заказ – оформленная на Сайте заявка Заказчика в адрес Исполнителя на бронирование и приобретение определенных ресурсов системы, содержащее информацию обо всех существенных характеристиках перевозки и дополнительных услуг, необходимых Заказчику.
- 1.12. Статус заказа – определенное во времени состояние заказа, соответствующее установлению тех или иных прав и обязанностей Заказчика, Исполнителя, ресурсодателя и оператора, в том числе по отношению к заказанным ресурсам системы.
- 1.13. Выбор ресурсов - изначальный статус заказа, при котором Заказчик сформировал заявку Исполнителя в отношении определенных выбранных им ресурсов системы.
- 1.14. Бронирование ресурсов – измененный статус заказа, означающий, что:
- Оператор или ресурсодатель удерживает (резервирует) на определенное время заказанные ресурсы в пользу Заказчика, в течение которого эти ресурсы могут быть приобретены только Заказчиком, совершившим заказ.
  - Заказчик, в свою очередь, обязан оплатить заказ на условиях оператора или ресурсодателя в течение этого времени, в противном случае происходит аннуляция заказа.
- 1.15. Приобретение ресурсов - измененный статус заказа, означающий получение пассажиром права воспользоваться заказанными услугами оператора (потребить услуги) и обязанности оператора оказать услуги пассажиру. Оператор самостоятельно несет ответственность и гарантии надлежащего оказания своих услуг пассажирам. Право воспользоваться услугой оператора возникает у пассажиров, только если Заказчиком при оформлении заказа были правильно указаны необходимые сведения о пассажирах и только после полной оплаты заказа, включая тарифы и сборы оператора, ресурсодателя и сервисные сборы Исполнителя.
- 1.16. Аннуляция заказа – измененный статус заказа, означающий, что бронирование ресурсов отменено в силу неоплаты заказа Заказчиком в установленное время, либо иного отказа Заказчика от заказа до срока оплаты, равно как отказа Исполнителя, оператора или ресурсодателя предоставить ресурсы системы Заказчику по определенным причинам.
- 1.17. Билет–перевозочный документ установленного образца, удостоверяющий заключенный договор перевозки и наличие у пассажира прав на потребление перевозочных услуг оператора.
- 1.18. Электронный билет – электронный документ (запись в системе учета) оператора, содержащий идентификационные данные Заказчика, пассажира, заказа и, в качестве билета в электронном виде, подтверждающий приобретение ресурсов Заказчиком в части перевозки.
- 1.19. Электронный ваучер – электронный документ (запись в системе учета) Исполнителя, а в определенных случаях ресурсодателя или оператора, в том числе маршрутный лист, подтверждающий право Заказчика на получение им составляющих ресурсы услуг, заказанных в системе и оказываемых

ресурсодателем или оператором, в части перевозки чартерным рейсом и/или дополнительных услуг. Электронный ваучер не является электронным билетом и не заменяет его.

## **2. Предмет оферты**

- 2.1. Исполнитель в режиме реального времени представляет Заказчику услугу доступа к ресурсам системы онлайн-бронирования посредством Сайта, обеспечивает их бронирование и оформление, а также оказывает иные услуги согласно перечню, предусмотренному в п. 3.1. оферты, а Заказчик обязуется оплатить оказанные Исполнителем услуги на условиях настоящей оферты.

После заполнения всех регистрационных данных Заказчика, Заказчик переходит на страницу размещения оферты на Сайте и акцептует ее путем нажатия кнопки «принять условия оферты»: с этого момента оферта считается заключенной между Исполнителем и Заказчиком. Без совершения Заказчиком указанных действий по акцепту оферты дальнейший переход Заказчика в личный кабинет для оформления заказов технически невозможен.

Совершая оплату заказа после его оформления, Заказчик тем самым подтверждает приобретение ресурсов на условиях оферты, а также ознакомление и согласие с условиями и правилами выбранных тарифов. Соответствующее подтверждение размещено на странице оплаты заказа.

- 2.2. Заказчик самостоятельно производит оформление заказов с целью бронирования и приобретения определенных (выбранных) ресурсов системы посредством Сайта на условиях настоящей оферты.
- 2.3. Бронирование ресурсов в оформленном заказе происходит как правило автоматически в режиме реального времени, однако в отдельных случаях, в частности при заказе чартерных перевозок или отдельных дополнительных услуг, требует подтверждение заказа со стороны оператора или ресурсодателя. В этом случае не подтверждение заказа со стороны оператора или ресурсодателя означает его аннуляцию даже при условии полной оплаты заказа Заказчиком.
- 2.4. Полная оплата подтвержденного заказа означает приобретение Заказчиком ресурсов и возникновение прав на получение услуг оператора пассажирами и/или иными лицам, указанными Заказчиком при оформлении заказа.

## **3. Перечень и стоимость услуг.**

- 3.1. В рамках настоящей оферты Исполнитель оказывает Заказчику следующие услуги:
- 3.1.1. Предоставление доступа к ресурсам системы онлайн-бронирования посредством Сайта
- 3.1.2. Обеспечение поиска, оформления, бронирования и оплаты заказа на ресурсы системы (авиа- и жд- билетов, дополнительных услуг, связанных с перевозкой, в том числе услуг страхования, трансфера и т.д.) посредством Сайта
- 3.1.3. Организация технической и информационной поддержки Заказчика через личный кабинет, включая обеспечение оформления процедуры обмена/возврата билетов
- 3.1.4. Трансформация электронного билета на бумажный носитель по заявке Заказчика.

3.2. Заказчик обязуется оплачивать Исполнителю стоимость оказанных услуг, в том числе:

- стоимость приобретенных Заказчиком ресурсов (билетов, дополнительных услуг, связанных с перевозкой, в том числе услуг страхования, трансфера и иных услуг)
- сборы Исполнителя за сервис системы, за оформление процедуры обмена/возврата ресурсов, а также сборы третьих лиц. НДС не облагается в связи с тем, что Исполнитель применяет УСН и в силу п.2 ст.346.11 НК РФ не является плательщиком НДС.

3.3. Сбор Исполнителя за сервис системы рассчитывается в процентном соотношении от 0,2% до 20% от стоимости приобретаемых Заказчиком ресурсов

3.4. Сбор за оформление процедуры обмена/возврата билетов устанавливается в следующем размере: 2500 рублей за операцию. НДС не облагается в связи с тем, что Исполнитель применяет УСН и в силу п.2 ст.346.11 НК РФ не является плательщиком НДС.

3.5. Стоимость заказа, включая стоимость ресурса и сбор сервиса системы, подлежащая оплате Заказчиком Исполнителю, указывается на Сайте на странице оформления заказа, а также в сформированном по заказу счете Исполнителя, который размещается в личном кабинете Заказчика на Сайте, в кабинете техподдержки, а также направляется Заказчику по электронной почте, указанной им при регистрации.

Оплата заказа Заказчиком-физическим лицом осуществляется банковской картой или иным способом, указанным на странице оплаты заказа на Сайте.

Оплата заказа Заказчиком, являющимся юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, осуществляется в порядке, предусмотренном п. 3.7. оферты.

Валютой расчетов за услуги, оказанные Исполнителем по настоящей оферте, является российский рубль. По факту приобретения ресурса Заказчику направляется акт на оказанные услуги, накладная по форме ТОРГ-12 на билеты, счет на стоимость услуг.

3.6. Исполнитель вправе в одностороннем беспорядном порядке изменять размер сборов, уведомив об этом Заказчика в личном кабинете с предоставлением ссылки на новую редакцию оферты.

3.7. Обслуживание Заказчика, являющегося юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, осуществляется при условии внесения им депозита на счет Исполнителя.

Стороны согласовали следующий порядок расчетов и обмена первичными бухгалтерскими документами между Исполнителем и Заказчиком, являющимся юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем:

3.7.1. Заказчик обязуется перечислить Исполнителю сумму депозита в размере необходимом ему для приобретения ресурсов, в счет которой Исполнитель оказывает услуги Заказчику в рамках настоящей оферты. Депозит перечисляется Заказчиком Исполнителю на основании счета, сформированного им в личном

кабинете Сайта. Моментом оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

По факту приобретения ресурса стоимость заказа списывается из внесенной суммы депозита в счет оплаты.

По мере списания денежных средств из суммы депозита Заказчик пополняет остаток депозита на расчетном счете Исполнителя в соответствии с необходимостью.

В случае невнесения депозита услуга Исполнитель не приступает к оказанию услуг, а приобретение ресурсов на Сайте технически невозможно. В случае не пополнения /недостаточности суммы депозита, Исполнитель вправе остановить обслуживание Заказчика.

3.7.2. По факту оформления заказа Исполнитель выставляет Заказчику следующие документы:

- счет на оплату услуг, включая стоимость ресурсов, сборы Исполнителя и третьих лиц,
- накладную по форме ТОРГ-12 на билеты;
- акт оказанных услуг, включая дополнительные услуги, с указанием сумм сборов Исполнителя и третьих лиц, а также стоимости дополнительных услуг.

По письменному требованию Заказчика на его электронный адрес высылаются маршрут/квитанции на заказанные билеты. Исполнитель ежемесячно направляет на адрес, указанный Заказчиком при регистрации на Сайте, оформленные первичные бухгалтерские документы, включая акты сверки не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным. Заказчик обязан подписать указанные документы, проставить оттиск печати и направить вторые экземпляры (при их наличии) Исполнителю в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения. В случае не направления подписанных актов и накладной Заказчиком в указанный срок и непредставлении мотивированного отказа от их подписания, услуга считается полностью оказанной Исполнителем и подлежащей оплате Заказчиком.

Стороны ежемесячно подписывают акт сверки взаиморасчетов до 10-го числа месяца, следующего за отчетным.

3.8. Любые платежи, поступившие от Заказчика в часть оплаты по настоящему Договору либо по другим сделкам, могут быть использованы Исполнителем в качестве авансов в счет будущих платежей по Договору, либо зачтены в счет ранее исполненных, но не оплаченных обязательств, а при отсутствии распоряжений от Заказчика относятся Исполнителем на увеличение аванса.

3.9. В случае повышения или понижения размеров пассажирских, аэропортовых и аэронавигационных сборов, увеличения или уменьшения стоимости топлива, увеличения гарантийных требований третьих лиц, либо изменения курса Евро или Доллара (США) по отношению к российскому рублю более чем на 5 % с даты выставления счета до даты фактической оплаты, либо при возникновении иных факторов, влекущих изменение себестоимости услуги, пересмотреть ранее согласованную стоимость услуги в соответствующем размере, известив об этом Заказчика в письменном виде, в том числе посредством электронной почты.

3.10. Стороны пришли к соглашению о том, что условия статьи 317.1 Гражданского кодекса РФ о взимании процентов на сумму долга за период пользования денежными средствами, не применяются в отношении платежей, которые осуществляются по Договору.

#### **4. Права и обязанности сторон**

##### **4.1. Заказчик вправе:**

4.1.1. Самостоятельно оформлять заказ на Сайте с использованием сети Интернет.

4.1.2. Отказаться от заказа (аннулировать заказ) на стадии выбора или бронирования ресурсов (до момента полной оплаты подтвержденного заказа) без каких-либо штрафных санкций.

4.1.3. Выбирать способ оплаты заказа из предложенных на Сайте способов.

4.1.4. Отказаться от услуг оператора после приобретения ресурсов, в частности возвратить неиспользованные билеты на условиях и в соответствии с правилами оператора, ресурсодателя и Исполнителя. Условия отказа от оплаченных заказов (после приобретения ресурсов) могут содержать обязанности Заказчика оплатить определенные сборы, комиссии, а также штрафные санкции. Условия отказа от определенных ресурсов системы указаны в Специальной части настоящей оферты.

4.1.5. Для решения сложных ситуаций, а также для направления отзывов о работе Исполнителя, обратиться в службу поддержки.

##### **4.2. Исполнитель вправе:**

4.2.1. Требовать от Заказчика полного выполнения условий заключенной оферты. При невыполнении, нарушении Заказчиком условий оферты, а также при невозможности выполнить заказ, Исполнитель вправе отказать Заказчику в оформлении заказа и оказании услуг.

4.2.2. Требовать от Заказчика соблюдения порядка и всех процедур выбора, бронирования и приобретения ресурсов, а также отмены/аннуляции заказа, изложенных на Сайте и в настоящей оферте. Какие бы действия не совершал Заказчик, Исполнитель несет ответственность за надлежащее исполнение своих обязанностей только в случае совершения Заказчиком действий с полным соблюдением этого порядка и процедур.

4.2.3. Устанавливать сервисные сборы за использование сервиса системы, за трансформацию электронного билета на бумажный носитель («билет»), при определенных способах оплаты заказа, за оформление ваучера, возврата/обмена билетов, иные сборы.

4.2.4. Включать размер сервисных сборов и стоимость иных услуг Исполнителя, связанных с заказом Заказчика, в общую цену заказа. При этом Заказчик соглашается с таким ценообразованием оформленного заказа и ориентируется при оформлении заказа на стоимость всех услуг. Заказчик также соглашается с тем, что до момента полной оплаты заказа цена заказа может в отдельных случаях измениться в связи с изменением стоимости ресурсов, устанавливаемой оператором/ресурсодателем, а также стоимости сервиса системы, устанавливаемой Исполнителем.

- 4.2.5. Требовать от Заказчика полной оплаты стоимости заказа, в том числе сервисных сборов. Удерживать с Заказчика сумму сборов, полный размер штрафов операторов или ресурсодателей в случае обмена, добровольного или вынужденного возврата, аннулирования (войдирования в сутки выписки) билета, отказа от ресурса после его оплаты, а при недостаточности средств требовать доплаты. В этом случае уплаченные ранее Заказчиком сервисные сборы за использование сервиса системы, оформление билетов, проведение платежа и иные услуги, уже оказанные Заказчику Исполнителем не подлежат возврату. При этом Заказчик признает такие действия Исполнителя полностью правомерными и не имеет претензий.
- 4.2.6. Отключать и включать сервис системы, производить профилактические работы на сервере и другом оборудовании, задействованном в оказании услуг, в удобное время, информируя об этом Заказчика на Сайте.
- 4.2.7. Использовать персональные данные Заказчика/пассажиров, предоставленные Заказчиком при оформлении заказа, в частности в целях проверки этих данных (идентификации Заказчика) или в маркетинговых целях (проведение маркетинговых исследований, рассылка предложений, информирование Заказчика/пассажиров об акциях). Заказчик прямо дает согласие на вышеуказанное использование и обработку персональных данных Заказчика/пассажира Исполнителем, и гарантирует, что предварительно получил такое согласие от пассажиров и несет ответственность за дачу такого согласия, а также за то, что пассажиры ознакомлены с настоящей офертой. При этом Заказчик признает, что все результаты, полученные путем анализа данных Заказчика/пассажиров и его заказов, являются собственностью Исполнителя. Заказчик несет все риски и ответственность за сообщение недостоверных и неточных данных, за исключением данных заполняемых в системе автоматически.
- 4.2.8. Предоставлять Заказчику информацию об операторах и ресурсодателях и способах оплаты в объеме, согласованном с операторами, ресурсодателями и платежными системами, участвующими в процессе оплаты заказов Заказчиками.

В отдельных случаях согласно Правилам международных платежных систем, письма Банка России № 120-Т от 02.10.2009 «О мерах безопасности использования банковских карт», п.1 ст. 847 Гражданского кодекса РФ, в целях предотвращения мошеннических и иных незаконных действий при переводе денежных средств в оплату заказа Исполнитель, включая его агентов, вправе запросить документы и информацию для прохождения процедуры идентификации лица, совершающего перевод денежных средств, в том числе электронных денежных средств, или давшего распоряжение на такой перевод. Исполнитель будет использовать такие документы и информацию исключительно в указанных целях и с соблюдением предусмотренных в таких случаях режимов конфиденциальности информации.



- 4.2.9. Консультировать Заказчика и предоставлять дополнительную информацию по ходу оформления заказа, изменения статуса заказа, получения электронных билетов или выписки билета на бумажном носителе, получения электронных ваучеров и иных документов в электронном виде или на бумажных носителях, в том числе звонить Заказчику на указанный им номер телефона, посылать сообщения на указанный им номер мобильного телефона и отправлять письма на указанный им адрес электронной почты. Заказчик вправе отказаться от консультаций и дополнительного информирования Исполнителя, аргументировав свой отказ.
- 4.2.10. Перенаправить Заказчика в службу поддержки или на интернет-ресурс оператора, ресурсодателя или платежной системы, участвующей в процессе оплаты заказа Заказчиком, в том числе для более подробной информации об услугах, способах платежа и ответов на вопросы Заказчика.
- 4.2.11. В любое время и без объяснения причин отказать в доступе к Сайту и к услугам, включая, но не ограничиваясь нарушениями Договора.

### **4.3. Заказчик обязан:**

- 4.3.1. Для использования сервиса системы и оформления заказа Заказчик обязан осуществить регистрацию на Сайте путем создания учетной записи для входа в личный кабинет, с точным внесением всех реквизитов Заказчика, запрашиваемых для заполнения в соответствующей форме на странице регистрации Сайта.
- 4.3.2. В целях использования сервиса системы и оформления заказа согласиться с условиями оферты. Если Заказчик воспользовался сервисом системы и произвел бронирование/приобретение ресурсов в порядке, предусмотренном офертой, то это автоматически означает, что ресурсы приобретены в рамках заключенной оферты. Отсутствие действий Заказчика, указывающих на акцепт настоящей оферты, означает отсутствие обязанности Исполнителя оказать услугу.
- 4.3.3. Приступая к оформлению заказа, подробно ознакомиться со всеми правилами, процедурами и инструкциями по использованию сервиса системы, указанными на Сайте, а также с правилами применения тарифов, условиями возврата, отмены или обмена выбранных ресурсов, которые применяются оператором или ресурсодателем, правилами и условиями IATA (<http://www.iatatravelcentre.com/tickets>), правилами пользования платежной системой, выбранной заказчиком для оплаты заказа и иных платежей. В связи с тем, что участились случаи изменения количества разрешенного к провозу багажа в разных классах бронирования, уточнять эту информацию у оператора или у сотрудника авиакомпании в день оформления билетов. Указанные Правила отображаются на странице оформления заказа в том виде, в котором их предоставляет система бронирования, платежная система или оператор/ресурсодатель. Заказчик соглашается соблюдать правила, условия и ограничения, налагаемые оператором/ресурсодателем, ресурс которого Заказчик приобретает. Заказчик понимает, что любое нарушение таких правил может привести к аннулированию заказа и отказ в предоставлении ресурса без возврата оплаченной ранее стоимости. В дальнейшем Заказчик не вправе ссылаться на незнание или не согласие с вышеуказанными правилами, процедурами и инструкциями при возникновении споров или претензий.

Если Заказчик приступил к оформлению заказа, это означает, что Заказчик полностью ознакомлен и согласен с вышеуказанными правилами, процедурами и инструкциями и обязуется придерживаться них. Приобретая ресурсы системы, Заказчик подтверждает свое согласие и согласие пассажиров, для которых он приобрел ресурсы, с условиями тарифа и иными условиями перевозки и оказания дополнительных услуг, условия обмена и возврата билетов, осуществляемые по правилам оператора или ресурсодателя.

Определенные правила возврата билетов или отказа от дополнительных услуг подразумевают, что при этом стоимость билетов или дополнительных услуг не возвращается или возвращается не полностью. Информация о точной сумме возвращаемых денежных средств предоставляется Заказчику/пассажиру по его письменному запросу.

При оформлении заказа, бронирования и приобретении ресурсов для третьих лиц (пассажиров) Заказчик действует от своего имени, но в интересах пассажиров, информирует эти лица обо всех условиях, правилах и ограничениях перевозки и дополнительных услуг, о сервисе системы, а также обо всех возможных изменениях, связанных с заказом, бронированием и приобретением ресурсов.

4.3.4. Самостоятельно внести требуемые данные для оформления заказа и бронирования/приобретения ресурсов и нести полную ответственность за достоверность представленных им данных и правомерность их использования при оформлении заказа и последующих действиях в рамках Договора. Все предоставленные Заказчиком данные должны быть правдивыми, точными, актуальными и полными. Заказчик уведомлен, что любые изменения в уже оформленном заказе невозможны в силу специфики работы глобальных дистрибутивных систем и систем резервирования операторов.

4.3.5. Перед бронированием ресурса ознакомиться с полной стоимостью всех заказанных услуг, определяющих общую цену заказа. Осуществление оплаты заказа путем нажатия соответствующей кнопки в интерфейсе Сайта, будет означать, что Заказчик согласился с ценой заказа и обязуется его оплатить.

4.3.6. Оплатить в полном объеме стоимость заказа, включая сервисные сборы, а также произвести иные платежи одним из способов оплаты, выбранным Заказчиком из представленных на Сайте, и/или предусмотренном офертой.

В отдельных случаях согласно Правилам международных платежных систем, письма Банка России № 120-Т от 02.10.2009 «О мерах безопасности использования банковских карт», п.1 ст. 847 Гражданского кодекса РФ, в целях предотвращения мошеннических и иных незаконных действий при переводе денежных средств в оплату заказа Заказчик по запросу Исполнителя, его агентов или операторов платежных систем обязан предоставить документы и информацию для прохождения процедуры идентификации лица, совершающего перевод денежных средств, в том числе электронных денежных средств, или давшего распоряжение на такой перевод. В случае отказа Заказчика от предоставления указанных в запросе документов или информации, а также если на основании предоставленных документов и информации указанная процедура идентификации дала отрицательный результат, проведение платежной транзакции отменяется, в результате чего заказ аннулируется с удержанием с Заказчика сбора за сервис системы.

- 4.3.7. Удостовериться в том, что ресурс успешно приобретен (получена информация о формировании электронного билета или получен электронный ваучер в случае приобретения чартерной перевозки).
- 4.3.8. Стороны гарантируют, что предприняли все необходимые действия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации, для получения и сбора всех необходимых согласий субъектов персональных данных на обработку их персональных данных.
- 4.3.9. Заказчик подтверждает наличие согласия своих сотрудников и представителей на передачу Исполнителю и использование Исполнителем их персональных данных для выполнения Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору, в том числе на трансграничную передачу персональных данных.
- 4.3.10. Заказчик дает свое согласие Исполнителю, на передачу и обработку персональных данных своих сотрудников третьим лицам, в рамках оказания услуг по организации деловых поездок.
- 4.3.11. При неисполнении указанных обязанностей, Заказчик обязуется компенсировать все убытки, расходы, возникшие у Исполнителя в связи с неправомерной обработкой персональных данных, в том числе штрафы и иные выплаты, наложенные компетентными органами. Заказчик обязан получить у субъекта персональных данных письменное согласие на обработку персональных данных (любой информации, относящейся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу, в том числе его фамилии, имени, отчества, года, месяца, даты и места рождения, адреса, паспортных данных и любых других данных, которые сообщил субъект персональных данных). По заявкам Исполнителя Заказчик обязан в любое время предоставить Исполнителю оригинал согласия субъекта персональных данных на обработку персональных данных.
- 4.3.12. Подписывая настоящий Договор, Заказчик в соответствии с требованиями части 3 статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» поручает Исполнителю обработку персональных данных в целях: исполнения договора. При этом Исполнитель вправе осуществлять с персональными данными такие действия как: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, как с использованием средств автоматизации, так и без использования средств автоматизации.

#### **4.4. Исполнитель обязан:**

- 4.4.1. Предоставить Заказчику доступ к Сайту системы и сервису системы для бронирования и приобретения ресурсов и оказать услуги строго на условиях настоящей оферты.
- 4.4.2. Предоставить Заказчику информацию о ресурсах системы и способах оплаты заказов. Исчерпывающей информацией считается размещенная на Сайте информация, предоставленная операторами, ресурсодателями и платежными системами, участвующими в оплате, и согласованная с ними. С информацией об операторах и ресурсодателях Заказчик может ознакомиться до оформления заказа

на Сайте путем нажатия на название соответствующей организации при выборе ресурсов системы.

4.4.3. Предоставить Заказчику необходимую информацию о сервисе системы и инструкции для оформления заказа, выбора, бронирования и приобретения ресурсов. Соответствующей информацией считается та информация, которую Исполнитель публикует на Сайте.

4.4.4. Принять оплату от Заказчика (в том числе через третьих лиц) после надлежащего оформления заказа, получить подтверждение об оплате заказа в режиме реального времени от платежных систем (третьих лиц), выступающих в роли агентов по приему платежей за услуги в случае их доступности и работоспособности на момент запроса об оплате. Без получения подтверждения от платежной системы оплаты заказа ресурсы остаются не оплаченными Заказчиком. Ресурсы считаются оплаченными Заказчиком только в случае получения Исполнителем подтверждения об их полной оплате, при условии подтверждения бронирования ресурсов от оператора или ресурсодателя (при необходимости такого подтверждения).

4.4.5. Предоставить Заказчику информацию об успешном приобретении ресурсов, в частности, путем отправки Заказчику по электронной почте уведомления о приобретении ресурса, характеристик электронного билета и/или электронных ваучеров. По требованию Заказчика при оплате им перевозочных услуг предоставить ему маршрут/квитанцию, а также за отдельную плату трансформировать электронный билет на бумажный носитель (билет) в офисе Исполнителя силами ее сотрудников.

## **5. Оформление заказа (выбор ресурсов)**

5.1. Оформление заказа Заказчиком осуществляется в личном кабинете Заказчика на Сайте при условии, что Заказчик прошел процедуру авторизации через свою учетную запись при входе в личный кабинет (ввел логин, пароль). Оформление заказа должно осуществляться Заказчиком на основании правил, процедур и инструкций, указанных на Сайте.

5.2. Заказ считается оформленным после совершения Заказчиком (напрямую или опосредованно) следующих действий:

- Выбор ресурса на Сайте;
- Корректное заполнение в полном объеме всех необходимых данных о Заказчике/пассажирах, включая персональные данные, в частности паспортные и иные данные, подтверждающие личность, номер мобильного телефона (в международном формате, например, 7916\*\*\*\*\*), адреса электронной почты. В случае неверного указания номера мобильного телефона Заказчик лишается возможности получать уведомления о статусе заказа;
- Нажатием соответствующей кнопки «Перейти к оплате» в интерфейсе Сайта.

5.3. При оформлении заказу присваивается первоначальный статус заказа «оформлен» в системе учета Исполнителя.

5.4. При этом стороны согласовали, что обмен электронными сообщениями, в том числе посредством системы является соблюдением письменной формы соглашения в т. ч. о неустойке.

## **6. Подтверждение заказа (бронирование ресурсов)**

- 6.1. Заказ считается подтвержденным, а ресурсы забронированными при наступлении следующих событий:
  - 6.1.1. Успешное оформление заказа Заказчиком согласно разделу 5 оферты;
  - 6.1.2. Успешное прохождение процедуры проверки данных заказа, в том числе данных Заказчика и пассажиров. При необходимости Исполнитель обращается к оператору или ресурсодателю для дополнительной проверки данных заказа и получения от него положительного ответа;
  - 6.1.3. Отправка Исполнителем запроса на бронирование ресурсов в систему учета оператора или ресурсодателя, содержащего необходимые сведения о заказе;
  - 6.1.4. Получение Исполнителем положительного ответа (подтверждения заказа) от оператора или ресурсодателя по данному заказу (при необходимости такого подтверждения).
- 6.2. При подтверждении заказа происходит изменение статуса заказа в учетной системе Исполнителя, оператора или ресурсодателя на статус заказа «заказ подтвержден» в системе учета Исполнителя, оператора или ресурсодателя.
- 6.3. Запись действий Заказчика хранится в электронном виде в системе учета Исполнителя и является необходимым и достаточным доказательством совершения Заказчиком соответствующих действий на в системе учета. В случае обнаружения различий между записью, сохранённой Заказчиком, и записью, сохранённой Исполнителем, достоверной признаётся последняя.

## **7. Приобретение ресурсов**

- 7.1. Ресурсы системы, указанные в заказе, считаются приобретенными Заказчиком при наступлении следующих событий:
  - 7.1.1. Успешное бронирование ресурсов согласно разделу 6 оферты;
  - 7.1.2. Полная оплата заказа, включая тарифы оператора или ресурсодателя, сервисные и иные сборы Исполнителя в зависимости от оказываемых услуг, а также возможных изменений цен, в течение времени, указанном при бронировании ресурсов (тайм-лимит), способом, выбранным Заказчиком на Сайте/предусмотренном в оферте. При отдельных способах оплаты платеж, в некоторых случаях, разделяется на две суммы: одна уходит в адрес Исполнителя, другая – в адрес оператора или ресурсодателя. В отдельных случаях для проведения платежа должна произойти успешная процедура идентификации плательщика;
  - 7.1.3. Получение Исполнителем подтверждения оплаты заказа от платежной системы, участвующей в осуществлении платежа при оплате банковской картой.
- 7.2. Уведомление о приобретении ресурсов направляется на номер мобильного телефона Заказчика и на электронную почту, указанную им при регистрации на Сайте. Подтверждение приобретения ресурсов с реквизитами электронного билета, а в соответствующих случаях электронный ваучер, высылается на адрес

электронной почты Заказчика, указанный при регистрации.

- 7.3. По письменному требованию Заказчика/пассажира на адрес его электронной почты высылается маршрут/квитанция электронного билета (выписка из автоматизированной информационной системы оформления билетов). Маршрут/квитанция является бланком строгой отчетности. Одновременно маршрут/квитанция является первичным учетным документом для бухгалтерского учета Заказчика, если Заказчик – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или иное лицо, обязанное вести бухгалтерский учет. Маршрут/квитанция, при наличии в ней выделенной строки с указанием сумм НДС, является документом, заменяющим счет-фактуру для целей исчисления НДС.
- 7.4. В случае требования Заказчика о трансформации электронного билета на бумажный носитель (билет), оплата билетов осуществляется в согласованный сторонами срок при получении билетов в центральном офисе Исполнителя по адресу, указанному Исполнителем
- 7.5. С момента приобретения ресурса Заказчиком услуга в рамках оферты является оказанной Исполнителем надлежащим образом и в полном объеме. Одновременно, между Заказчиком/пассажиром и оператором/ресурсодателем возникают непосредственные отношения по перевозочным и дополнительным услугам. Все обязанности, связанные с осуществлением перевозки и оказанием дополнительных услуг, несет оператор и/или ресурсодатель. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за действия оператора/ресурсодателя, или Заказчика/пассажира, которые касаются неоказания или ненадлежащего оказания таких перевозочных и/или дополнительных услуг, включая, но не ограничиваясь отмены рейсов (поездов дальнего следования), отказа от оказания услуг, непринятие Заказчика/пассажира на борт самолета или в вагон поезда, депортация пассажиров и т.п.

## **8. Аннуляция заказа**

- 8.1. В случае если заказ не оплачен до наступления тайм-лимита, в том числе в связи с отказом платежной системы произвести перевод денежных средств, а также если бронирование ресурсов не подтверждено оператором или ресурсодателем (независимо от оплаты заказа), заказ аннулируется. Тайм-лимит оплаты может быть изменён по независящим от Исполнителя причинам без предварительного уведомления Заказчика/пассажира. заказ может быть аннулирован Заказчиком до момента приобретения ресурса. Любая указанная выше аннуляция заказа приводит к возврату Заказчику всех уже уплаченных по заказу денежных средств, за исключениями, указанными в настоящей оферте.
- 8.2. После приобретения ресурса отказ Заказчика от заказа активирует процедуры возврата билетов, начисления штрафных санкций, компенсации стоимости дополнительных услуг в соответствии с настоящей офертой и порядком, установленным оператором и/или ресурсодателем. В этом случае Заказчику может быть возвращены денежные средства за вычетом указанных штрафов и компенсаций, а также стоимости сервисных услуг Исполнителя, уже оказанных Заказчику, в частности сбора за сервис системы.

- 8.3. Оператор или ресурсодатель в одностороннем порядке и без предупреждения может аннулировать заказ в случае обнаружения двойного бронирования ресурсов (более одной брони на одного конкретного пассажира на один и тот же рейс на одну и ту же дату). Во избежание двойного бронирования ресурса Заказчику следует отменить все существующие дублирующие брони и, после оформления заказа, не инициировать дублирующие заказы.
- 8.4. Исполнитель вправе аннулировать заказ, если оператором или ресурсодателем будет отказано в предоставлении брони, выписке билетов (формировании электронных билетов), а также если оператор и/или ресурсодатель в процессе изменения статуса заказа приостановил или прекратил свою деятельность. Любые действия оператора и/или ресурсодателя, равно как их бездействие после того, как Заказчик приобрел ресурсы (статус заказа изменился на «ресурсы приобретены») должны регулироваться в рамках договоров перевозки или оказания дополнительных услуг. Исполнитель вправе, но не обязан выступать в таких случаях на стороне оператора и/или ресурсодателя, так как Исполнитель является уполномоченным лицом оператора/ресурсодателя только в отношениях с Заказчиком по бронированию и приобретению ресурсов системы.
- 8.5. В случае несвоевременного поступления Исполнителю информации об оплате заказа Заказчиком, аннулирования заказа ресурсодателем/оператором или по иным не зависящим от Исполнителя причинам, аннулированный заказ может быть восстановлен путем обработки сотрудником Исполнителя в порядке общей очереди таких заказов.
- 8.6. Аннуляция заказа приводит к изменению статуса заказа в системе учета оператора или ресурсодателя на статус «Заказ аннулирован»: аннулированный заказ не может быть восстановлен для повторной оплаты, кроме как путём оформления нового заказа на Сайте.

## **9. Ответственность, разрешение споров**

- 9.1. Исполнитель не несет ответственности за ненадлежащее функционирование сотовой сети и доступность Заказчику отдельных сегментов сети Интернет в ходе бронирования и покупки ресурсов системы, а также за качество и защищенность используемых Заказчиком каналов связи при обращении к Сайту, равно как и за любой ущерб, причиненный Заказчику в результате использования им некачественных или незащищенных каналов связи.
- 9.2. Заказчик принимает на себя полную ответственность и риски за достоверность и корректность вводимой контактной информации, реквизитов Заказчика, данных пассажиров при оформлении заказа. Заказчик несет полную ответственность за действия на Сайте, произведенные по параметрам доступа к его учетной записи.

Заказчик несет ответственность за оформление заказа под данным доступом, такой Заказ считается оформленным и подлежит оплате Заказчиком. Стороны согласны, что в случае возникновения спорных ситуаций подтверждением действий Заказчика на Сайте будет служить журнал важных программных событий (системный лог) и/или информационное письмо, предоставленные компанией-владельцем Сайта за подписью ее уполномоченного представителя.

- 9.3. Исполнитель не несет ответственности за любые убытки и моральный вред, понесенные Заказчиком в результате ошибочного понимания или непонимания Заказчиком условий оферты, информации о порядке получения и использования билетов.
- 9.4. Исполнитель не несет ответственности за действия или бездействие оператора/ресурсодателя, связанные с перевозкой и оказанием дополнительных услуг Заказчику и/или пассажирам.
- 9.5. Заказчик обязан соблюдать правила перевозки, установленные оператором и/или ресурсодателем, и довести их до сведения пассажиров. Заказчик отвечает за соблюдение пассажирами указанных правил, а также настоящей оферты.
- 9.6. Исполнитель не несет ответственность за негативные последствия и убытки, возникшие не по его вине, в том числе:
  - 9.6.1. В случае невозможности выполнения обязательств, вследствие недостоверности или недостаточности сведений, предоставленных Заказчиком, или нарушения Заказчиком установленных правил оформления и оплаты заказа;
  - 9.6.2. За изменение, отмену, перенос, задержку отправления авиарейсов, поездов, замену авиакомпании, перевозчика, изменение расписания, изменение стоимости билетов, изъятие тарифа из продажи, аннуляция неоплаченных или оплаченных бронирований, невыписку/несвоевременную выписку перевозчиком/фрахтователем билета, за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов пассажиров в течение всего срока их поездки, установление перевозчиком/фрахтователем невозвратного тарифа билета (удержание стоимости перевозки перевозчиком/фрахтователем). В этих случаях ответственность перед пассажиром несут авиационные и железнодорожные перевозчики/фрахтователи в соответствии с международными правилами и действующим законодательством РФ, в том числе по возмещению пассажиру стоимости перевозки по неиспользованному билету;
  - 9.6.3. За действия таможенных и иммиграционных властей;
  - 9.6.4. Вследствие ограничения права Заказчика/пассажира на выезд из РФ и въезд в РФ компетентными органами;
  - 9.6.5. За последствия нарушения Заказчиком/пассажиром таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также нарушения особых правил поведения в стране временного пребывания;
  - 9.6.6. За отсутствие у Заказчика/пассажира проездных документов, оформленных/выданных ему оператором;



- 9.6.7. За неявку или опоздание Заказчика/пассажира на регистрацию рейса, к месту и времени отправления поезда;
- 9.6.8. За несоблюдение Заказчиком/пассажиром установленных перевозчиком правил поведения на борту самолетов, в вагоне поезда
- 9.6.9. За отсутствие у Заказчика/пассажира оформленного заграничного паспорта, визы в случае необходимости ее оформления к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей. Заказчик обязуется возместить Исполнителю ущерб, причиненный ему вследствие отказа пассажирам во въезде в страну назначения или пункт транзита, в том числе в случае депортации пассажиров;
- 9.6.10. За отстранение от перевозки в случае, если предполагаемый срок пребывания в стране назначения превышает срок действия документа, удостоверяющего личность Заказчика/пассажира, а также в случае, если срок действия документа, удостоверяющего личность Заказчика/пассажира, меньше срока, установленного законодательством страны назначения для выезда, транзита, остановки и прибытия.
- 9.6.11. За отказ платежной системы от проведения перевода денежных средств в оплату заказа.
- 9.7. Стороны будут прилагать все усилия с целью достижения согласия по спорным вопросам путем переговоров. Заказчик вправе направить Исполнителя претензию в письменной форме не позднее 15 (пятнадцати) дней с момента оснований для претензий. Претензии, поданные Заказчиком после этого срока, а также по качеству или предоставлению/не предоставлению перевозочных или дополнительных услуг не принимаются и не рассматриваются. Принятые Исполнителем претензии рассматриваются в течение 15 (пятнадцати) дней с момента их получения.
- 9.8. При невозможности достижения согласия на переговорах, возникшие споры подлежат рассмотрению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 9.9. Споры Исполнителя с Заказчиком, являющимся юридическим лицом и/или индивидуальным предпринимателем, подлежат передаче на рассмотрение Арбитражного суда г. Москвы.
- 9.10. Споры исполнителя с физическими лицами подлежат рассмотрению в Басманном районном суде г. Москвы по адресу: 107078, г. Москва, ул. Каланчёвская, д.11.

## **10. Обстоятельства непреодолимой силы**

- 10.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.

10.2. К обстоятельствам непреодолимой силы, в частности, относятся: стихийные бедствия; военные действия; общегосударственный кризис; забастовки в отрасли или регионе; действия и решения государственных органов власти; сбои, возникающие в телекоммуникационных и энергетических сетях; действие вредоносных программ, а также недобросовестные действия третьих лиц, выразившиеся в действиях, направленных на несанкционированный доступ и/или выведение из строя программного и/или аппаратного комплекса каждой из Сторон.

## **11. Действия, изменения и расторжение договора**

11.1. Договор вступает в силу с момента акцепта Заказчиком оферты, и действует неопределенный срок.

11.2. Договор может быть расторгнут по взаимному согласию сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ. Заказчик вправе в любой момент отказаться от услуг Исполнителя и/или оператора (ресурсодателя). Отказ Заказчика влечет за собой прекращение перед ним всех обязанностей Исполнителя и оператора с момента такого отказа.

11.3. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять условия настоящей оферты, а также любую информацию на Сайте без предварительного согласия Заказчика, уведомив о таких изменениях Заказчика в личном кабинете путем предоставления ссылки на новую редакцию оферты. Изменения вступают в силу с даты уведомления Заказчика о них в личном кабинете. Заказчик, зная о возможности таких изменений, согласен с тем, что они будут производиться и обязуется самостоятельно отслеживать уведомления об изменениях и ознакомиться с такими изменениями. Если Заказчик продолжает пользоваться услугами Исполнителя после даты таких изменений, это означает его согласие с ними.

## **12. Конфиденциальность информации**

12.1. Исполнитель гарантирует Заказчику конфиденциальность данных, предоставленных им с целью оформления заказа, бронирования и покупки ресурсов системы.

12.2. Заказчик несет ответственность за конфиденциальность своего регистрационного имени (логина) и пароля (если таковой предусмотрен), а также за все действия, произведенные под данным именем (логином) и паролем. Исполнитель не несет ответственности и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного использования третьими лицами идентификационных данных Заказчика

## **II. Специальная часть**

### **13. Возврат билетов**

13.1. Возврат денежных средств при отказе Заказчика/пассажира от перевозки производится в соответствии с правилами применения тарифов, установленными ресурсодателем/оператором. Информация об условиях возврата по тарифу предоставляется Заказчику при оформлении заказа на Сайте. Билеты на чартерные перевозки возврату и обмену не подлежат.

13.2. Процедуры возврата и обмена билетов проводятся в следующем порядке: Заказчик в личном кабинете в разделе «оформленные заказы» выбирает соответствующую опцию (кнопку «обмен», «возврат») или в личном кабинете страницы технической поддержки. проходит авторизацию и заполняет форму заявки на возврат/обмен. Направление Заказчиком простого письменного сообщения, электронного сообщения в личном кабинете или по электронной почте без заполнения вышеуказанной специальной формы не считается соблюдением процедуры возврата/обмена билета. Несоблюдение порядка совершения указанной процедуры обмена/возврата означает, что Заказчик не осуществил возврат/обмен билета и какие-либо обязательства Исполнителя в этой части не возникли.

### **14. Отказ от дополнительных услуг**

14.1. Отказ от отдельных дополнительных услуг (прав на их потребление) может быть произведен Заказчиком до момента их фактического оказания (СМС-информирование об отмене и переносе рейса, проведение электронной регистрации билета за Заказчика). Это будет означать отказ Заказчика от оказания такой дополнительной услуги на условиях ресурсодателя/оператора. Возврат денежных средств при отказе от услуг СМС-информирования и/или регистрации производится в полном объеме стоимости услуг.

14.2. Пассажир имеет право получить стоимость проезда только в случае незапланированного перерыва в движении поездов более чем на час в порядке, предусмотренном правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа. Во всех иных случаях возврат денежных средств по неиспользованным билетам для разовой поездки в поезде пригородного сообщения (в том числе в поезде ООО "Аэроэкспресс") не производится.