

Сервіс Авіаквитки

Загальні умови

1. Особливості надання послуг Сервісу Авіаквитки застосовуються з урахуванням викладених в цьому Договорі загальних правил бронювання, купівлі та порядку оплати Послуг, а також додаткових правил роботи Сервісу Авіаквитки, доступних за цим посиланням.

1.1. Створюючи Бронювання, ви підтверджуєте та погоджуєтесь з тим, що будь-які умови Сервісу Авіаквитки можуть повідомлятися вам безпосередньо перед створенням Бронювання (на кожному із кроків Бронювання), а також надсилатися на електронну пошту / мобільний телефон у будь-який час до чи після створення Бронювання.

1.2. Усі правовідносини пов'язані із замовленням авіаквитків та додаткових послуг Перевізників, у тому числі, але не обмежуючись: правила бронювання та оформлення / виписки; правила оплати; правила застосування тарифів; правила анулювання/повернення перевізних документів (електронних квитків), а також внесення до них змін; правила оформлення та відмова від замовлених додаткових послуг Перевізників; інші умови надання Послуг Перевізниками регламентуються Правилами Надання Послуг відповідних Перевізників, Правилами тарифу для конкретного авіаквитка, договором авіаперевезення, Договором IATA, цим Договором, а також іншими нормами застосовного законодавства та міжнародними правовими нормами.

1.3. Ви підтверджуєте, що повідомлені про те, що Перевізники не завжди надають Агентству / публікують в глобальній системі бронювання інформацію про скасування / затримки рейсу, про інші зміни щодо авіаквитка, в зв'язку з чим ви зобов'язані самостійно відстежувати інформацію про рейс, який входить в авіаквиток.

2. Сервіс авіаквитки. Бронювання

2.1. На Сайті, як правило, можливо купити авіаквиток за 364 дні до дати подорожі та не пізніше ніж за 4 (чотири) години до часу відправлення вибраного рейсу. У разі сумнівів, підтверджуйте можливість придбання авіаквитків зі Службою турботи про клієнтів.

2.2. За правилами деяких авіакомпаній, при наявності у паспорті Пасажирів поля «по батькові», Покупець зобов'язаний вказати його у відповідному полі при Бронюванні.

2.3. Умови перевезення багажу визначаються у Правилах тарифу і доступні до моменту створення Бронювання. Залежно від тарифу авіаквитка, Пасажир може безкоштовно провозити з собою певні об'єми багажу. Покупець зобов'язується самостійно ознайомлюватися із правилами перевезення багажу і погоджується з тим, що правила перевезення багажу можуть відрізнятися у кожного окремого Перевізника, відрізнятися у різних квитках у одному Замовленні (при посегментному оформленні квитків) та відрізнятися у кожного окремого Пасажира у Замовленні (при мультитарифному бронюванні). Також Пасажир зобов'язується самостійно ознайомлюватися з переліком предметів заборонених для перевезення, та вимогами перевезення окремих категорій вантажів та правилами та нормами перевезення багажу.

2.4. Покупець може уточнити у працівників Агентства наявність і замовити додаткові Послуги, якщо такі надаються Перевізниками, а саме: спеціальне меню, вибір місць на борту, оформлення перевезення тварин, нестандартного чи додаткового багажу, подати заяву на надання допомоги при посадці/висадці особам з обмеженими можливостями, послуги з супроводу дітей та інші. Деякі із додаткових Послуг доступні під час створення на Сайті Бронювання на рейси окремих Перевізників.

2.5. Покупець зобов'язується самостійно ознайомлюватися та дотримуватися правил Перевізника щодо придбання авіаквитків, здійснення подорожі з дітьми чи поїздок дітей без супроводу дорослих. Перед створенням Бронювання рекомендуємо отримати консультацію у працівників Агентства.

2.6. Пасажир зобов'язується уточнити у працівників Агентства та/або у Перевізника особливості перевезення електронного обладнання та пристроїв та умови його використання під час подорожі.

3. Сервіс авіаквитки. Вартість. Порядок оплати та оформлення

3.1. Вартість авіаквитків складається із тарифів, такс та зборів, встановлених Перевізниками та аеропортами. До вартості авіаквитка може включатися Сервісний Збір Агентства, банківські комісії та націнки за переказ коштів. Загальна вартість авіаквитка доступна у Системі Бронювання на час покупки та може відрізнятись залежно від обраного методу оплати.

3.2. Вартість тарифу авіаквитків визначається Перевізниками і доступна в Системі Бронювання на час створення Бронювання / виписки за принципом «як є та як доступно». Агентство не дає жодних гарантій щодо можливої зміни ціни авіаквитків з моменту створення Бронювання до фактичного оформлення / виписки перевізних документів, оскільки не впливає на тарифну політику Перевізників.

3.3. Під час створення Бронювання Покупцеві повідомляється (на Сайті до моменту підтвердження Бронювання, або у рахунку для оплати, який надсилається на електронну пошту) строк, який відведено для оплати авіаквитка. За загальним правилом, Покупцю надається час для оплати до 12 (дванадцяти) годин. У окремих випадках час для оплати може становити 4 (чотири) години і менше. Покупець зобов'язується дотримуватися встановлених строків для оплати авіаквитків.

3.4. Ви повідомлені та погоджуєтесь, що створені та не оплачені вами протягом вказаного граничного строку Бронювання можуть бути анульовані Перевізником або вартість тарифу може бути змінена. Агентство не несе відповідальності, за скасування таких Бронювань Перевізниками та не гарантує збереження тарифів при повторному Бронюванні тих же авіаквитків.

3.5. Правила перевезення та вартість тарифу дійсні на момент створення Бронювання та можуть бути одноособово змінені Перевізником до моменту виписки авіаквитка, без повідомлення Пасажирів. Якщо при оформленні авіаквитка Агентством тариф відрізняється від того, який діяв на момент створення Бронювання, працівники Агентства повідомляють Покупця про зміну тарифу та мають право виставити Покупцеві рахунок для доплати. Якщо Покупець не погоджується із покупкою авіаквитка за зміненою ціною, Бронювання анулюється, а оплачені кошти повертаються Покупцеві відповідно до умов цього Договору.

3.6. Виписка перевізного документа (електронного квитка) здійснюється Агентством після його авторизації Перевізником у Системі Бронювання, як правило, впродовж 3 (трьох) годин з моменту здійснення оплати Бронювання, якщо інші строки не встановлені Перевізником/Постачальником Послуг.

3.7. Підтвердженням придбання авіаквитка є електронний квиток/маршрут-квитанція, яка надсилається Покупцеві на електронну пошту, вказану під час Бронювання або надання Покупцеві копії електронного квитка/маршрут-квитанції у інших погоджених спосіб.

3.8. Якщо оформлення сплаченого авіаквитка було відкладено на прохання Покупця, то після закінчення граничного строку виписки оплачених квитків, вартість авіаквитка або тарифу може бути змінена Перевізником, а заброньовані місця можуть поступити до загального продажу.

3.9. Під час створення Бронювання, або після його оформлення Покупцю може надаватися можливість замовити додаткові послуги, які надаються безпосередньо Перевізниками (наприклад, вибір місця в літаку, замовлення харчування на борту літака чи оплата додаткового багажу). Умови, обсяг та вартість (додаткові збори) таких послуг визначаються Перевізниками і залежать від кожного окремого рейсу. За обробку запитів від Покупця щодо додаткових послуг може встановлюватися Сервісний Збір.

3.10. Запит Перевізнику на отримання додаткових послуг надсилається після підтвердження оплати від Покупця. Підтвердженням придбання додаткових послуг Перевізників є електронна квитанція, яка надсилається на електронну пошту Покупця.

3.11. У випадку не підтвердження замовлення додаткових послуг Перевізником, Покупцю повертається їх повна вартість. У випадку повернення додаткових послуг на вимогу Покупця, сума до повернення розраховується відповідно до Правил Надання Послуг та Правил тарифів Перевізника без Сервісного Збору.

3.12. Зверніть увагу, додаткові послуги та авіаквитки анулюються, змінюються та повертаються як окремі Послуги і не залежать одна від одної. Не підтвердження додаткової послуги не веде до автоматичного анулювання авіаквитка. У цих випадках працівники Агентства повідомляють Покупця

про можливі варіанти підтвердження чи анулювання авіаквитків чи додаткових послуг. Покупці зобов'язуються здійснювати підтвердження замовлених послуг відповідно до строків, які повідомляються Службою турботи про клієнтів.

3.13. Агентство не несе відповідальності та не компенсує жодних витрат, пов'язаних із переміщенням між терміналами чи аеропортами.

4. Сервіс авіаквитки. Анулювання, повернення та зміни в авіаквитках

4.1. У разі вимушеного та/або добровільного обміну/повернення авіаквитка, рішення про розмір коштів, що підлягають поверненню, рішення про стягнення штрафів приймається у кожному окремому випадку виключно Перевізником та залежить від Правил Надання Послуг, Правил тарифу конкретного авіаквитка та внутрішніх правил Перевізника. Додатково до штрафів при обміні/поверненні авіаквитка може застосовуватися додатковий збір Перевізника за його послуги.

4.2. Крім штрафів та зборів Перевізника, Агентство має право утримувати Сервісний Збір: за послугу зміни/обміну авіаквитка у розмірі 550,00 (п'ятсот п'ятдесят) гривень включно з ПДВ, з кожного Пасажира (окрім немовлят); за послугу повернення авіаквитка у розмірі 550,00 (п'ятсот п'ятдесят) гривень включно з ПДВ, з кожного Пасажира (окрім немовлят). Додатково Агентство може надавати послугу з виправлення помилок в деяких паспортних даних, внесених раніше пасажиром, якщо це можливо і дозволено Перевізником. Таке виправлення може бути здійснено щодо номера та серії паспорта, терміну його дії (при наявності) та громадянства Пасажира, за винятком імені і прізвища пасажира. За надання послуги виправлення зазначених паспортних даних Агентство стягує Сервісний збір в розмірі 100 (сто) гривень, у тому числі ПДВ, з кожного Пасажира (крім дітей віком до двох років).

4.3. У разі вимушеного обміну/повернення авіаквитка Сервісний Збір Агентства за оформлення не стягується. Вимушеним обміном/поверненням авіаквитка вважаються обставини, що визначені чинним законодавством та Правилами Надання Послуг, Правилами тарифу конкретного авіаквитка та внутрішніми правилами кожного окремого Перевізника.

4.4. У разі анулювання/обміну/повернення авіаквитка вартість Додаткових Послуг, Сервісний Збір, а також націнки за переказ коштів не повертаються.

4.5. У випадках затримки/скасування рейсу Агентство зв'язується з Покупцем за вказаними у Бронюванні контактними даними та надає необхідну інформацію відповідно до умов Перевізника.

4.6. Повернення коштів за авіаквитки, які були сплачені безпосередньо Перевізнику (у тому числі блокування чи розблокування коштів на банківській картці Покупця), відбувається згідно з умовами та строками визначеними Перевізником самостійно. За надання Послуги по поверненню коштів за авіаквитки, які були сплачені безпосередньо Перевізнику, Агентство в праві стягувати Сервісний збір у розмірі, вказаному в п.4.2. Договору. У випадку, якщо Сервісний збір Агентства перевищує суму, яка належить до повернення, Агентство має право стягувати 50% (п'ятдесят відсотків) від суми що підлягає поверненню в якості Сервісного збору з кожного Пасажира (крім немовлят). Повернення коштів здійснюється в порядку згідно п.4.1 - 4.11. цього Договору, а також після оплати Вами Сервісного збору. У цьому випадку Агентство не несе відповідальності перед Покупцем за будь-які затримки чи помилки, оскільки не є учасником цих платіжних транзакцій та не може мати на них впливу.

4.7. У випадку, якщо Клієнт подає запит на повернення / обмін / зміну авіаквитка не через Розділ «Мій квиток», а через працівників Агентства (шляхом дзвінка по телефону / шляхом електронного листа і ін.), працівники Агентства порекомендує Клієнту подати запит на повернення / обмін / зміну авіаквитка через Розділ «Мій квиток». Цим Клієнт повідомлений про те, що Служба турботи про клієнтів не володіє інформацією про Правила застосованого тарифу, не розраховує суму, що підлягає до повернення за авіаквиток, не розраховує суму, що підлягає до доплати в разі переоформлення (обміну / зміни) авіаквитка, - дані дії здійснюються іншими відділами Агентства, які безпосередньо не контактують з Клієнтом. Запит на внесення змін до авіаквитків або їх повернення здійснюється Покупцем на Сайті у розділі «Мій квиток». Визначення можливості зміни та повернень авіаквитків, їх вартість, розрахунок суми, що підлягає поверненню, проводиться на дату і час оформлення запиту на повернення чи заміну авіаквитка.

4.8. Анулювання авіаквитка відбувається лише після підтвердження Покупцем у розділі «Мій квиток» умов анулювання/визначених сум повернення при анулюванні авіаквитка. Покупець зобов'язується своєчасно здійснювати підтвердження умов анулювання на Сайті, а у випадку затримки несе всі пов'язані з цим збитки. Зверніть увагу, що деякі авіаквитки не підлягають поверненню відповідно до Правил надання послуг, Правил тарифу конкретного Авіаперевізника та внутрішніх Правил кожного окремого Перевізника.

4.9. У випадку подання запиту на анулювання квитка у день його виписки (VOID), Агентство здійснює підрахунок суми до повернення без врахування штрафів Перевізника, з урахуванням Сервісних зборів Агентства та Постачальників Послуг. Після підтвердження Вами підрахованої Агентством суми до повернення, Агентство передає цей запит на погодження Перевізнику, який приймає остаточне рішення щодо повернення вартості квитка без врахування штрафів. Зверніть увагу, що Перевізник має право відмовити у здійсненні повернення вартості Квитка без врахування штрафів. У такому випадку Ви можете подати запит на анулювання квитка згідно правил тарифу. Перевізники самостійно визначають остаточну суму до повернення та строки розгляду запитів. Агентство лише подає Перевізнику відповідні запити та не може на них впливати чи нести відповідальність перед Покупцем у випадку затримки розгляду будь-якого запиту Перевізником чи повернення іншої суми (в т.ч. меншої), ніж та, що була підрахована Агентством та підтверджена Клієнтом.

4.10. Запит на внесення змін у авіаквиток приймається Агентством до опрацювання та подається для погодження та/або уточнення процедури внесення змін Перевізнику протягом 72 годин з моменту отримання від Покупця підтвердження оплати. Будь-які запити на внесення змін до авіаквитків можуть розглядатися Перевізниками, як правило, від 3 до 10 робочих днів. Перевізники самостійно визначають строки розгляду запитів, Агентство лише подає Перевізнику відповідні запити та не може на них впливати чи нести відповідальність перед Покупцем у випадку затримки розгляду будь-якого запиту Перевізником. Після отримання відповіді від Перевізника вся необхідна інформація буде передана Покупцю протягом 24 годин з моменту отримання відповіді від Перевізника.

4.11. Умови повернення коштів за замовлені додаткові послуги Перевізників (наприклад, оплата за понаднормовий багаж) повідомляються Покупцеві після надсилання запиту на їх повернення.

4.12. Повернення коштів, сплачених за невикористаний авіаквиток, відбувається у той же спосіб, яким відбувалася оплата Бронювання та у строки та відповідно до умов цього Договору.

4.13. У разі оплати авіаквитків безпосередньо Агентству, повернення коштів відбувається протягом 5-10 робочих днів. У разі оплати на ім'я Перевізника повернення коштів може відбуватися протягом 10-60 робочих днів. Строки на повернення коштів розраховуються з моменту підтвердження Покупцем сум до повернення у розділі «Мій квиток».

4.14. Якщо Пасажир не прибув на свій рейс і не повідомив завчасно Перевізнику про зміни у своїй подорожі, Перевізник має право анулювати бронювання не тільки на перший сегмент перельоту, але і на наступні сегменти маршруту і на зворотний рейс без повідомлення Пасажира. Для уникнення ануляції, зверніться до працівників Агентства або безпосередньо до Перевізника.

5. Сервіс авіаквитки. Особливості авіаквитків, виписаних посегментно та мультитарифи

5.1. Спосіб оформлення/виписки авіаквитка (посегментна виписка чи мультитариф) повідомляється Покупцю у Правилах тарифу перед створенням Бронювання. Покупець зобов'язується самостійно ознайомлюватися із вказаними умовами, і відповідно здійснити свій усвідомлений вибір умов Бронювання, його оформлення та оплати.

5.2. Мультитарифне бронювання. При покупці авіаквитків для двох і більше Пасажирів (з них мінімум двоє дорослих) Покупцю може бути запропоновано купівлю авіаквитків у різних класах тарифів. Застосування різних тарифів при оформленні/виписці авіаквитків дозволяє зменшити загальну вартість Послуг повітряного перевезення. При цьому, різні класи тарифу авіаквитків в одному Бронюванні не впливають на клас обслуговування Пасажирів (бізнес, економ). Правила тарифів при бронюванні мультитарифних авіаквитків можуть бути різними для різних Пасажирів в одному Замовленні/Бронюванні.

5.3. Посегментне оформлення. Оформлення/виписка авіаквитка відбувається на кожен сегмент перельоту окремо, також Пасажиру надається можливість створити окремі Бронювання на кожен сегмент перельоту або вибрати інші умови здійснення подорожі. Правила тарифів при оформленні авіаквитків можуть бути різними для різних сегментів перельоту в одному Замовленні.

5.4. Правила Надання Послуг / Правила тарифу застосовуються до кожного авіаквитка окремо при посегментному оформленні або для кожного Пасажира при мультитарифному Бронюванні, і відповідно можуть відрізнятися наступні умови: анулювання, внесення змін та повернення авіаквитків; правила перевезення багажу, домашніх тварин та умови надання додаткових послуг Перевізників; умови повернення чи надання альтернативних варіантів перельоту при скасуванні/перенесенні рейсу з вини Перевізника. У цьому випадку альтернатива або повернення квитків будуть запропоновані Пасажиру тільки на перельоти, виписані в рамках одного авіаквитка і для кожного Пасажира окремо; особливості вимушеного внесення змін та повернення авіаквитків за запитом Пасажира. У цьому випадку запит на внесення змін / оформлення повернення авіаквитків у зв'язку із:

- хворобою / смертю Пасажира або його близького родича,
- відмовою у видачі візи, документи, що підтверджують підстави для запиту, розглядаються окремо по кожному авіаквитку чи для кожного Пасажира окремо.

6. Сервіс авіаквитки. Особливості авіаквитків лоу-кост Перевізників (бюджетних авіакомпаній)

6.1. При купівлі авіаквитків на рейси лоу-кост Перевізників необхідно ознайомитися з Правилами тарифів відповідних Перевізників на сторінці оплати під час створення Замовлення. Списання коштів з платіжної картки Покупця може здійснюватися безпосередньо Перевізником. Під час обробки платіжної транзакції Перевізники можуть застосовувати додаткові збори та комісії. При цьому сума, яка вказана до оплати на Сайті може відрізнятися від суми, яка буде списана з платіжної картки Покупця. І така зміна ціни з урахуванням додаткових зборів та комісій не буде вважатися порушенням з боку Агентства. Створюючи Бронювання ви погоджуєтеся з тим, що вам повідомлено умови формування ціни авіаквитка та умови оплати, та ви беззастережно приймаєте визначені умови. Ви приймаєте і погоджуєтеся з тим, що Агентство не може нести відповідальності за додаткові збори та комісії, які застосовуються Перевізником, оскільки Агентство лише надає Покупцю інформацію про політику ціноутворення Перевізника, але не бере участі у формуванні політики взаємодії між учасниками, що обслуговують платіжні транзакції з моменту її формування і до списання коштів з рахунку Покупця, а також під час зарахування коштів на рахунок в результаті проведення повернення квитків. Здійснити оплату можна тільки за допомогою платіжних карток платіжних систем Visa та MasterCard. Валюта списання коштів може залежати від пункту вильоту обраного Покупцем рейсу. Номер бронювання, підтверджений Перевізником, є підтвердженням можливості здійснення перельоту, номер електронного квитка не присвоюється. Пасажир не може використовувати Tickets-бонуси та/або Tickets-милі (якщо такий сервіс доступний на Сайті), накопичені у Бонусній програмі, для оплати квитків лоу-кост Перевізників. Милі за оплачені авіаквитки Лоу-кост Перевізників нараховуються згідно стандартних правил участі у Бонусній програмі. Правила більшості Лоу-кост Перевізників не передбачають зміну маршруту прямування, а також прізвища, імені чи по батькові Пасажира. Оплачений авіаквиток поверненню не підлягає. Перевізник має право застосовувати особливі умови щодо норм перевезення багажу та реєстрації на рейс, які визначаються Правилами тарифу, або безпосередньо на веб-сайті Лоу-кост Перевізника.