

# Договор публичной оферты на оказание услуг по бронированию, оформлению и продаже авиабилетов

Опубликовано 1 января 2017 года

## 1. Общие положения

1.1. Общество с ограниченной ответственностью «АМПЕРСАНД БИЛЕТЫ» (адрес местонахождения: 142000, Московская область, город Домодедово, микрорайон Центральный, территория «Паблик Проперти», строение 1), именуемое в дальнейшем «Агентство», публикует настоящий Договор на оказание услуг по бронированию, оформлению и продаже авиабилетов.

1.2. В соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ) настоящий Договор является публичной офертой, и в случае принятия изложенных ниже условий физическое лицо, производящее акцепт этой оферты, осуществляет оплату авиабилета в соответствии с условиями настоящего Договора. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ оплата авиабилета Заказчиком является акцептом оферты, что свидетельствует о заключении настоящего Договора на изложенных в нем условиях.

1.3. В настоящей оферте нижеприведенные термины имеют следующие значения.

«Акцепт»	Полное и безоговорочное принятие Заказчиком условий настоящего Договора.
«Договор воздушной перевозки»	Заключенный между пассажиром и Перевозчиком договор, в соответствии с которым Перевозчик обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в авиабилете, а в случае воздушной перевозки пассажиром багажа также этот багаж доставить в пункт назначения и выдать пассажиру или уполномоченному на получение багажа лицу. Срок доставки пассажира и багажа определяется установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок. Пассажир воздушного судна обязуется оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверх установленной перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа и провоз этого багажа.
«Заказ»	Должным образом, оформленный запрос Заказчика на получение услуг, выбранных в Приложении.
«Заказчик»	Физическое дееспособное лицо, заключившее с Агентством настоящий Договор на указанных в нем условиях посредством его акцепта.
«Маршрут/квитанция электронного авиабилета»	Выписка из автоматизированной информационной системы оформления воздушных перевозок.
«Оферта»	Публичное предложение Агентства, адресованное любому физическому лицу (гражданину), заключить с ним настоящий Договор на указанных в нем условиях.
«Перевозчик»	Эксплуатант, осуществляющий воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов или почты и имеющий лицензию на осуществление подлежащего лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации вида деятельности в области авиации.

<b>«Приложение»</b>	Принадлежащий Агентству программный продукт «Andgo.travel», разработанный для мобильных устройств, работающих под управлением операционной системы iOS и Android, посредством использования которого через систему бронирования, оформления и продажи электронных авиабилетов оформляются запросы Заказчика на получение услуг Агентства и заключение договоров воздушной перевозки.
<b>«Чат»</b>	Встроенное в Приложение средство обмена сообщениями в режиме реального времени.
<b>«Электронный пассажирский авиабилет»</b>	Документ о воздушной перевозке в электронно-цифровой форме.

## **2. Предмет Договора**

**2.1.** В рамках настоящего Договора, Агентство обязуется оказать Заказчику услуги по бронированию, оформлению и продаже авиабилетов, в соответствии с условиями настоящего Договора, а Заказчик обязуется принять и оплатить услуги.

**2.2.** Оказание услуг по бронированию, оформлению и продаже авиабилетов осуществляется посредством использования Приложения.

**2.3.** По настоящему договору Агентство действует от имени и по поручению авторизованных авиакомпаниями агентов на основании заключенных с указанными агентами договоров.

## **3. Правила использования Приложения**

**3.1.** Приложение предназначено для прямого бронирования, оформления и покупки Заказчиком авиабилетов и дополнительных услуг Агентства. Заказчик может приобрести в Приложении только Электронные авиабилеты и дополнительные услуги. Услуга доступна ежедневно и круглосуточно.

**3.2.** Ознакомившись со стоимостью и списком оказываемых услуг, условиями применения тарифа и текстом настоящего Договора, Заказчик формирует в Приложении Заказ посредством ввода данных указанных в пункте 4.4 настоящего Договора.

**3.3.** Заказчик может приобрести в Приложении Электронные авиабилеты и дополнительные услуги лично для себя, а также для третьих лиц.

**3.4.** Агентство может предоставлять Заказчику скидки на Электронные авиабилеты и дополнительные услуги.

**3.5.** Информация о предоставляемых Агентством дополнительных услугах, правила их оказания и их условия, а также информация об условиях и размерах предоставляемых Агентством скидок на Электронные авиабилеты и дополнительные услуги, размещается в Приложении.

**3.6.** Дополнительная информация об авиабилетах и услугах Агентства может быть получена Заказчиком у оператора службы поддержки Агентства через Чат или по телефону.

**3.7.** Агентство безвозмездно, на условиях простой (неисключительной) лицензии, предоставляет Заказчику непередаваемое право использования Приложения на территории всех стран мира по его прямому функциональному назначению путем копирования и установки (воспроизведения) Приложения на мобильные устройства Заказчика. Заказчик вправе производить установку Приложения на неограниченное число мобильных устройств.

**3.8.** Заказчик не имеет права изменять, декомпилировать, дизассемблировать, дешифровать и производить иные действия с объектным кодом Приложения, имеющие целью получение информации о реализации алгоритмов, используемых в Приложении, создавать производные произведения с использованием Приложения, а также осуществлять (разрешать осуществлять) иное использование Приложения, без письменного согласия Агентства.

- 3.9. Использование Приложения возможно только при наличии доступа к сети Интернет. Заказчик самостоятельно получает и оплачивает такой доступ на условиях и по тарифам своего оператора связи или провайдера доступа к сети Интернет.
- 3.10. Приложение и размещенные в нем материалы являются объектами интеллектуальной собственности (объектами авторского права или смежных прав, а также прав на средства индивидуализации). Права Агентства на указанные материалы охраняются законодательством о правах на результаты интеллектуальной деятельности.
- 3.11. Использование материалов, размещенных в Приложении, допускается только с письменного согласия Агентства или иного правообладателя, прямо указанного на конкретном материале, размещенном в Приложении, или в непосредственной близости от указанного материала.
- 3.12. Права на использование и разрешение использования материалов, размещенных в Приложении, принадлежащих иным правообладателям, допускается с разрешения таких правообладателей или в соответствии с условиями, установленными такими правообладателями.
- 3.13. Под использованием материалов, размещенных в Приложении, понимается воспроизведение, распространение, публичный показ, сообщение в эфир, сообщение по кабелю, перевод, переработка, доведение до всеобщего сведения и иные способы использования, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.
- 3.14. Использование материалов, размещенных в Приложении, без получения разрешения от Агентства не допустимо.
- 3.15. Внесение каких-либо изменений и/или дополнений в материалы, размещенные в Приложении, а также любая переработка материалов запрещена.
- 3.16. Использование материалов, размещенных в Приложении, осуществляется на основании договоров с Агентством, заключенных в письменной форме, или на основании письменного разрешения, выданного Агентством.
- 3.17. Запрещается любое неразрешенное использование фото-, графических, видео-, аудио- и иных материалов, размещенных в Приложении, принадлежащих Агентству или иным правообладателям (третьим лицам).
- 3.18. Стоимость использования каждого конкретного материала или выдача разрешения на его использование согласуется Заказчиком с Агентством в каждом конкретном случае.
- 3.19. В случае необходимости использования материалов, размещенных в Приложении, права на которые принадлежат третьим лицам (о чем прямо указано на таких материалах, либо в непосредственной близости от них), Заказчик обязан обращаться к правообладателям таких материалов для получения разрешения на их использование.
- 3.20. При использовании материалов, размещенных в Приложении, в любых целях при наличии разрешения Агентства, ссылка на Приложение обязательна.
- 3.21. Не допускается переработка оригинального материала (произведения), взятого из Приложения, в том числе сокращение материала, иная его переработка, в том числе приводящая к искажению его смысла.

#### **4. Условия и порядок оказания услуг**

- 4.1. Все договоры об оказании услуг воздушной перевозки, информация о которых размещена в Приложении, заключаются Заказчиком напрямую с компаниями, оказывающими эти услуги.
- 4.2. На одного пассажира по одним и тем же параметрам (дата, маршрут, перевозчик, рейс) должен быть оформлен только один Заказ, во избежание «двойного» бронирования, запрещенного Перевозчиками. Перевозчики оставляют за собой право по своему усмотрению снимать места, аннулировать брони и не принимать на рейс пассажиров, допустивших регистрацию «двойного» бронирования. Агентство вправе аннулировать одну из таких или обе брони при их обнаружении, и не несет ответственности за любые последствия, связанные с оформлением Заказчиком более одного Заказа на одного пассажира по одним и тем же параметрам, в том числе, если на момент создания повторного бронирования первоначально созданное бронирование не было оплачено.
- 4.3. Заказчик подтверждает достоверность своих личных данных, а также данных пассажиров, указываемых при работе с Приложением, и принимает на себя всю ответственность за их точность, достоверность и полноту.

4.4. Для осуществления процедуры бронирования, оформления и покупки авиабилетов, Заказчиком в обязательном порядке указываются следующие данные:

- фамилия, имя;
- отчество (в случае оформления воздушной перевозки по России);
- пол;
- дата рождения;
- номер банковской платежной карты Заказчика, имя держателя, срок ее действия и код безопасности;
- сведения о маршруте, включая Перевозчика, класс места (эконом класс, бизнес класс и т.д.), дата авиаперелета;
- адрес электронной почты;
- мобильный телефон.

4.5. Заказчик отвечает за сохранность своих данных, а также данных пассажиров, указываемых при работе с Приложением, и подтверждает, что все действия, совершаемые с использованием таких данных, выполняются им лично и с одобрения других, указываемых Заказчиком пассажиров.

4.6. Услуги Агентства оказываются в полном объеме и без ограничений только при условии полной оплаты Заказчиком соответствующих услуг (провозной платы, сборов, оплаты услуг Агентства и других опубликованных платежей).

4.7. После осуществления Заказчиком полной оплаты сформированного Заказа, Заказчик не имеет право осуществлять добавление дополнительных пассажиров (осуществлять дополнительное бронирование авиабилетов) по сформированному и полностью оплаченному Заказу. Агентство вправе отказать Заказчику в осуществление добавления дополнительных пассажиров (осуществлении дополнительного бронирование авиабилетов) после полной оплаты сформированного Заказа и при этом Агентство не несет ответственности за любые последствия, связанные с добавлением дополнительных пассажиров (осуществлением дополнительного бронирование авиабилетов) Заказчиком после полной оплаты данного Заказа.

4.8. Настоящий Договор считается заключенным с момента оплаты Заказчиком оформленного в Приложении соответствующего Заказа.

4.9. Агентство, в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента оплаты Заказчиком оформленного в Приложении соответствующего Заказа, направляет Заказчику на адрес электронной почты, указанный Заказчиком при оформлении Заказа, Маршрут/квитанцию электронного авиабилета, которая удостоверяет заключение Договора воздушной перевозки.

4.10. Услуги по бронированию, оформлению и продаже авиабилетов считаются оказанными Агентством надлежащим образом и в полном объеме после отправления Заказчику Маршрут/квитанции электронного авиабилета.

## **5. Условия и порядок оказания услуги информирования о приземлении авиарейса**

5.1. Услуга оказывается на условиях заключенного с Агентством настоящего Договора исключительно в случае покупки Заказчиком авиабилета посредством использования Приложения.

5.2. Услуга оказывается Заказчику по его запросу, оформленному посредством использования Приложения в период с момента покупки авиабилета до момента вылета Заказчика по соответствующему авиабилету.

5.3. В случае возврата Заказчиком купленного посредством использования Приложения авиабилета, оформленная Услуга не оказывается.

5.4. Для получения Услуги в момент ее оформления Заказчик обязуется указать номера мобильных телефонов, с использованием которых будет оказываться Услуга.

5.5. В случае оформления Заказчиком Услуги Агентство обязуется в момент приземления авиарейса, на который Заказчиком был куплен авиабилет, передать на каждый из указанных Заказчиком при оформлении Услуги номер мобильного телефона короткое текстовое сообщение (СМС), содержащее информацию о приземлении соответствующего авиарейса.

5.6. Услуга оказывается Заказчику безвозмездно.

5.7. Заказчик несет ответственность за получение предварительного согласия абонентов, указанных Заказчиком при оформлении Услуги номеров мобильных телефонов, на получение указанными абонентами сообщений, направляемых Агентством с целью оказания Услуги.

5.8. Агентство не несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Услуги в результате действий или бездействия третьих лиц (в том числе в случае невозможности передачи СМС по вине операторов связи, а также за текст и содержание СМС переданное оператором связи).

## **6. Условия и порядок оказания услуги регистрации на авиарейс**

6.1. Услуга оказывается на условиях заключенного с Агентством настоящего Договора исключительно в случае покупки Заказчиком авиабилета посредством использования Приложения.

6.2. Услуга оказывается Заказчику по его запросу, оформленному посредством использования Приложения в момент покупки Заказчиком авиабилета.

6.3. В случае возврата Заказчиком купленного посредством использования Приложения авиабилета, оформленная Услуга не оказывается.

6.4. Для получения Услуги в момент ее оформления Заказчик обязуется указать предпочтительное место для его регистрации на авиарейс по купленному авиабилету («У окна» или «У прохода» и/или «В начале» или «В конце»).

6.5. В случае оформления Заказчиком Услуги Агентство обязуется по поручению Заказчика при предоставлении Перевозчиком возможности удаленной электронной регистрации с помощью официального сайта Перевозчика зарегистрировать Заказчика на авиарейс по купленному Заказчиком авиабилету и направить Заказчику на указанный им адрес электронной почты не позднее, чем за 2 часа до вылета авиарейса, посадочный талон, подтверждающий прохождение Заказчиком регистрации на соответствующий авиарейс, или уведомление об отсутствии возможности удаленной электронной регистрации на соответствующий авиарейс.

6.6. Агентство не несет ответственности перед Заказчиком, из-за неполучения Заказчиком услуги по настоящему договору, в случае опоздания Заказчика на авиарейс (регистрацию, посадку в воздушное судно) или запрет (отказ) на посадку Заказчика в воздушное судно по требованиям Перевозчика (представителей Перевозчика).

## **7. Расчеты и порядок оплаты**

7.1. Стоимость Заказа определяется при его оформлении и включает в себя стоимость воздушной перевозки, устанавливаемую перевозчиком, с учетом всех взимаемых налогов, сборов третьих лиц, а также сервисных сборов Агентства за оказание услуг по бронированию, оформлению и продаже авиабилетов.

7.2. Стоимость Заказа устанавливается в рублях.

7.3. Стоимость Заказа указывается при его оформлении и может быть изменена перевозчиком в одностороннем порядке.

7.4. В случае наличия ошибок в указании стоимости Заказа на момент его оформления Заказчиком, Агентство при первой возможности информирует об этом Заказчика, путем направления уведомления на адрес электронной почты указанный Заказчиком при оформлении Заказа. Заказчик может по своему выбору подтвердить Заказ с измененной стоимостью, либо аннулировать его. При невозможности связаться с Заказчиком в течение 24 часов указанным выше способом считается, что Заказчик не согласился с изменением стоимости, в связи с чем, данный Заказ аннулируется.

7.5. Оплата Заказа осуществляется Заказчиком на условии полной предварительной оплаты в безналичной форме в момент оформления Заказа посредством использования принадлежащей Заказчику банковской платежной карты.

7.6. Оплата Заказа так же может быть осуществлена Заказчиком посредством получения у Общества с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «Амперсанд» на сайте [www.moneywall.io](http://www.moneywall.io) целевого займа на оплату Заказа на условиях заключенного между Заказчиком и Обществом с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «Амперсанд» договора потребительского займа.

7.7. Обязательство Заказчика по оплате Заказа считается исполненным в момент поступления всей суммы денежных средств по Заказу на расчетный счет Агентства от Заказчика, или от Общества с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «Амперсанд» в рамках договора потребительского займа, заключенного между Заказчиком и Обществом с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «Амперсанд».

7.8. Агентство оставляет за собой право отказать Заказчику в оказании услуг или дополнительно запросить копии документов держателя банковской платежной карты, если будет достаточно оснований полагать, что транзакция по карте, с помощью которой был оплачен Заказ, может быть признана неправомерной.

7.9. Агентство оставляет за собой право отказать Заказчику в оказании услуг или дополнительно запросить копии документов держателя банковской платежной карты, если будет достаточно оснований полагать, что транзакция по карте, с помощью которой был оплачен Заказ, может быть признана неправомерной.

## **8. Возврат/обмен авиабилетов**

8.1. Возврат/обмен авиабилетов осуществляется по заявлению Заказчика, направленному Агентству по электронной почте, и оформленному не менее, чем за 24 часа до момента вылета соответствующего рейса. В выходные и праздничные дни заявление Заказчика на возврат/обмен билетов принимается не позднее, чем за 48 часов до момента вылета соответствующего рейса.

8.2. За добровольный возврат/обмен авиабилетов или отказ от услуги с Заказчика взимается сервисный сбор за услуги Агентства по бронированию и оформлению электронных авиабилетов, а также сервисный сбор за услуги Агентства по возврату авиабилета в размере 750 рублей за каждый забронированный авиабилет.

8.3. Сервисный сбор за услуги Агентства по бронированию и оформлению электронных билетов включается в стоимость Заказа и в случае возврата/обмена билетов или отказа Заказчика от услуг третьих лиц, не подлежит возврату.

8.4. Сервисный сбор за услуги Агентства по возврату/обмену билета или внесению изменений в заказанные услуги третьих лиц в стоимость Заказа не включается и подлежит оплате Заказчиком или удерживается Агентством из суммы, подлежащей возврату, в размере, определяемом Агентством в зависимости от объема оказанных услуг, стоимости билета и услуг третьих лиц.

8.5. За добровольный возврат/обмен авиабилета или отказ от услуги с Заказчика могут взиматься также штрафы и сборы, утвержденные перевозчиками.

8.6. В случае прекращения действия Договора воздушной перевозки пассажира в связи с вынужденным отказом пассажира от воздушной перевозки Заказчику возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, за исключением сервисных сборов Агентства.

8.7. Согласно Федеральным авиационным правилам «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» вынужденным отказом пассажира от воздушной перевозки признается отказ в следующих случаях:

- отмены или задержки рейса;
- изменение перевозчиком маршрута воздушной перевозки;
- выполнение рейса не по расписанию;
- несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в авиабилете;
- несостоявшейся воздушной перевозки пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- необеспеченные перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой воздушной перевозки;
- внезапной болезни пассажира, либо болезни или смерти члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждено медицинскими документами;
- не предоставления пассажиру обслуживания по классу, указанному в авиабилете;
- неправильного оформления авиабилета перевозчиком или уполномоченным агентом.

**8.8.** Признание отказа пассажира от воздушной перевозки вынужденным осуществляется Перевозчиком на основании указанных в пункте 8.7 настоящего Договора Федеральных авиационных правил, а также правил перевозок пассажиров, утвержденных соответствующим Перевозчиком. Перевозчик может признать отказ пассажира от воздушной перевозки вынужденным и в других случаях.

**8.9.** В случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки, перевозчик обязан сделать отметку в перевозочном документе, либо выдать пассажиру документ, подтверждающий факт аннулирования авиабилета.

**8.10.** Возврат денежных средств за возвращенный авиабилет производится тем же способом, которым авиабилет был оплачен. В случае возврата авиабилета, оплаченного посредством заключения договора займа, возврат денежных средств за возвращенный авиабилет производится путем частичного зачета суммы, подлежащей возврату Агентству по соответствующему договору займа и суммы, подлежащей возврату Заказчику за возвращенный авиабилет.

**8.11.** Перечисление Заказчику денежных средств в случае возврата авиабилета осуществляется Агентством в течение 30 рабочих дней. В исключительных случаях при условии уведомления Заказчика срок возврата денежных средств может быть увеличен до 90 рабочих дней. Под рабочими днями понимаются дни недели с понедельника по пятницу (кроме выходных и праздничных дней).

**8.12.** В случае если Заказчик, сообщил об отказе от воздушной перевозки только перевозчику и не проинформировал об этом Агентство, Агентство производит возврат денежных средств только после получения соответствующего подтверждения и разрешения на возврат от перевозчика. Ответственность за предоставление Агентству документального подтверждения об отказе от воздушной перевозки лежит на Заказчике.

**8.13.** Изменение в оформленном Заказе личных данных, любого из пассажиров, ведет к утере силы согласованных в Заказе тарифов, так как для последующих изменений необходимо его отменить и оформить новый. Таким образом, Заказчик принимает на себя дополнительные расходы (оформление нового Заказа, изменение тарифа, возврат денег и прочее), связанные с действиями Заказчика по допущению ошибок и неточностей в предоставлении личных данных.

**8.14.** После бронирования, оформления и продажи авиабилетов Агентством Заказчику, и осуществления в одностороннем порядке Перевозчиком изменения рейса, даты вылета, направления перелета, то в данном случае Заказчик может только осуществить возврат авиабилетов Агентству. Агентство не несет ответственности за вышеперечисленные действия Перевозчика.

## **9. Обязательства и ответственность сторон**

**9.1.** В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и международными правилами перевозок, с момента оформления и передачи авиабилетов пассажиру, ответственность перед пассажиром за выполнение воздушной перевозки несет перевозчик. Агентство не несет ответственность и не принимает претензии за действия перевозчиков, которые повлекли неблагоприятные последствия для пассажира (замена воздушного судна, изменения в расписании, отмена рейсов, задержка рейсов, не обеспечение стыковок в аэропортах, утеря багажа и/или личных вещей пассажиров и т.д.).

**9.2.** Соглашаясь с условиями настоящего Договора, Заказчик обязуется использовать услугу по бронированию, оформлению и продаже авиабилетов только в порядке и на условиях настоящего Договора. В случае несоблюдения Заказчиком условий настоящего Договора, доступ Заказчика к услуге по бронированию, оформлению и продаже авиабилетов в Приложении может быть ограничен.

**9.3.** Агентство не несет ответственности за ненадлежащее использование Заказчиком услуг, предусмотренных настоящим Договором.

**9.4.** Агентство имеет право передавать свои права и обязанности по исполнению Заказов третьим лицам.

**9.5.** Заказчик принимает на себя всю ответственность за подготовку, полноту и содержание всех необходимых для поездки документов.

**9.6.** Заказчику следует заблаговременно (до осуществления поездки) ознакомиться со всеми требованиями страны, в которую он направляется, относительно оформления документов, необходимых при въезде/выезде, а также условий

оформления виз, действительности национальных паспортов, заграничных паспортов, доверенностей и иных документов, наличие которых требуется в соответствии с законодательством страны пребывания.

**9.7.** Агентство не несет ответственности за незнание или несоблюдение Заказчиком указанных требований.

**9.8.** Агентство не несет ответственности за несоблюдение поставщиками услуг или их представителями условий договора воздушной перевозки и правил применения тарифов, так как данные условия и правила находятся в исключительном ведении таких поставщиков.

**9.9.** Агентство не несет ответственности за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействие) третьих лиц, а именно:

- в случае невозможности выполнения принятых на себя обязательств, вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, предоставленных Заказчиком, или нарушения Заказчиком условий настоящего Договора или требований к документам;
- за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка отправления авиарейсов, изменение стоимости авиабилетов, изъятие тарифа из продажи, аннуляция неоплаченных или оплаченных бронирований), за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов пассажиров. В этих случаях ответственность перед пассажирами несут авиационные перевозчики в соответствии с международными правилами и действующим законодательством РФ.

Претензии пассажиров рассматриваются перевозчиками на основе законодательства РФ и правил международных перевозок;

- за действия таможенных и миграционных органов;
- за ограничение права пассажира на выезд из РФ или иного пункта отправления компетентными органами соответствующей страны;
- за действия консульств иностранных государств, в том числе за задержку, отказ или изменение сроков выдачи въездных виз;
- за последствия нарушения пассажиром таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также нарушения особых правил поведения в стране временного пребывания;
- за неявку или опоздание пассажиров на регистрацию рейса;
- за несоблюдение пассажирами установленных перевозчиком правил поведения на борту;
- за отсутствие у пассажиров оформленных заграничных паспортов к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы выезда несовершеннолетних в возрасте до 18 лет;
- за подлинность и правильность оформления документов пассажира (достоверность содержащихся в них сведений).

**9.10.** Агентство не несет ответственности перед Заказчиком за частичную или полную неработоспособность Приложения, за временное отсутствие возможности доступа Заказчика к Приложению, а также за произведенные Заказчиком косвенные или прямые затраты вызванные такой неработоспособностью Приложения.

**9.11.** Вся информация, касающаяся расписания, наличия мест, стоимости тарифов и сборов, а также правил их применения и иных условий оказания услуг, размещается в Приложении Агентства в полном соответствии с тем, как она представлена в момент формирования Заказа.

**9.12.** Акцептируя настоящую оферту, Заказчик выражает согласие и разрешает Агентству в случае недостаточности средств или невозможности списания денежных средств с банковской карточки(ек) указанной Заказчиком при формировании текущей заявки, Агентство имеет право в досудебном порядке осуществлять безакцептное списание денежных средств со всех банковских карточек принадлежащих Заказчику, которые использовались данным Заказчиком ранее при формировании предыдущих заявок в Приложении принадлежащем Агентству.

## **10. Использование персональные данных Заказчика и пассажиров**



**10.1.** Агентство имеет право обрабатывать персональные данные Заказчика и указанных им при оформлении Заказа пассажиров, и обязано обеспечивать их конфиденциальность в порядке, установленном действующим законодательством.

**10.2.** Акцептируя настоящую оферту, Заказчик выражает согласие и согласие указанных им пассажиров и разрешает Агентству обрабатывать соответствующие персональные данные, в том числе фамилию, имя, отчество, дату рождения, пол, место работы и должность, почтовый адрес; домашний, рабочий, мобильный телефоны, адрес электронной почты, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу на территории Российской Федерации и трансграничную передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, а также передачу их контрагентам Агентства с целью дальнейшей обработки (включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу на территории Российской Федерации и трансграничную передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных) для проведения исследований, направленных на улучшение качества услуг, для проведения маркетинговых программ, статистических исследований, а также для продвижения услуг на рынке путем осуществления прямых контактов с Заказчиком с помощью различных средств связи, включая, но, не ограничиваясь: почтовая рассылка, электронная почта, телефон, факсимильная связь, сеть Интернет. Заказчик выражает согласие и разрешает Агентству и контрагентам Агентства обрабатывать персональные данные Заказчика и указанных им пассажиров с помощью автоматизированных систем управления базами данных, а также иных программных средств, специально разработанных по поручению Агентства. Работа с такими системами осуществляется по предписанному Агентством алгоритму (сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, блокирование, уничтожение). Используемые способы обработки (включая, но, не ограничиваясь): автоматическая сверка почтовых кодов с базой кодов, автоматическая проверка написания названий улиц / населенных пунктов, уточнение данных с Заказчиком путем телефонной, почтовой связи с Заказчиком или с помощью контакта через сеть Интернет, сегментация базы по заданным критериям. Заказчик соглашается с тем, что, если это необходимо для реализации целей, указанных в настоящей оферте, его персональные данные и персональные данные указанных Заказчиком пассажиров, полученные Агентством, могут быть переданы третьим лицам, которым Агентство может поручить обработку таких персональных данных на основании договора при условии соблюдения требований законодательства Российской Федерации об обеспечении такими третьими лицами конфиденциальности персональных данных и безопасности персональных данных при их обработке. При передаче указанных данных Агентство предупреждает лиц, получающих соответствующие персональные данные, о том, что эти данные являются конфиденциальными и могут быть использованы лишь в целях, для которых они сообщены, и требуют от этих лиц соблюдения этого правила. Заказчик вправе запросить у Агентства полную информацию о своих персональных данных и о персональных данных указанных Заказчиком пассажиров, их обработке и использовании, а также потребовать исключения или исправления/дополнения неверных или неполных персональных данных, отправив соответствующий письменный запрос на имя Агентства на почтовый адрес.

**10.3.** Агентство не хранит сведения о банковских платежных картах Заказчика, с использованием которых возможно производить платежи по карте. Указанные сведения обрабатываются Агентством и передаются в соответствующую платежную систему.

**10.4.** Передача данных Заказчика и указанных им пассажиров осуществляется через защищенное Интернет-соединение в зашифрованном виде с использованием SSL-сертификата (256-разрядное шифрование), выданном компанией Thawte.

**10.5.** Агентство соответствует требованиям стандарта безопасности данных индустрии платежных карт (PCI DSS) по обеспечению безопасности данных о держателях платежных карт, которые передаются, хранятся и обрабатываются в информационных инфраструктурах организаций.

**10.6.** Фамилия, имя отчество Заказчика и указанных им пассажиров, а также графические изображения, применяемые Заказчиком и пассажирами для их идентификации в социальных сетях, могут быть использованы Агентством в рекламных целях путем опубликования указанных сведений.

## **11. Порядок разрешения споров**

11.1. Все споры и разногласия между Агентством и Заказчиком по настоящему Договору подлежат разрешению путем проведения переговоров с соблюдением досудебного претензионного порядка.

11.2. В случае невозможности урегулирования разногласий путем проведения переговоров в течение 30 дней Стороны вправе передать такой спор на разрешение компетентного суда по месту нахождения Агентства.

## 12. Обстоятельства непреодолимой силы

12.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств), включая (но не ограничиваясь) следующие: пожар, наводнение, землетрясение, войну или иные боевые действия (независимо от того, является ли война объявленной или необъявленной), забастовки, и т.п., если в результате этих обстоятельств надлежащее исполнение настоящего Договора стало невозможным. При этом срок исполнения обязательств по Договору продлевается на срок действия таких обстоятельств.

12.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Договору, обязана письменно уведомить другую Сторону о наступлении вышеуказанных обстоятельств немедленно, однако не позднее семи дней с момента, когда о них стало известно. Извещение должно содержать данные о наступлении, характере обстоятельств непреодолимой силы и их возможных последствиях. Сторона также не позднее семи дней должна известить другую Сторону в письменном виде о прекращении этих обстоятельств. Наличие форс-мажорных обстоятельств должно быть, по требованию другой Стороны подтверждено соответствующими документами.

12.3. Если по истечении двух месяцев после получения извещения о наступлении форс-мажорных обстоятельств они все еще продолжают действовать, то каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения настоящего Договора в одностороннем порядке, направив другой Стороне письменное уведомление. В этом случае Заказчик оплачивает фактически оказанные услуги, а Агентство должно вернуть деньги за не оказанные услуги.

## 13. Прочие условия

13.1. Надлежащим уведомлением Заказчика в рамках настоящего Договора будет являться направление ему соответствующих сообщений на указанный Заказчиком адрес электронной почты, или уведомление Заказчика по указанному им номеру мобильного телефона (в том числе путем направления короткого текстового сообщения (СМС)), или уведомление Заказчика через Чат.

13.2. Агентство вправе изменять настоящий Договор в одностороннем порядке в любое время без уведомления Заказчиков. Изменения вступают в силу с момента их опубликования в Приложении.

13.3. Во всем, что не урегулировано настоящим Договором, стороны руководствуются положениями действующего законодательства Российской Федерации.

## 14. Реквизиты Агентства

<b>Полное фирменное наименование:</b>	Общество с ограниченной ответственностью «АМПЕРСАНД БИЛЕТЫ»
<b>Сокращенное фирменное наименование:</b>	ООО «АМПЕРСАНД БИЛЕТЫ»
<b>Адрес местонахождения:</b>	142000, Московская область, город Домодедово, микрорайон Центральный, владение «Паблик Проперти», строение 1
<b>ОГРН</b>	1155009004480
<b>ИНН</b>	5009101267
<b>КПП</b>	500901001

# Положение о предоставляемых скидках

Опубликовано 1 января 2017 года

## 15. Область применения и сфера действия

15.1. Положение о скидках (далее по тексту – «Положение») устанавливает виды скидок, порядок расчета размера скидок, условия и порядок их предоставления клиентам во время оказания Обществом с ограниченной ответственностью «АМПЕРСАНД БИЛЕТЫ», именуемым в дальнейшем «Агентство», услуг по бронированию, оформлению и продаже авиабилетов, через принадлежащий Агентству программный продукт «Andgo.travel», разработанный для мобильных устройств, работающих под управлением операционной системы iOS и Android, посредством использования которого через систему бронирования, оформления и продажи электронных авиабилетов оформляются запросы Заказчика на получение услуг Агентства и заключение договоров воздушной перевозки (далее – «Приложение»).

15.2. Настоящее Положение обязательно для всех подразделений Агентства.

## 16. Общие положения о предоставлении скидок

16.1. Предоставление скидок осуществляется с целью:

- стимулирования увеличения объема продажи авиабилетов во время оказания Агентством услуг по бронированию, оформлению и продаже авиабилетов для потенциальных клиентов, а также постоянных клиентов;
- обеспечение высокого качества взаимодействия Агентства с клиентами всех статусов и на этой основе совмещения конкурентных цен, увеличения дальнейшего роста прибыльности Агентства;
- удержание и расширение занимаемых рыночных позиций, формирование приверженности клиентов к услугам Агентства;
- завоевание новых и удержание постоянных клиентов;
- избегания проблемных ситуаций с клиентами, а также авиакомпаниями, авиаперевозчиками, из-за отсутствия информированности клиентов во время предоставления скидок клиентам.

16.2. Экономическая эффективность реализации применяемой Агентства системы скидок оценивается и рассчитывается ежегодно до 20-го числа первого месяца, следующего за отчетным годом.

16.3. Настоящее Положение определяет:

- виды скидок;
- порядок расчета размера скидок;
- условия и порядок предоставления скидок, новым и постоянным клиентам;
- ограничения использования скидок клиентами.

16.4. Скидки могут быть как в процентном выражении, так и в абсолютном денежном выражении.

16.5. Скидки не суммируются.

16.6. Одновременно можно использовать только одну скидку.

16.7. Платеж за приобретаемый авиабилет не может быть меньше 1 000 рублей (например, если цена авиабилета 1 200 рублей, а предоставленная клиенту скидка составляет 500 рублей, то клиент обязан заплатить 1 000 рублей, а скидка составит только 200 рублей).

16.8. Все скидки имеют ограниченный срок действия.

## 17. Виды и категории скидок

**17.1.** К действующим ценам на приобретаемые авиабилеты Агентства может предоставлять клиентам следующие скидки:

17.1.1. Скидка на первую покупку авиабилетов.

17.1.2. Индивидуальная скидка.

17.1.3. Промоскидка. Промоскидка делиться на категории:

- промоскидка, которая действует в рамках определенного календарного месяца и предоставляется на любую по счету покупку авиабилета;
- промоскидка, которая действует в рамках указанного периода и предоставляется на авиабилеты с определенным городом вылета и/или прилета.

17.1.4. Стимулирующая скидка.

17.1.5. Персональная скидка.

17.1.6. Скидка по Договору потребительского займа.

## **18. Условия распространения и предоставления скидок**

**18.1.** Скидка на первую покупку, предоставляется любому новому клиенту. Данная скидка распространяется через рекламу Агентства, на официальном сайте и в Приложении. Количество скидок ограничено.

**18.2.** Индивидуальная скидка, предоставляется постоянному клиенту в случае приобретения авиабилета в кредит и дальнейшего надлежащего своевременного погашения кредита. Индивидуальную скидку постоянный клиент имеет право использовать один раз при очередном (следующем) приобретении авиабилета у Агентства.

**18.3.** Промоскидка предоставляется путем рассылки электронных писем постоянным клиентам. Скидка предоставляется в виде промокода – это специальное слово, которое надо ввести в специальном разделе Приложения. Для активации скидки необходимо в меню Приложения перейти в раздел «Промокод» и ввести промокод.

**18.4.** Стимулирующая скидка предоставляется Агентством в виде сезонных скидок, т.е. скидок, которые действует летом, либо зимой, либо осенью, либо весной. Такая скидка действует для оплаты одного заказа в период действия скидки. Предоставляются всем желающим при условии регистрации в Приложении. Данная скидка распространяется через рекламу Агентства, на официальном сайте и Приложении. Количество скидок ограничено.

**18.5.** Персональная скидка предоставляется индивидуально любому лояльному постоянному клиенту по решению Агентства без дополнительных условий.

**18.6.** Скидка по Договору потребительского займа. Данная скидка предоставляется Агентством клиенту в виде скидки при уплате первого платежа или очередного платежа, который клиент обязан осуществить после заключения Договора потребительского займа.

## **19. Ограничения при использовании скидок**

**19.1.** Настоящим Положением Агентство официально сообщает всем клиентам о том, что Авиакомпания (Перевозчики) могут устанавливать запрет для продажи авиабилетов со скидками по более низким ценам, чем продает непосредственно сама данная Авиакомпания (Перевозчик), а также предоставления скидок на авиабилеты в определенных направлениях перелета клиентов.

На основании указанного выше Агентство имеет право не предоставлять любому клиенту предоставленную скидку в связи с существующим запретом.

С целью получения перечня существующих запретов в отношении предоставления скидок, установленные Авиакомпаниями (Перевозчиками), любой клиентом имеющий намерение приобрести у Агентства авиабилеты, может

запросить данную информацию путем направления соответствующего письменного запроса на электронную почту Агентства: hello@andgo.travel.

19.2. Размещение данного Положения на официальном сайте Агентства и в Приложении является надлежащим и достаточным уведомлением клиента о данном Положении, а также о существующих ограничениях при использовании клиентами полученных скидок, при условии указанием Агентством ссылки в виде «\*\*» (двух снежинок) во время предоставления клиентам скидок по всем видам существующих скидок, указанных в данном Положении.

## **20. Перечень авиакомпаний (перевозчиков), на авиабилеты которых Агентство имеет право не предоставлять скидки**

20.1. Аэрофлот

20.2. Грозный авиа

20.3. Костромское авиапредприятие

20.4. Уральские Авиалинии

20.5. Air France

20.6. AZAL

20.7. KLM

20.8. S7 Airlines

20.9. UTair

20.10. Uzbekistan Airways

## **21. Ответственность за размещение и контроль соблюдения настоящего Положения**

21.1. Ответственным за своевременное размещение на официальном сайте Агентства и в Приложении данного Положения, а также всех последующих изменений, вносимых в настоящее Положение, сотрудником Агентства является операционный директор Агентства.

21.2. Контроль соблюдения должностными лицами Агентства требований настоящего Положения осуществляет Генеральный директор.

21.3. Настоящее Положение вводится в действие с момента утверждения Генеральным директором Агентства.

## **22. Реквизиты Агентства**

<b>Полное фирменное наименование:</b>	Общество с ограниченной ответственностью «АМПЕРСАНД БИЛЕТЫ»
<b>Сокращенное фирменное наименование:</b>	ООО «АМПЕРСАНД БИЛЕТЫ»
<b>Адрес местонахождения:</b>	142000, Московская область, город Домодедово, микрорайон Центральный, владение «Паблик Проперти», строение 1
<b>ОГРН</b>	1155009004480
<b>ИНН</b>	5009101267
<b>КПП</b>	500901001