

Пользовательское соглашение (Оферта)

Настоящее Пользовательское соглашение является официальным публичным предложением (Офертой) ООО «Завтра», именуемой в дальнейшем «Исполнитель», заключить договор с любым лицом, именуемым в дальнейшем «Заказчик», акцептовавший настоящую Оферту, то есть давшим безоговорочное согласие со всеми условиями взаимодействия Исполнителя и Заказчика, указанными ниже. Заключаемый договор (далее – «Договор») устанавливает права и обязанности сторон при оказании Заказчику услуг как непосредственно Исполнителем, так и иными лицами, уполномочившими Исполнителя заключить Договор.

Настоящий документ в соответствии со ст. 435 и ч.2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее — «ГК РФ») является публичной Офертой (далее — «Оферта»).

Договор заключается путем акцепта Оферты лицом, откликнувшимся на Оферту Исполнителя.

Полным и безоговорочным акцептом Оферты является осуществление лицом, получившим Оферту, действий по выполнению указанных в Оферте условий, согласие (акцепт) с настоящей Офертой в смысле ч. 3 ст. 438 ГК РФ считается полученным (конклюдентные действия).

ТЕРМИНЫ И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе применяются следующие термины и определения:

«Исполнитель» - Общество с ограниченной ответственностью «Завтра» (ООО «Завтра»), ОГРН 1207700392503, ИНН 9731071540, КПП 773101001, место нахождения: 121205, г. Москва, Территория Сколково Инновационного центра, бульвар Большой, д. 42, стр. 1, этаж 3, пом. №1171, банковские реквизиты: р/с 40702810138000210280 в ПАО Сбербанк, к/с 30101810400000000225 БИК 044525225.

«Сервис путешествий, а равно Сервис» – программа для ЭВМ: KROT, разработчиком и правообладателем которой является Исполнитель, имеющая широкий спектр функциональных и иных возможностей, включая, но не ограничиваясь следующие: бронирование, оформление, приобретение и возврат авиабилетов.

«Заказчик» - физическое лицо, достигшее возраста 14 лет – акцептант по настоящей Оферте.

«Инструментарий Сервиса» – функционал по бронированию, оформлению и приобретению авиабилетов, доступный в Сервисе для Заказчика.

«Услуги сопровождения Сервиса» - комплекс услуг сопровождения Сервиса, оказываемый Заказчику Исполнителем и позволяющий ему осуществлять бесперебойный вход и использование Сервиса в режиме «онлайн» посредством входа через Мобильное Приложение «Программы, а также через сайты в сети Интернет по адресу: <https://spasibosberbank.ru/avia> и/или <https://new.spasibosberbank.ru/avia>, получить доступ к Инструментарии Сервиса; воспользоваться техническим сопровождением (поддержки) функционала Сервиса.

«Поставщики услуг (а равно Поставщики)» - авиакомпании и иные компании, осуществляющие перевозку пассажиров; предоставляющие услуги, позволяющие осуществлять бронирование авиабилетов (проездных документов) для Заказчика или иные услуги непосредственно, связанные с выполнением поручения Заказчика по приобретению ему проездных документов.

«Программа «СберСпасибо» (Программа) - программа лояльности, построенная на системе накопления и использования Бонусов и/или Сberman на основе специального программного обеспечения, направленная на стимулирование активности ее Участников использования Участниками продуктов и услуг Публичного акционерного общества «Сбербанк России» (далее – ПАО Сбербанк), увеличение объема операций, совершаемых участниками с использованием банковских карт, приобретении товаров, работ услуг Участвующих компаний, в т.ч. Исполнителя. Программа реализуется ПАО Сбербанк и управляется Уполномоченной компанией.

Написанные с большой буквы термины, используемые в Оферте, в том числе в термине Программа, которым не дано определение в разделе «Термины и их определения» настоящей Оферты, употребляются в том же значении, которое определено в Правилах Программы «СберСпасибо».

Правила Программы состоят из общих положений, определяющих условия и порядок участия физических лиц в Программе, а также из составных частей – Правила Бонусной Программы «Сбер-Спасибо» (Приложение № 1 к Правилам Программы, являющееся неотъемлемой частью Правил Программы) и Правил Программы «Тревел» (Приложение №2 к Правилам Программы, являющееся неотъемлемой частью Правил Программы). Правила Программы размещены на сайтах: www.sberbank.ru и www.spasibosberbank.ru.

«Уполномоченная компания» - Акционерное общество «Центр программ лояльности» (АО «ЦПЛ») (зарегистрировано Межрайонной инспекцией ФНС № 46 по г. Москве 31 августа 2011 г., ОГРН 1117746689840, ИНН 7702770003 КПП 772501001, место нахождения: 115114, Москва, 1-й Дербеневский переулок, дом 5, помещение №505/506), по поручению ПАО Сбербанк осуществляющее обеспечение реализации Программы.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги сопровождения Сервиса (далее по тексту Оферты – услуги сопровождения Сервиса и/или Услуги), в объеме и на условиях, согласно Приложению № 1 к настоящей Оферте, а Заказчик обязуется принять Услуги и оплатить их в соответствии условиями настоящей Оферты.

Исполнитель предоставляет Заказчику в рамках оказания Услуг сопровождения Сервиса удаленный доступ к Сервису.

1.2. Услуги сопровождения Сервиса оказываются Исполнителем начиная с даты осуществления Заказчиком первого входа в Сервис и до первого сделанного заказа на покупку авиабилетов. С момента, когда Заказчик делает заказ на покупку авиабилетов через Сервис, оплата взимается на условиях и в размере, предусмотренным в настоящей Оферте. Плата за оказание Услуг сопровождения Сервиса включена в стоимость услуг сопровождения Сервиса.

1.3. Поскольку бронирование и оформление проездных документов (билетов) является неотъемлемым функционалом Сервиса, в части получаемых денежных средств от Заказчика за услуги в оплату проездных документов, дополнительных сборов поставщиков услуг, а также при приобретении проездных документов у Поставщиков таких билетов, Исполнитель выступает агентом, действующим от своего имени и за счет Заказчика, по приобретению для Заказчика проездных билетов, включая тарифы и сборы Поставщиков услуг.

2. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН

2.1. Заказчик согласен с тем, что, в случае необходимости, для выполнения услуг по Оферте, Исполнитель формирует и использует персональные данные Заказчика.

2.1.1. К персональным данным, которые использует Исполнитель для оказания относятся:

- Фамилия, Имя, Отчество
- Паспортные данные (общероссийский паспорт)
- Паспортные данные заграничного паспорта
- Данные любого иного иностранного документа (при необходимости)
- Сведения о рождении: дата, место рождения
- Номера контактных телефонов
- Адрес электронной почты

2.1.2. При обработке персональных данных Заказчика (сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение), полученных в целях исполнения настоящей Оферты, Исполнитель обязуется:

- соблюдать конфиденциальность и обеспечивать безопасность персональных данных;
- не разглашать персональные данные и использовать их только в целях исполнения настоящего Договора и заключения договоров перевозки;

- выполнять и соблюдать требования по защите обрабатываемых персональных данных, предусмотренные статьями 18.1. и 19 ФЗ №152-ФЗ от 27 июля 2006г. «О персональных данных».

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Исполнитель обязуется:

- 3.1.1. Добросовестно и в установленные сроки исполнять свои обязательства по Договору; оперативно информировать Заказчика о ходе оказания Услуг, предоставлять Заказчику информацию по его запросу, касающуюся предмета настоящего Договора.
- 3.1.2. Обеспечивать сохранность документов, переданных ему Заказчиком или полученных в интересах Заказчика для исполнения настоящей Оферты.
- 3.1.3. Обеспечивать конфиденциальность персональных данных Заказчика, полученных от Заказчика.
- 3.1.4. Предоставить Заказчику доступ к Инструментарии Сервиса.
- 3.1.5. Предоставить Заказчику обучающие материалы на русском языке, необходимую техническую информацию для возможности работы с Сервисом (при необходимости).

3.2. Заказчик обязуется:

- 3.2.1. Ознакомиться с правилами авиакомпаний до момента оплаты авиабилетов.
- 3.2.2. Своевременно оплачивать Услуги Исполнителя по настоящему Договору.
- 3.2.3. Самостоятельно и своевременно осуществлять установку обновлений собственного программного обеспечения по доступу к Сервису посредством сети Интернет (например, установка обновлений для веб-браузера).
- 3.2.4. Не передавать третьей стороне права и/или обязанности по настоящему Договору, как частично, так и полностью, за исключением случаев, когда Исполнитель дал на это своё предварительное письменное согласие.
- 3.2.5. Уведомлять Исполнителя о любых сбоях в работе Инструментария Сервиса.
- 3.2.6. Предоставлять Исполнителю информацию и документы, необходимые для надлежащего исполнения Исполнителем своих обязанностей по настоящему Договору.
- 3.2.7. При отказе Заказчика в целом или в части от Услуг, предусмотренных п. 1.1. настоящей Оферты, уведомить об этом Исполнителя и уплатить все фактически понесенные Исполнителем расходы, в том числе убытки Исполнителя и штрафные санкции, если таковые предусмотрены третьими лицами (поставщиками услуг).

3.3. Заказчик имеет право:

- 3.3.1. Использовать Инструментарий Сервиса.

4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ

- 4.1. Стоимость Услуг сопровождения Сервиса по настоящему Договору определяется согласно тарифам, установленным Приложением № 1 к настоящей Оферте.
- 4.2. Оплата Заказчиком Услуг по настоящему Договору осуществляется с использованием банковских карт Заказчика путем списания денежных средств с таких карт на расчетный счет Исполнителя, в порядке, указанном в Приложении №2 к настоящей Оферте, являющимся неотъемлемой частью Оферты.
- 4.3. Стороны договорились, что аванс и предварительная оплата не являются займом, а отсрочка и рассрочка платежа не являются коммерческим кредитом, если иное прямо не предусмотрено настоящей Офертой.
- 4.4. В целях приобретения Услуг сопровождения Сервиса, а также услуг Поставщиков Заказчиками могут быть использованы Бонусы и/или Сбермили в рамках Акций, проводимых на базе Программы (при условии проведения Акций) в случае, если Заказчик примет участие в ука-

занных Акциях в порядке, установленном правилами Акций и Правилами Программы. Информация о проведении Акции, правила Акций размещаются на сайте в сети Интернет по адресу: <http://new.spasibosberbank.ru/avia> и/или <http://spasibosberbank.ru/avia>. Возможность использования Бонусов и/или Сbermanей в рамках Акций, проводимых на базе Программы, не является предметом настоящего Пользовательского соглашения, а приведена исключительно в информационных целях.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации и настоящим договором.
- 5.2. Обязательство Стороны по выплате неустойки возникает у нарушившей Стороны после получения ею письменного требования об уплате неустойки от другой Стороны.
- 5.3. Сторона, нарушившая условия настоящей Оферты, не исполнившая или исполнившая ненадлежащим образом свои обязательства настоящей Оферты, обязана возместить другой Стороне причиненные убытки.
- 5.4. Заказчик обязан возместить все расходы Исполнителя, связанные с удовлетворением носящих характер мер гражданско-правовой ответственности денежных требований поставщиков услуг, заказанных/забронированных Заказчиком у этих поставщиков посредством Сервиса, если указанные требования обусловлены действиями/бездействием Заказчика.
- 5.5. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за неоказание услуг, указанных в п.1.1. Оферты, обусловленное обстоятельствами, возникшими из-за действий Перевозчика.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 6.1. Стороны обязуются разрешать возникшие разногласия путём переговоров на основе признания и соблюдения в равной степени прав и законных интересов Сторон.
- 6.2. Соблюдение претензионного порядка разрешения споров является обязательным для Сторон.
- 6.3. Срок ответа на претензию составляет 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня её получения соответствующей Стороной.
- 6.4. Не получив ответа на претензию в установленный пунктом 6.3. настоящей Оферты срок или получив ответ, не признающий полностью или в части требования, изложенные в претензии, Сторона, предъявившая требования, изложенные в претензии, вправе для разрешения спора обратиться в суд.

7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

- 7.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после заключения настоящего Договора, которые стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами, к которым относятся, включая, но, не ограничиваясь, пожар, землетрясение, военные действия, уличные беспорядки, забастовки, акты и действия (бездействия) государственных или муниципальных органов и любые другие обстоятельства, влияющие на непосредственное выполнение условий настоящего Договора.
- 7.2. О возникновении, продолжительности и прекращении обстоятельств непреодолимой силы и/или их последствий Стороны обязуются уведомлять друг друга незамедлительно, но не позднее 3 (трёх) календарных дней с даты их возникновения/прекращения.
- 7.3. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжаются более 3 (трех) месяцев, каждая Сторона имеет право инициировать досрочное расторжение Договора.

8. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

- 8.1. Настоящая Оферта считается добровольно, полностью и безоговорочно акцептованной Заказчиком, а настоящий Договор соответственно - заключенным, с момента осуществления Заказчиком следующих действий:

8.1.1. Проставлением Заказчиком галочки в графе «Я принимаю условия согласия на обработку персональных данных и соглашаюсь с условиями Пользовательского соглашения» при оформлении билета.

Дополнительно стороны рассматривают действия Заказчика по оплате услуг, как последующее одобрение и согласие Заказчика с настоящей Офертой, и заключение Договора, согласно статье 183 Гражданского кодекса РФ.

8.2. Акцепт Оферты означает, что Заказчик предварительно ознакомился и подтверждает свое согласие со всеми условиями и положениями Оферты и приложениями к ней.

После акцепта настоящей Оферты Заказчик не вправе ссылаться на то, что он не ознакомлен с условиями и положениями Оферты, а также с приложениями к ней (частично или в полном объеме) либо не признает их обязательность.

Заказчик заверяет и гарантирует, что обладает всеми правами, необходимыми для заключения и исполнения настоящего Договора.

В случае, если Заказчик не согласен с каким-либо условием настоящей Оферты, Исполнитель предлагает отказаться от заключения настоящего Договора и использования Сервиса.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ИЗМЕНЕНИЕ ОФЕРТЫ

9.1. Настоящий договор может быть изменён и/или расторгнут по основаниям и в порядке, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации и настоящим договором.

9.2. Настоящая Оферта вступает в силу с момента ее опубликования в Сервисе и действует до момента ее отзыва.

9.3. Договор вступает в силу с момента акцепта Оферты и действует бессрочно.

9.4. Исполнитель имеет право отозвать Оферту до момента ее акцепта.

9.5. Исполнитель оставляет за собой право внести изменения в условия Оферты, в том числе изменить наименование, описание, состав и стоимость Услуг, указанных в настоящей Оферте.

9.6. Изменения вступают в силу с момента опубликования новой редакции Оферты в Сервисе, если иной срок не будет указан при такой публикации.

9.7. При этом внесение изменений в Оферту влечет за собой внесение этих изменений в заключенный и действующий между Заказчиком и Исполнителем договор, и эти изменения в Договоре вступают в силу одновременно с такими изменениями в Оферте.

9.8. Заказчик признает, что опубликование вышеуказанных сведений и документов на сайте Исполнителя является надлежащим уведомлением Заказчика о вносимых изменениях.

9.9. Договор может быть расторгнут:

- По соглашению Сторон в любое время.
- По инициативе любой из Сторон с письменным уведомлением другой Стороны не позднее, чем за 15 (пятнадцать) рабочих дней до предполагаемой даты расторжения.

9.10. Прекращение действия Оферты не освобождает Стороны от проведения взаимных расчетов, выполнения уже возникших к этому моменту обязательств и ответственности за их нарушение. Взаиморасчеты производятся Сторонами не позднее, чем в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней с даты прекращения Оферты.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

10.1. По всем вопросам, не урегулированным настоящим договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. Приложениями к настоящему Оферте и его неотъемлемыми частями являются:

10.2.1. Приложение № 1 – Тарифы на услуги сопровождения Сервиса;

10.2.2. Приложение № 2 – Условия оплаты услуг сопровождения Сервиса с использованием банковских карт.

10.2.3. Приложение №3 - Соглашение об уровне предоставления Сервиса.

Тарифы на услуги сопровождения Сервиса

1.1. Стоимость услуг Исполнителя по сопровождению Сервиса в части использования Сервиса при бронировании и оформлении авиабилетов для Заказчика составляет:

№	Наименование	Стоимость, в т.ч. НДС по ставке, установленной законода- тельством РФ
1.	Оформление авиабилета по Стандартному тарифу*, независимо от количества полетных сегментов	3,96% от стоимости заказа**
2.	возврат/обмен авиабилета по Стандартному тарифу	1000,00 рублей

* Заказчик может забронировать и оформить авиабилеты по тарифу Стандартный и по тарифу Плоский.

Авиабилеты по тарифу Плоский – это авиабилеты авиакомпаний ПАО «Аэрофлот» и «Россия» на прямые рейсы по следующим направлениям на территории Российской Федерации между городами Москва и Симферополь, Калининград, Владивосток, Хабаровск, Южно-Сахалинск, Петропавловск-Камчатский, Магадан, по которым действуют специальные тарифы на их оформление и возврат, в соответствии с указаниями таких авиакомпаний, полученных Исполнителем.

Авиабилеты по тарифу Стандартный – это все авиабилеты авиакомпаний, за исключением авиабилетов и направлений, по которым предоставляется Плоский тариф, за оформление и возврат, которых с Заказчика взимается стоимость, указанная в п. 1.1. настоящего Приложения.

**Указанная стоимость не зависит от количества полетных сегментов и включает топливные сборы поставщиков услуг.

1.1.1. Стоимость услуг сопровождения Сервиса включает вознаграждение Исполнителя как агента в размере 1 % от стоимости таких услуг. Расчет стоимости услуг сопровождения сервиса зависит интенсивности использования инструментария Сервиса.

2. Особенности получения услуг, приобретенных и/или заказанных с помощью Сервиса

2.1. Условия бронирования и оформления авиабилетов:

2.1.1. Заказчик оплачивает все сборы и штрафы, налагаемые Перевозчиком на каждый заказанный Заказчиком билет в случае изменения Заказчиком даты или отмены поездки в соответствии с правилами примененного тарифа.

2.2. Условия обмена и возврата авиабилетов.

2.2.1. Вынужденный возврат — происходит в случае вынужденных ситуаций: отмены рейса, задержки или внесения авиакомпанией изменений во время вылета или прилета рейса. При вынужденном возврате Заказчик получает возврат полной стоимости билета, с учетом использованных полетных сегментов, за исключением сборов за уже оказанные услуги, которые не подлежат возврату, например, за услугу бронирования авиабилета.

2.2.2. Добровольный возврат — происходит в случае добровольного отказа Заказчика от перевозки. Согласно Оферте перевозки, авиакомпания может в одностороннем порядке запретить доб-

ровольный возврат или же установить штраф за обработку и проведения операции возврата авиабилета. Кроме того, перевозчик ограничивает возврата некоторых такс и сборов, например, топливных.

2.2.3. Возврат денежных средств при отказе Заказчика от перевозки производится в соответствии с правилами применения тарифов, установленными Поставщиком. Информация об условиях возврата по тарифу предоставляется Заказчику при оформлении заказа на сайте.

2.2.4. Стоимость услуг Исполнителя по сопровождению сервиса при исполнении каждого конкретного запроса Заказчика на возврат билета, указана в п. 1.1.1. настоящего Приложения.

2.2.5. Для проведения обмена купленного авиабилета Заказчик должен обратиться по телефонам, указанным в приложении №3 к Пользовательскому соглашению (Оферте).

Перевозчик устанавливает ограничения на обмен авиабилетов, вплоть до запрета обмена, а также собственные сборы за обмен авиабилета, в том числе доплату до другого тарифа.

Стоимость услуг Исполнителя по сопровождению сервиса при исполнении каждого конкретного запроса Заказчика на обмен билета, указана в п. 1.1.1. настоящего Приложения.

2.2.6. Стоимость услуг Исполнителя по сопровождению сервиса, взимаемая при покупке билета за услугу бронирования (оформления) билета, является невозвратной и не подлежит возврату после оплаты билета.

Условия оплаты услуг сопровождения Сервиса с использованием банковских карт.

1. Термины и определения

- 1.1. **Банковская карта** - расчетная (дебетовая), кредитная карта, платежных систем: VISA, MasterCard, МИР, являющаяся электронным средством платежа.
- 1.2. **Банк-эмитент** – кредитная организация, являющаяся участником платежной системы и осуществляющая эмиссию банковских карт.
- 1.3. **Банк-эквайер** – кредитная организация, являющаяся участником платежной системы и осуществляющая весь комплекс финансовых операций, связанных с выполнением расчетов и платежей по в этих точках.
- 1.4. **CVC2/CVV2** – специальный код, который применяется для проверки подлинности карты, выпущенной банком. Печатается на обратной стороне карты, сразу после номера карты, либо после последних 4 цифр номера карты и всегда состоит из трёх цифр.

2. Порядок оплаты услуг сопровождения Сервиса

- 2.1. Заказчику Сервиса после оформления авиабилета необходимо нажать кнопку «Оформить» и перейти к разделу оплаты билета.
- 2.2. Далее Заказчик проверяет и подтверждает условия оформления авиабилета, стоимости билета и услуг сопровождения Сервиса путем нажатия кнопки «К оплате».
- 2.3. Далее Заказчику необходимо нажать кнопку «Оформить».
- 2.4. Далее осуществляется переадресация Заказчика на специальную страницу оплаты Банка-эквайера, где отображаются параметры платежа и предлагается ввести реквизиты банковской карты.
- 2.5. Заказчик вводит следующие реквизиты Банковской карты:
 - номер карты;
 - дату окончания срока действия карты;
 - имя и фамилию владельца карты, как указано на карте;
 - значения CVC2 или CVV2;

и подтверждает свое согласие оплатить билет вводом специального пароля. Специальный пароль представляет собой цифровую/буквенно-цифровую последовательность, однозначно идентифицирующую Заказчика как держателя карты. Проверка специального пароля обеспечивается Банком-эмитентом.

- 2.6. Банк-эквайер проверяет право Заказчика провести операцию в соответствии с регистрацией и проводит авторизацию операций в установленном соответствующими международными платежными системами порядке.
- 2.7. При получении отрицательного результата авторизации Банк-эквайер отправляет уведомление об отказе от проведения операции. Отказ доводится до сведения Заказчика и Исполнителя.
- 2.8. При получении положительного результата авторизации Банк-эквайер передает подтверждение Заказчику и Исполнителю.
- 2.9. После проведения оплаты, Заказчику выводится страница в Сервисе с результатом операции, которая сообщает информацию об успешности прохождения платежа и покупки авиабилета, а также о суммах операции.
- 2.10. После оплаты Заказчику на адрес электронной почты, указанной им при бронировании, направляется маршрут-квитанция, которая является подтверждением оказания услуг по бронированию и оформлению авиабилетов.

3.Порядок возврата денежных средств

- 3.1. Исполнитель осуществляет возврат денежных средств при обмене и/или возврате авиабилетов на условиях, указанных в п. 2.2. Приложения №1 к Оферте.
- 3.2. Возврат денежных средств за билет осуществляет только на счет банковской карты Заказчика, с которой была произведена оплата билет. Для возврата денежных средств за билет Заказчик направляет заявку Исполнителю в порядке, указанном в п.п. 2.2. Приложения №1 к Оферте. Возврат денежных средств осуществляется Исполнителем в течение 30 (тридцати) рабочих дней после подтверждения возврата со стороны Заказчика.

1. Доступность сервиса и время проведения регламентных работ в сервисе определяется в Таблице 1.

Таблица 1

Параметр	Значение	Комментарий
Время предоставления сервиса	24/7	Период времени, в течение которого возможно использование сервиса
Сервисный перерыв	1 раз в неделю между 23:00 и 6:00 по воскресеньям	Снижение качества услуг или частичное их отсутствие, в указанное время не является нарушением соглашения
Технический перерыв	Не более 80 часов в год	Проводится в случае, когда необходимо выполнить работы, требующие остановки сервиса на некоторое время.

2. Заказчик направляет обращения, как связанные со сбоями работы Сервиса, так и не связанные с ним, по телефону 900 используя голосовую команду "Бонусы и/или Сбермили".