

ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА

БРОНЮВАННЯ, КУПІВЛЯ, ПОРЯДОК І СПОСОБИ ОПЛАТИ

1. Загальні правила. Бронювання

1.1. Здійснюючи Бронювання на Сайті, Покупець зобов'язаний надати свої персональні дані, а також персональні дані Пасажирів/Клієнтів, якщо це необхідно для конкретно вибраної Послуги: прізвище, ім'я, по батькові (якщо зазначено у документі, що посвідчує особу і, якщо це потрібно для отримання вибраної Послуги); дані документів, що засвідчують особу (наприклад, номер та серія паспорта); дату народження; інформацію про стать; інформацію про громадянство; інші дані, які необхідні для замовлення та використання Послуг. Перелік даних, необхідних для створення Замовлення на Сайті може бути змінений Агентством на власний розсуд.

1.2. Пасажири/Клієнти, у яких персональні дані, зазначені у Бронюванні, не відповідають вказаним у документі, що посвідчує особу, до отримання Послуги не допускаються.

1.3. При оформленні Замовлення ви повинні заповнити всі поля, які позначені в Системі Бронювання як «обов'язкові» для заповнення.

1.4. При створенні Замовлення Система Бронювання може запропонувати вам замовити Додаткові послуги Перевізників/Постачальників Послуг та/або Додаткові Послуги Агентства (наприклад, укласти договір страхування багажу на час перельоту, страхування від невильоту та ін.). В цьому випадку, при створенні Замовлення, Система Бронювання автоматично розставить відповідні позначки («галочки») поряд з додатковою послугою Перевізника/Постачальника Послуг та/або поруч з Додатковою Послугою Агентства, яка може бути корисною або зацікавить Вас. При створенні кожного Замовлення ви зобов'язані перевіряти наявність відповідних відміток («галочок») та за можливості ознайомитися з даними Додатковими Послугами. У разі, якщо пропоновані Системою Бронювання додаткові послуги Перевізників/Постачальників Послуг та/або Додаткові Послуги Агентства не є актуальними для вас, ви зобов'язані самостійно прибрати (зняти) такі позначки («галочки») при створенні Замовлення до моменту його оплати. У разі, якщо пропоновані при створенні Замовлення Системою Бронювання додаткові Послуги Перевізників/Постачальників Послуг та/або Додаткові Послуги Агентства не були актуальними для вас, але ви самостійно не прибрати (не зняли) такі позначки («галочки») при створенні Замовлення до моменту його оплати, то запропоновані Системою Бронювання Додаткові Послуги Перевізників/постачальників Послуг і (або) додаткові Послуги Агентства будуть вважатися актуальними для вас і увійдуть в Замовлення з подальшою оплатою.

1.5. Зміна даних у Бронюванні. Зверніть увагу, зміна персональних даних будь-кого з Пасажирів/Клієнтів в оформленому Замовленні (у тому числі виправлення помилок), зміна маршруту, дати та ін. може призвести до втрати погоджених у ньому тарифів, згідно яких була оплачена конкретна Послуга, а також до різного роду доплат. Зміна персональних даних Пасажирів/Клієнта у Бронюванні може бути підставою для повернення квитків по цьому Бронюванню та оформлення нових квитків за новою вартістю. При внесенні змін у створене Бронювання, Покупець бере на себе всі можливі ризики, в тому числі, але не виключно, пов'язані з втратою вартості/змінюю тарифу, згідно якого була оплачена конкретна Послуга, поверненням білету, оплатою Сервісного Збору у зв'язку із внесенням змін у Бронювання, необхідністю здійснення різного роду доплат, санкцій/штрафів, створенням нового Бронювання, поверненням сплачених коштів, конвертацією валют при повернення сплачених коштів та інше. Просимо вас уважно ставитися до заповнення даних при Бронюванні. Агентство робить все можливе для перевірки внесення вами інформації при Бронюванні, але не несе і не може нести відповідальності та пов'язаних з цим збитків за неправильне, неповне чи неточне заповнення вами персональних та інших даних Пасажирів/Клієнтів.

1.6. Скасування неоплачених/оплачених Бронювань. Строк для оплати Бронювання вказується Перевізником/Постачальником відповідної Послуги. Агентство не може впливати на зміну встановленого строку для оплати Послуг та не несе відповідальності за скасування таких Бронювань.

Ваше Бронювання буде автоматично скасовано в Системі Бронювання без стягнення штрафних санкцій в наступних випадках:

- якщо за час, поки Ви проходили всі кроки діалогу Бронювання, Послуги були анульовані (розпродані) Перевізником/Постачальником Послуг (наприклад, всі квитки були розкуплені третіми особами за допомогою послуг сторонніх сервісів або безпосередньо самим перевізником);
- якщо за час, поки ви вводили Одноразовий код підтвердження платежу, Послуги були (анульовані) розпродані Постачальником Послуги / Перевізником ;
- якщо протягом встановленого терміну ви не провели оплату / підтвердили оплату бронювання. Ви погоджуєтеся та повністю усвідомлюєте, що в разі скасування Бронювання і його повторного створення (аналогічного до скасованого), вартість Послуг, зазначена в такому повторному бронювання, може відрізнятись, в тому числі бути більшою від вартості послуг, що була вказана в скасованому Бронюванні.

1.7. Підтвердження Замовлення. Усі підтвержені Замовлення та їх статус доступні для перегляду у розділі «Мій квиток». Рекомендуємо щоразу після завершення обраної дії на Сайті оновлювати сторінку браузера, щоб отримати актуальну інформацію про статус вашого Замовлення. Після опрацювання вашого Замовлення Системою Бронювання, вам може надсилатися повідомлення про його статус на електронну пошту та/або мобільний телефон на вибір Агентства або Постачальника Послуг/Перевізника. Послуга, вважається наданою Агентством належним чином і в повному обсязі:

- з моменту відображення інформації про оплачене Замовлення чи підтвержене Бронювання в розділі «Мій квиток» на Сайті, та надання можливості завантажити електронно-цифровий бланк оплаченого Замовлення чи підтверженого Бронювання (наприклад, електронний квиток/маршрут-квитанція, електронний ваучер, страховий поліс, квиток, бланк бронювання) чи
- надсилання відповідного підтвердження та/або надсилання електронно-цифрового бланку оплаченого Замовлення чи підтверженого Бронювання (наприклад, електронний квиток/маршрут-квитанція, електронний ваучер, страховий поліс, квиток, бланк бронювання) на електронну пошту чи номер мобільного телефону Клієнта. Часом відправлення електронно-цифрового документа вважаються дата і час, коли відправлення електронного документа не може бути скасовано Агентством. З цього моменту електронний документ вважається таким, що одержаний Клієнтом.

1.8. Електронно-цифровий документ/бланк для вибраного виду Послуг надсилається Покупцеві на його адресу електронної пошти, вказану при оформленні Замовлення або надається у інший визначений спосіб (повідомлений Покупцю шляхом надсилання повідомлення на електронну пошту чи номер мобільного телефону). Електронно-цифровий документ для вибраного виду Послуг (наприклад, електронний квиток/маршрут-квитанція, електронний ваучер, страховий поліс, квиток, бланк бронювання і т.п.), засвідчує придбання Послуги чи її Бронювання та підтверджує право вказаних в документі осіб скористатися Послугою у вибраного Постачальника Послуг/Перевізника (наприклад, здійснити подорож). Агентство не має зобов'язань щодо надсилання будь-яких електронно-цифрових документів до моменту отримання повної оплати від Покупця, якщо така оплата передбачена для вибраної Послуги. Зверніть увагу, що деякі із електронно-цифрових документів, потрібно обміняти на бланки квитків безпосередньо у касі Постачальника Послуг/Перевізника перед використанням Послуг. Бронювання, не оплачені на Сайті, передбачають оплату у касі Постачальника Послуг/Перевізника перед початком надання Послуг. Цим Клієнт повідомлений про те, що в разі нездійснення обміну електронно-цифрових документів на бланки квитків, у разі виникнення такої необхідності, ви можете бути не допущені Перевізником/Постачальником Послуг до отримання Послуги. Пасажир зобов'язується перевіряти електронну пошту, інші засоби зв'язку, вказані ним при Бронюванні, на предмет отримання підтвердження Замовлення та/або електронно-цифрового бланку оплаченого Замовлення чи підтверженого Бронювання, а також інформацію, вказану у отриманому електронно-цифровому документі. Пасажир зобов'язується самостійно видрукувати його на паперових носіях. Перевізник/Постачальник Послуг перед початком використання Послуг може запросити у Пасажира/Клієнта посвідчення особи або квиток на паперовому носії. У випадку відсутності у вас документів, що підтверджують особу та інших необхідних документів для використання Послуги, а також дійсного квитка, виданого на ваше ім'я, Перевізник/Постачальник Послуг може відмовити вам у наданні Послуг.

1.9. Повідомлення від Постачальників Послуг/Перевізників. Якщо це передбачено відповідною Послугою, ви можете також отримувати повідомлення від Постачальників Послуг / Перевізників щодо замовленої вами Послуги. Агентство не контролює та не несе жодної відповідальності за будь-який обмін повідомленнями між вами та Постачальниками Послуг/Перевізниками, який відбувається без використання цього Сайту.

1.10. Знижки та спеціальні пропозиції, акції. Спеціальні пропозиції, знижки та акції чітко зазначаються та повинні застосовуватися відповідно до вказаних у них правил та строків дії. Якщо Послуга передбачає отримання знижки для осіб, віднесених Перевізником/Постачальником Послуги до відповідної вікової категорії («дитина» та/або «немовля», вік дитини та немовляти повинен відповідати віковим категоріям («дитина», «немовля»), встановленим відповідним Постачальником Послуги/Перевізником на дату завершення подорожі, чи завершення користування Послугою. Вік Клієнта/Пасажира повинен бути підтвердженим відповідним документом (паспортом/свідоцтвом про народження дитини/іншим документом, що посвідчує особу). Вимоги до виду та форми документу встановлюються правилами Перевізника/Постачальниками Послуг.

2. Загальні правила. Оплата.

2.1. Вибір метода оплати та платіжні дані. Покупець самостійно обирає зручний для себе метод оплати Замовлення серед можливих для даного Сервісу та виду Послуги і доступний на Сайті на момент оплати. Методи та способи оплати, які не передбачені та недоступні на Сайті для здійснення та підтвердження оплати не приймаються. При обраному методі оплати платіжною картою Покупець вказує інформацію, пов'язану з платіжними картками, а саме: номер картки, термін дії, CVC/CVV-код та ім'я власника платіжної картки та надає згоду Агентству/Постачальнику Послуг/Перевізнику/Платіжній системі на обробку своїх персональних та платіжних даних, по переказу грошових коштів за обрану Послугу. Агентство має право надавати вам як один, так і кілька варіантів методів оплати Замовлення, в залежності від виду тієї чи іншої послуги, які входять в Замовлення, і умов договору, укладеного між Агентством і конкретним Перевізником / Постачальником Послуг. Агентство має право в будь-який час і на свій розсуд змінювати/видаляти будь-які методи оплати на Сайті без зобов'язання будь-яких повідомлень і внесення змін до цього Договору.

2.2. Уповноваження на обробку платіжної транзакції. Обравши та підтвердивши метод оплати Замовлення, Покупець уповноважує Агентство (його партнерів чи афілійованих осіб) або Постачальника Послуг/Перевізника/Платіжну систему списати із вказаної ним платіжної картки / банківського рахунку через обраний метод оплати повну вартість Замовлення, вказану на Сайті, включно з Сервісними Зборами, комісіями, відповідними націнками за переказ коштів, сумою можливої конвертації та курсової різниці, які будуть застосовані до проведення оплати вказаного Замовлення, а також уповноважує вказаних осіб використовувати ваші платіжні та персональні дані для

- придбання замовлених вами Послуг,
- опрацювання повернення платежів, якщо це необхідно, та
- для інших цілей, які є необхідними для виконання умов цього Договору та вашого Замовлення. Ви повністю усвідомлюєте та погоджуєтесь з тим, що на момент оплати Замовлення Агентству невідомий розмір додаткових витрат за обробку платіжних транзакцій. Агентство має право запросити у вас, а ви зобов'язуєтесь надати банківську виписку для вирішення спірних фінансових питань, пов'язаних з оплатою Послуг / Замовлення / Послуг Агентства, з поверненням коштів у зв'язку з відмовою від Послуг / Замовлення / Послуг Агентства, а також для вирішення інших спірних фінансових питань. У разі вибору вами будь-якого із способів оплати Замовлення, ви визнаєте той факт, що Агентство, після отримання грошових коштів в рахунок оплати послуг, перераховує зазначені кошти відповідному Перевізнику / Постачальнику послуг, та не являється власником зазначених коштів.

2.3. Достатність коштів для оплати. На момент підтвердження Замовлення за допомогою платіжної картки / банківського рахунку у Покупця повинно бути достатньо коштів, для повної оплати Замовлення, враховуючи можливі додаткові витрати, пов'язані з обробкою платежів, конвертацією валют чи курсовою різницею, баланс на платіжній карті повинен бути достатній для покриття усіх таких

додаткових витрат. Агентство не несе відповідальність за скасування Бронювання, та понесені з цим витрати Покупця через недостатність коштів на платіжній картці / банківському рахунку Покупця.

2.4. Платіжні транзакції. Під час створення/оформлення Замовлення кошти на платіжній картці можуть блокуватися із подальшим їх списанням. Списання коштів із платіжної картки може відбуватися Агентством / Перевізником чи Постачальником Послуг одним платежем або кількома платежами (наприклад, за кожен квиток окремо, при бронюванні кількох квитків/номерів в готелі одночасно, або за кожну послугу окремо, при замовленні кількох послуг одночасно). Списання коштів може відбуватися як у момент створення Замовлення, так і протягом 30 (тридцяти) днів і більше після підтвердження Замовлення відповідно до правил Постачальника Послуг / Перевізника. Покупець зобов'язується вжити всіх заходів для того, щоб списання коштів з платіжної картки було можливим та доступним у будь-який час Агентством чи Постачальником Послуг / Перевізником (наприклад, усі обмеження та ліміти банку-емітента для здійснення оплати повинні бути зняті Покупцем до моменту фактичного списання коштів з рахунку).

2.5. Перевірка платіжних транзакцій. Власник платіжної картки зобов'язаний використовувати її відповідно до вимог законодавства та умов договору, укладеного з банком-емітентом, і не допускати використання платіжної картки особами, які не мають на це законного права або повноважень. Щоб уникнути випадків різного роду неправомірного використання платіжних карток при оплаті, всі Замовлення, оформлені та оплачені платіжною карткою на Сайті, перевіряються Агентством всіма доступними засобами щодо перевірки правомірності платіжних транзакцій, у тому числі, але не обмежуючись, згідно з правилами та стандартами безпеки платежів та антифрод-перевірки, деталі який доступні на Сайті. Агентство залишає за собою право відмовити вам у наданні Послуг або додатково запросити копії документів власника платіжної картки, якщо буде достатньо підстав вважати, що транзакція по платіжній картці, може бути сумнівною / шахрайською. З метою перевірки особи-власника та його правомочності щодо використання платіжної картки для оплати Послуг на Сайті, Агентство може запросити у Покупця: копію першої та другої сторінки паспорта; копію платіжної картки з обох боків (у номері картки повинно бути чітко видно перші шість та останні чотири цифри, CVC/CVV-код потрібно закрити). Ви зобов'язуєтеся на вимогу та у строки, встановлені Агентством, надіслати вказані копії документів електронною поштою у розмірі та форматі згідно вимог Агентства. У випадку не надання запитуваних документів у строк, або наявності сумнівів щодо їх достовірності, Агентство залишає за собою право без пояснення причин анулювати Замовлення. Сплачена вартість Замовлення повертається на платіжну картку Покупця, а кошти, які були заблоковані на картці Покупця, розблоковуються. Зверніть увагу, що перевірка платіжних транзакцій проводиться Агентством лише протягом офісних робочих годин Агентства. У зв'язку з цим, будь-які платіжні транзакції щодо Послуг, які замовлені у інший час можуть опрацьовуватися наступного робочого дня. Агентство не несе відповідальності за будь-які витрати, понесені в результаті таких перевірок.

2.6. Валюта. Розрахунки між Агентством та Покупцем проводяться в національній валюті - гривні. Розрахунки між Покупцем та відповідними Постачальниками Послуг / Перевізниками проводяться / обробляються відповідно до встановлених ними / банками-емітентами правил розрахунків. У цьому випадку валюта списання коштів з рахунку Покупця може відрізнитися від валюти визначеній на Сайті. Створюючи Бронювання ви погоджуєтеся з тим, що вам повідомлено умови формування вартості Замовлення, валюту списання коштів з рахунку та умови оплати, та ви беззастережно приймаєте визначені умови.

2.7. Додаткові витрати на обробку платіжних транзакцій. Покупець несе повну та одноособову відповідальність за всі комісійні витрати, суми можливих конвертацій та курсових різниць та інші визначені витрати, які можуть бути додані до вартості Замовлення емітентом платіжної картки / платіжною системою, оператором послуг платіжної інфраструктури. Покупець зобов'язується самостійно ознайомлюватися із правилами, тарифами та комісіями банку, курсами обміну валют та конвертації, які можуть бути застосовані до проведення оплати Замовлення на Сайті. Ви приймаєте і погоджуєтеся з тим, що Агентство не відшкодовує Покупцям витрати у випадках додаткових конвертацій та курсових різниць, оскільки лише надає Покупцю інформацію про політики 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 документів, що підтверджують Послугу. Перед оплатою Послуг, Агентство рекомендує вам звернутися до кваліфікованого фахівця банку-емітента Вашої платіжної картки для отримання інформації про усі деталі вашої платіжної транзакції.

2.8. Курси обміну валют, доступні на Сайті, базуються на різних джерелах, доступних публічно і повинні використовуватися виключно з інформаційною метою. Курси обміну валют можуть не оновлюватися щодня, і фактичні ціни можуть бути не точними та відрізнятися від фактичного курсу обміну валют для вашої платіжної транзакції.

2.9. Конвертація валют та банківські комісії при оплаті: Відповідно до правил роботи деяких Постачальників Послуг / Перевізників запит на списання вартості Бронювання з платіжної картки Покупця може надходити з банків, що знаходяться за межами країни, в якій здійснюється Бронювання. Банк-емітент банківської картки може вважати Бронювання міжнародної подорожі міжнародною транзакцією, оскільки запит на списання коштів може відбуватися іноземними Постачальниками Послуг / Перевізниками. Курс обміну валют та сума комісії за міжнародну транзакцію визначаються виключно банком-емітентом Покупця у той день, коли він обробляє транзакцію. Зверніть увагу, що дата опрацювання вашої платіжної транзакції може бути відмінною від дати проведення платежу на Сайті. Якщо Бронювання здійснюється за межами країни, в якій випущена банківська картка, або валюта платежу відмінна від валюти платіжної картки, банк може конвертувати суму оплати у місцеву валюту, зняти комісію за обмін валют та нараховувати комісію за проведення міжнародної транзакції. У зв'язку з цим, сума, вказана у звіті про підтвердження платіжної транзакції, може бути у місцевій валюті, і ця сума може бути відмінна від суми, зазначеної на підсумковій сторінці оплати за Бронювання на Сайті. Конвертація валют та банківські комісії можуть виникати як на етапі оплати так і не етапі повернення коштів при анулюванні / скасуванні Бронювання.

3. Загальні правила. Повернення

3.1. Повернення Покупцеві сплачених за Замовлення коштів завжди здійснюється відповідно до умов цього Договору, Правил Надання Послуг/Правил Тарифу, інших правил та рекомендацій і т.п., в тому числі рекомендацій Перевізника/Постачальника Послуги, що застосовується для подачі та обробки запиту на повернення Послуги, та вимог застосовного законодавства.

3.2. Порядок опрацювання заяви на повернення і технічна процедура повернення коштів Покупцю регламентуються Правилами Надання Послуг/Правилами Тарифу для кожного окремого Сервісу, до якого належить придбана Послуга.

3.3. Агентство має право вимагати у Покупця, що ініціює повернення коштів, копії додаткових документів: документів, що ідентифікують особу (наприклад, паспорт), заяв, довідок, свідоцтв та інших документів, що підтверджують причини повернення, а також надання банківської виписки при вирішенні спірних фінансових питань. Подаючи запит на повернення Послуги, Покупець зобов'язаний максимально детально донести до Агентства підставу (причину) такого повернення та необхідні документи. Покупець несе повну і одноосібну відповідальність за ненадання необхідних документів, а також за недонесення до Агентства підстави (причини) повернення Послуги.