

Публичная оферта (предложение) республиканского унитарного предприятия «ЦЕНТРКУРОРТ» к заключению договора оказания услуг по бронированию, оформлению, продаже авиабилетов посредством технических возможностей интернет-сайта [OTRUSK.BY](http://OTRUSK.BY)

Данный документ является публичным предложением (офертой) республиканского унитарного предприятия «ЦЕНТРКУРОРТ» (220048, Республика Беларусь, г. Минск, ул. Мясникова, 39, каб. 338, УНП:100726604) (далее по тексту - Агентство), адресованным неограниченному кругу лиц и содержит все существенные условия договора оказания услуг по бронированию, оформлению, продаже авиабилетов (**далее – договор реализации авиабилетов**) посредством технических возможностей интернет-сайта [AVIA.OTRUSK.BY](http://AVIA.OTRUSK.BY) (далее - Сайт).

В случае принятия (акцепта) изложенных ниже условий физическое лицо, создающее Заказ и производящее акцепт настоящей оферты, становится Клиентом, а Агентство и Клиент совместно — сторонами договора реализации авиабилетов.

Фактом принятия (акцепта) Клиентом условий настоящей оферты является 100% предоплата Клиентом Агентству заказанного (ых) им авиабилета(ов) в порядке и на условиях, определенных настоящей Офертой (п.3 ст.408 ГК РБ). Датой акцепта настоящей оферты, а следовательно, моментом заключения договора реализации авиабилетов между Агентством и Клиентом будет считаться дата зачисления денежных средств Клиента за авиабилет(ы) на расчетный счет Агентства.

Договор, совершенный в вышеописанном порядке, считается заключенным в простой письменной форме (п.2, п.3 ст.404 и п.3 ст.408 ГК РБ), не требует оформления на бумаге и обладает полной юридической силой для сторон.

**Создавая Заказ на имя Получателя и совершая акцепт оферты, Клиент:**

подтверждает, что Клиент

**А) уполномочен:**

- создавать Заказ в пользу (на имя) Получателя;
- осуществлять выбор услуг/услуг Агентства, добавляемых в Заказ, создаваемый в пользу (на имя) Получателя;
- осуществлять любые действия в отношении бронирования, созданного в пользу (на имя) Получателя, а равно в отношении Услуг/Услуг Агентства, которые входят в такое бронирование;
- надлежащим образом как представитель Получателя давать согласие Агентству на предоставление и хранение персональных и иных данных Получателя и на их обработку, а также на передачу указанных персональных и иных данных Перевозчику/Поставщику услуг с целью их дальнейшей обработки Перевозчиком/Поставщиком услуг;

**Б) имеет законное право** действовать в пользу (в интересах) Получателя, реализовывая соответствующие права и принимая на себя соответствующие обязанности;

**В) получил от Получателя** письменное согласие на предоставление Агентству персональных и иных данных Получателя и на их обработку, а также на передачу указанных персональных и иных данных Перевозчику/Поставщику услуг с целью их дальнейшей обработки Перевозчиком/Поставщиком услуг;

**Д) от имени Получателя даёт согласие** Агентству на предоставление и хранение персональных и иных данных Получателя и на их обработку, а также на передачу указанных персональных и иных данных Перевозчику/Поставщику услуг с целью их дальнейшей обработки Перевозчиком/Поставщиком услуг.

Целью сбора персональных, платёжных и иных данных Клиента/Получателя является исполнение Агентством Договора оказания Услуг Агентства, а также исполнение Перевозчиком/Поставщиком услуг соответствующего договора.

Согласие, данное Клиентом на хранение персональных, платёжных и иных данных Клиента, согласие, данное Клиентом от имени Получателя на хранение персональных и иных данных Получателя, согласие, данное Клиентом от имени Плательщика на хранение платёжных данных Плательщика, действует в течение 3 (трёх) лет с момента совершения Клиентом Акцепта настоящей Оферты, а также в течение 3 (трёх) лет с даты прекращения действия Соответствующего договора. По истечении указанных сроков действия таких согласий считаются продлёнными на каждые следующие 3 (три) года при отсутствии сведений об их отзыве Клиентом/Получателем/Плательщиком соответственно.

## **ГЛАВА 1. ПРЕАМБУЛА**

Перед тем как акцептовать оферту, Агентство просит каждого внимательно ознакомиться с условиями, изложенными в настоящей оферте и стоимостью авиабилета(ов).

Настоящая оферта содержит важную информацию относительно использования Сайта, условий приобретения авиабилета(ов).

Если Вы желаете начать пользоваться Сайтом, приобретать авиабилет(ы) через Агентство, Вы обязаны самостоятельно ознакомиться с настоящей офертой.

В случае, если Вы не согласны с изложенными в настоящей оферте условиями приобретения авиабилетов через Агентство, Вы не должны пользоваться Сайтом и обязаны немедленно его покинуть.

Контакты специалиста Агентства:

- Телефон: +375 (29) 191-39-66, +375(17)3286931 (с 09.00 до 18.00, согласно тарифам Вашего оператора связи)
- Skype: +375295822680
- По вопросам возврата/обмена/изменения Авиабилета: [avia1@ck.by](mailto:avia1@ck.by)
- Спорные вопросы, претензии: [avia@ck.by](mailto:avia@ck.by)

- По другим вопросам: [avia1@ck.by](mailto:avia1@ck.by)

В случае, если у Вас имелись вопросы, связанные с бронированием, оформлением и приобретением авиабилета(ов), иные вопросы относительно Сайта или услуг Агентства в целом, но, несмотря на это, Вы всё равно начали пользоваться Сайтом, оформлять Заказ на приобретение авиабилета (ов) или заказывать услуги Агентства, не связавшись с его специалистом, Вы обязуетесь не предъявлять к Агентству каких-либо претензий, связанных с использованием Вами Сайта и осуществлением Вами Заказа на приобретение авиабилета(ов) и/или услуг Агентства.

## **ГЛАВА 2 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ РЕАЛИЗАЦИИ АВИАБИЛЕТОВ**

**Авиабилет** — перевозочный именной электронно-цифровой документ, формируемый Системой бронирования от имени Перевозчика или самим Перевозчиком, хранящийся в системе бронирования Перевозчика, в Глобальной дистрибутивной системе, а также в Системе бронирования. Авиабилет удостоверяет заключение между Перевозчиком, с одной стороны, и Клиентом/Получателем как Авиапассажем, с другой стороны, договора воздушной перевозки и предоставляет Авиапассажу право на получение услуги по воздушной перевозке в объёме, выбранном и оплаченном Клиентом при создании Заказа.

**Авиапассажир** — Клиент/Получатель, являющийся физическим лицом, которому со стороны Авиаперевозчика оказывается Услуга по воздушной перевозке. Между Авиапассажиром и Авиаперевозчиком заключен Договор воздушной перевозки, который удостоверяется Авиабилетом.

**Агентство** — Республиканское унитарное предприятие «ЦЕНТРКУРОРТ» (РУП «ЦЕНТРКУРОРТ»), адрес (место нахождения): 220048, Республика Беларусь, город Минск, улица Мясникова, 39, код IATA 62320134, которому принадлежат имущественные и неимущественные права на интернет-сайт [www.otpusk.by](http://www.otpusk.by). Термин «Агентство» может также означать юридических лиц, в том числе иностранных, уполномоченных действовать от имени и (или) в интересах Агентства, продавать собственные услуги на Сайте, а также принимать платежи за авиабилеты и услуги Агентства от Клиентов. Термины «мы», «нас», «наше» и т.д. относятся к Агентству, наделенному правом от имени и за счет Перевозчиков/Поставщиков услуг на основании партнерских/агентских/субагентских/иных договоров, заключенных Агентством с соответствующими Перевозчиками/Поставщиками Услуг, осуществлять продажу авиабилетов и осуществлять иные действия в отношении услуг.

**Акцепт** — полное и безоговорочное принятие Клиентом условий оферты путем проставления Клиентом соответствующей отметки («галочки») в специальном поле диалогового окна при осуществлении Клиентом Заказа авиабилетов/услуг (далее по тексту – соответствующая отметка («галочка»)) с последующей оплатой Заказа, что будет являться выражением намерения Клиента приобрести авиабилеты и получить услуги Агентства на условиях договора оказания услуг Агентства.

**Бронирование** — закрепление в автоматическом режиме Системой бронирования за Клиентом/Получателем выбранных Клиентом в Системе бронирования Услуг/Услуг Агентства. Бронирование осуществляется на основании созданного Клиентом Заказа, в том числе, но не ограничиваясь: пассажирского места (без указания конкретного посадочного места) и провозной ёмкости для перевозки багажа на определенный рейс, в конкретные дату, время и на определенный маршрут. Информация о произведенном Бронировании и его состоянии предоставляется Клиенту Агентством/Системой бронирования на основании данных, полученных от соответствующего Перевозчика/Поставщика Услуг. Любой Заказ приобретает статус Бронирования и будет считаться принятым Системой бронирования только после совокупности двух факторов: 1) получение от Клиента оплаты Услуг/Услуг Агентства; 2) получение от Перевозчика/Поставщика Услуг подтверждения возможности оказать Услугу, входящую в Заказ (например, оформить (выписать) Билет), и передача такого подтверждения от Агентства Клиенту. На основании подтвержденного Бронирования Система бронирования оформляет соответствующую документацию: Маршрутную квитанцию, Страховой полис и др. Состояние Бронирования определяется его статусом, отображенным на электронной почте клиента.

**Договор воздушной перевозки** — договор воздушной перевозки пассажира, заключаемый между Авиаперевозчиком, с одной стороны, и Клиентом/Получателем как авиапассажиром, с другой стороны, в результате создания Клиентом Заказа на покупку услуги по воздушной перевозке, согласно которому Авиаперевозчик обязуется перевезти авиапассажиром на воздушном судне в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в авиабилете, а в случае сдачи авиапассажиром багажа обязуется доставить багаж в пункт назначения и выдать авиапассажу или управомоченному им на получение багажа лицу. Срок доставки авиапассажиром и его багажа определяется установленными Авиаперевозчиком правилами воздушных перевозок. Клиент обязан оплатить Услугу по воздушной перевозке, а при наличии у Авиапассажиром багажа, в том числе сверх нормы бесплатного провоза багажа, оплатить провоз этого багажа в соответствии с условиями провоза багажа, действующими у конкретного Авиаперевозчика. Создавая Заказ на покупку Услуги по воздушной перевозке и совершая Акцепт Оферты, Клиент подтверждает, что ему понятно и известно о том, что некоторые Авиаперевозчики являются иностранными юридическими лицами, основным местом деятельности которых является иностранное государство, в связи с чем правоотношения Клиента/Получателя как Авиапассажиром с такими Авиаперевозчиками, в том числе порядок отказа от Договора воздушной перевозки и расчёт денег к возврату в связи с таким отказом, не будут регулироваться правовыми нормами белорусского законодательства, включая, но не ограничиваясь, Воздушным кодексом Республики Беларусь, авиационными правилами воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, утв. Постановлением Министерства транспорта и коммуникаций Республики Беларусь от 12.08.2009 N 70.

**Дополнительные услуги Агентства** — услуги Агентства, не указанные в пп. «а» - «з» п.2.8. оферты, но которые могут быть предложены Клиенту в качестве дополнительных услуг Агентства при создании Клиентом Заказа на приобретение авиабилета(ов) (например, услуга «SMS-уведомление в случае отмены и переноса рейса»).

**Заказ** — запрос Клиента, оформленный Клиентом надлежащим образом в Системе бронирования, на приобретение авиабилета(ов) и/или получение определенного объема Услуг Агентства, самостоятельно выбранных Клиентом в Системе бронирования с использованием технических возможностей Сайта с намерением осуществить оплату за авиабилет(ы)/Услуги Агентства.

**Клиент** — лицо, вступившее в договорные отношения с Агентством в целях приобрести авиабилеты/Услуги Агентства. Конкретное лицо становится Клиентом Агентства после совершения им акцепта оферты и совершения им оплаты Заказа. Приобретая авиабилет, Клиент тем самым заключает соответствующий договор воздушной перевозки с Перевозчиком/Поставщиком Услуг и с приобретает соответствующий статус (Авиапассажир).

**Маршрутная квитанция** — документ, направляемый Агентством Клиенту в случае оформления Заказа и оплаты услуги по перевозке, подтверждающий выписку (оформление) авиабилета.

**Оферта** — настоящий документ, являющийся публичным предложением РУП «ЦЕНТРУРОРТ», адресованным любому лицу к заключению договора оказания услуг по бронированию, оформлению, продаже авиабилетов посредством технических возможностей интернет-сайта OTPUSK.BY на условиях, изложенных в оферте. Оферта опубликована в сети «Интернет» на Сайте по адресу

---

**Авиапассажир** — Клиент/Получатель, являющийся физическим лицом, которому со стороны Перевозчика оказывается услуга по перевозке на основании авиабилета, приобретенного Клиентом через Агентство. Договор воздушной перевозки между авиапассажиром и Перевозчиком удостоверяется авиабилетом.

**Перевозчик** — юридическое лицо, оказывающее Клиенту/Получателю как авиапассажиру услугу по воздушной перевозке, выбранную и оплаченную Клиентом при создании Заказа посредством интернет-сайта OTPUSK.BY.

**Плательщик** — лицо, непосредственно оплачивающее Заказ (стоимость авиабилета(ов)/Услуг Агентства). В случае, если оплата Заказа производится не Клиентом, а иным лицом, договор считается заключенным между Клиентом и Агентством, а оплата Заказа считается произведенной лично Клиентом.

**Платёжная система** — совокупность правил, процедур, технической инфраструктуры и организаций, обеспечивающих осуществление перевода денежных средств, уплачиваемых Клиентом Агентству в счёт оплаты авиабилета(ов)/Услуг Агентства.

**Правила оказания услуг по воздушной перевозке (Правила оказания услуг)** - правила, разрабатываемые исключительно конкретными Перевозчиками, содержащие все существенные условия Договора воздушной перевозки, заключаемого Клиентом/Получателем напрямую с конкретным Перевозчиком в результате создания и оплаты Клиентом Заказа через Агентство посредством интернет-сайта OTPUSK.BY.

Правила оказания услуг содержат, в том числе, информацию о порядке Заказа и бронирования авиабилета/услуг; о правилах, порядке и условиях возврата авиабилета и его стоимости; о правилах, порядке и условиях внесения изменений в услугу по воздушной перевозке; о правилах, порядке и условиях обмена услуг; о размере денежных средств (сборов, штрафов и т.п.), удерживаемых Перевозчиком в случае отказа Клиента/Получателя от услуг; о размере денежных средств (сборов, штрафов и т.п.), взимаемых Перевозчиком в случае внесения изменений в ранее забронированную услугу; о размере денежных средств, возвращаемых Перевозчиком в случае отказа Клиента/Получателя от услуг. Правила оказания услуг представлены на Сайте в том виде, в каком они предоставлены для Агентства конкретным Перевозчиком. Агентство не принимает какого-либо участия в разработке текста, условий и вида Правил оказания услуг. В случае, если Клиенту не понятен текст или какие-либо условия Правил оказания услуг, то Клиент, до завершения создания конкретного Заказа, обязан связаться со специалистом Агентства. В случае, если при создании Заказа Клиенту не был понятен текст или какие-либо условия Правил оказания услуг, но, несмотря на это, Клиент всё равно создал Заказ, не связавшись со специалистом Агентства, ответственность за последствия, вызванные созданием такого Заказа, несёт исключительно Клиент. Клиент обязуется не предъявлять к Агентству каких-либо претензий, жалоб, исков, заявлений и т.п., связанных с текстом, условиями и видом Правил оказания услуг, размещенными на Сайте. Клиент обязуется не предъявлять к Агентству каких-либо претензий, жалоб, исков, заявлений и т.п., связанных с возникшими у Клиента/Получателя непредвиденными обстоятельствами в результате не обращения Клиента к специалисту Агентства в том случае, если при создании Заказа Клиенту не был понятен текст или какие-либо условия Правил оказания услуг, но, несмотря на это, Клиент всё равно создал Заказ и оплатил его.

**Правила применяемого тарифа (иногда именуемые как «Правила применения тарифа») (для Договора воздушной перевозки)** — правила, разрабатываемые исключительно конкретными Перевозчиками, содержащие все существенные условия Договора воздушной перевозки, заключаемого Клиентом/Получателем в качестве Авиапассажира напрямую с конкретным Перевозчиком в результате создания и оплаты Клиентом Заказа через Агентство посредством интернет-сайта OTPUSK.BY. Правила применяемого тарифа содержат, в том числе, следующую информацию: о порядке заказа и бронирования услуги по воздушной перевозке; о правилах, порядке и условиях возврата авиабилета и уплаченной за воздушную перевозку провозной платы; о правилах, порядке и условиях внесения изменений в авиабилет; о правилах, порядке и условиях обмена авиабилета; о размере денежных средств (сборов, штрафов и т.п.), удерживаемых Перевозчиком в случае отказа Авиапассажиром от воздушной перевозки; о размере денежных

средств (сборов, штрафов и т.п.), взимаемых Перевозчиком в случае внесения изменений в авиабилет и в случае обмена авиабилета; о размере денежных средств, возвращаемых Перевозчиком в случае отказа Авиапассажира от Договора воздушной перевозки. Правила применяемого тарифа представлены в Системе бронирования на Сайте в том виде, в каком они опубликованы в Глобальной дистрибутивной системе конкретным Перевозчиком. Агентство не принимает какого-либо участия в разработке текста, условий и вида Правил применяемого тарифа. В случае, если Клиенту не понятен текст или какие-либо условия Правил применяемого тарифа, то Клиент, до завершения создания конкретного Заказа, обязан связаться со специалистом Агентства для уточнения информации. В случае, если при создании Заказа Клиенту не был понятен текст или какие-либо условия Правил применяемого тарифа, но, несмотря на это, Клиент всё равно создал Заказ, не связавшись со специалистом Агентства, ответственность за последствия, вызванные созданием такого Заказа, несёт исключительно Клиент. Клиент обязуется не предъявлять к Агентству каких-либо претензий, жалоб, исков, заявлений и т.п., связанных с текстом, условиями и видом Правил применяемого тарифа в Системе бронирования на Сайте. Клиент обязуется не предъявлять к Агентству каких-либо претензий, жалоб, исков, заявлений и т.п., связанных с возникшими у Клиента/Получателя непредвиденными обстоятельствами в результате не обращения к специалисту Агентства в том случае, если при создании Заказа Клиенту не был понятен текст или какие-либо условия Правил применяемого тарифа, но, несмотря на это, Клиент всё равно создал Заказ.

**Система бронирования** — используемый Агентством программный продукт (протокол обмена данными и программное обеспечение (API), с помощью которого работает онлайн - заказ авиабилетов/Услуг Агентства, которые предлагаются на Сайте. Система бронирования содержит сведения о полном перечне услуг по перевозке/Услуг Агентства, доступных для Заказа, включая, но не ограничиваясь: расписание рейсов, нормы перевозки, категории и характеристики транспортных средств, данные о видах транспортных средств, наличии свободных мест, размер провозной платы, тарифы и сборы Перевозчиков, Правила применяемого тарифа, Правила оказания услуг и др. Система бронирования позволяет Клиенту в режиме реального времени, исходя из предпочтений Клиента/Получателя, самостоятельно осуществлять подбор маршрута, рейса, класса перевозки и др., создавать Заказ из числа подобранных в Системе бронирования вариантов, а также оплачивать Заказ. Информация в Системе бронирования размещается на Сайте в полном соответствии с тем, как она представлена в Глобальных дистрибутивных системах, системах бронирования непосредственными Перевозчиками или их уполномоченными представителями. Информация в Системе бронирования может быть в любой момент изменена или дополнена, в связи с чем Клиенту предлагается использовать информацию из Системы бронирования в режиме «как есть и как доступно», а именно в том виде (содержании) и объёме, в котором она имела место на момент фактического использования Клиентом Сайта.

### **ГЛАВА 3. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА РЕАЛИЗАЦИИ АВИАБИЛЕТОВ АГЕНТСТВОМ, ЗАКЛЮЧАЕМОГО В РЕЗУЛЬТАТЕ АКЦЕПТА ОФЕРТЫ**

1. Договор реализации авиабилетов, заключаемый путем Акцепта Оферты, Договор IATA, условия оказания Дополнительных услуг Агентства, Правила применяемого тарифа, Правила оказания Услуг, иные условия, правила и информация, предоставляемые Агентством Клиенту на Сайте как во время создания Заказа, так и в любое другое время любым способом, не запрещенным законодательством РБ (включая, но не ограничиваясь, письма, направляемые с использованием электронной почты и др.), составляют целостное соглашение между Клиентом и Агентством по использованию Сайта, созданию Заказов, получению Услуг Агентства.

2. Предметом договора реализации авиабилетов является реализация Агентством авиабилетов Клиентам, включая оказание услуг по их бронированию и оформлению посредством технических возможностей интернет-сайта [OTRUSK.BY](http://OTRUSK.BY), в том числе, но не ограничиваясь:

- а) отображение на Сайте информации об Услугах Агентства и условиях приобретения авиабилетов;
- б) обеспечение, с использованием программно-технологических средств, функционирования Системы бронирования и возможности для Клиента создавать Заказ на приобретение авиабилетов;
- в) осуществление бронирования согласно созданному и оплаченному Клиентом Заказу;
- г) оформление и направление Бланка (выписка Авиабилета и направление Маршрутной квитанции в подтверждение такой выписки и др.);
- д) сопровождение процесса возврата/обмена авиабилетов;
- е) осуществление консультирования Клиента о стоимости (тарифах и сборах) авиабилетов/услуг Агентства, о характеристиках услуг воздушной перевозки/Услуг Агентства, об условиях Правил применяемого тарифа/Правил оказания услуг воздушной перевозки, о расписании и (или) о рейсах, а также о возможности и о порядке создания Заказа;
- ж) оказание содействия Клиенту, согласно запросам, требованиям и предпочтениям Клиента, по поиску необходимых услуги, по поиску тарифа, расписания и (или) рейса, по созданию Заказа;
- з) консультирование Клиента по любым вопросам, возникающим у Клиента при создании Заказа, а также во время получения услуг воздушной перевозки и Услуг Агентства по бронированию, оформлению, продаже авиабилетов.

3. Оплата авиабилетов/Услуг Агентства осуществляется Клиентом через Интернет с помощью банковской карты.

### **ГЛАВА 3. ОСОБЕННОСТИ СЕРВИСА САЙТА «АВИАБИЛЕТЫ»**

#### **4. Сервиса сайта «Авиабилеты». Общие положения**

4.1. Сервис Сайта «Авиабилеты» регулируется с учетом всех вышеизложенных положений Договора реализации авиабилетов Агентством, а также дополнительных особенностей, изложенных в данном подразделе.

4.2. Создавая Заказ на покупку авиабилета, Клиент согласен и полностью осознаёт, что любые условия Сервиса Сайта «Авиабилеты» могут сообщаться Клиенту непосредственно в момент создания Заказа (на каждом из шагов создания Заказа в соответствующем диалоговом окне), а также направляться по электронной почте.

4.3. Все правоотношения, связанные с авиабилетом, Договором воздушной перевозки, Услугой по воздушной перевозке, включая, но не ограничиваясь, правила бронирования и выписки (оформления), правила оплаты, Правила применяемого тарифа, правила аннулирования и возврата авиабилетов, правила внесения изменений в авиабилеты, правила оформления и отказа от заказанных дополнительных услуг Перевозчика, иные условия и правила, связанные с услугой по воздушной перевозке, регламентируются:

а) Правилами оказания услуги по воздушной перевозке (при наличии);

б) Правилами применяемого тарифа, регламентирующими воздушную перевозку по конкретному авиабилету;

в) Договором ИАТА;

г) законодательством, применимым к конкретному Договору воздушной перевозке, в том числе нормами международного права;

д) правилами, инструкциями, положениями, рекомендациями, резолюциями и иными актами ИАТА и Транспортной Клиринговой Палаты.

4.4. Клиент/Авиапассажир обязан самостоятельно отслеживать информацию о рейсе, который входит в Авиабилет.

4.5. Клиент/Авиапассажир несёт полную ответственность за последствия, в том числе финансовые, вызванные у Клиента/Авиапассажира нарушением (Клиент/Авиапассажир обязан самостоятельно отслеживать информацию о рейсе, который входит в авиабилет).

4.6. Агентство не несёт ответственности за последствия, в том числе финансовые, вызванные у Клиента/Авиапассажира отменой/задержкой рейса, иными изменениями в отношении приобретенного авиабилета, поскольку данные действия находятся вне прямого регулирования Агентства.

4.7. Настоящим Клиент согласен и полностью осознаёт, что у Агентства нет возможности влиять на рейсы, отменять/задерживать рейсы, изменять время вылета/прилёта, вносить иные изменения в Договор воздушной перевозки.

4.8. Настоящим Клиент согласен и полностью осознаёт, что уведомление Авиапассажира об отмене/задержке рейса, об изменении времени вылета/прилёта, об иных изменениях в Договор воздушной перевозки является обязанностью Перевозчика.

4.9. Агентство не несёт ответственности за последствия, в том числе финансовые, вызванные у Авиапассажира в связи с непредоставлением Авиаперевозчиком Авиапассажиром информации об отмене/задержке рейса, изменении времени вылета/прилёта, об иных изменениях в Договор воздушной перевозки.

4.10. Агентство не несет ответственности и не компенсирует никаких расходов, связанных с перемещением Клиента/Авиапассажира между терминалами или аэропортами.

#### **5. Информация об условиях Договора воздушной перевозки, условиях применения тарифа, правилах Перевозчика, условиях обслуживания на борту воздушного судна**

5.1. Условия Договора воздушной перевозки содержатся в Правилах оказания услуг и в Правилах применяемого тарифа.

5.2. Условия применения тарифа, включающие в себя информацию об условиях возврата (невозврата) уплаченной за воздушную перевозку провозной платы, содержатся в Правилах применяемого тарифа.

5.3. Правила Перевозчика содержатся в Правилах оказания услуг, в Правилах применяемого тарифа и в иных руководствах, инструкциях и т.п., установленных у конкретного Перевозчика.

5.4. Условия обслуживания на борту воздушного судна содержатся в Правилах оказания услуг, в Правилах применяемого тарифа и в иных руководствах, инструкциях и т.п., установленных у конкретного Перевозчика.

5.5. Договора воздушной перевозки, Правила оказания услуг, Правила применяемого тарифа предоставляются каждому Клиенту при создании Заказа до момента его оплаты.

#### **6. Информация о нормах бесплатного провоза багажа в случае заключения Авиапассажиром Договора воздушной перевозки, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, о нормах провоза ручной клади, о предметах и вещах, запрещенных законодательством РБ к воздушной перевозке, об условиях перевозки багажа, об условиях перевозки товаров, приобретенных в стерильной зоне аэропорта**

6.1. При заключении Авиапассажиром с Перевозчиком Договора воздушной перевозки, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, Авиапассажир имеет право провоза своего багажа в пределах установленной Перевозчиком нормы без дополнительной платы (далее по тексту - норма бесплатного провоза багажа).

6.2. При заключении Авиапассажиром с Перевозчиком Договора воздушной перевозки, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, Перевозчик обязан принять к перевозке багаж в пределах нормы бесплатного провоза багажа.

6.3. В случае заключения Авиапассажем с Перевозчиком Договора воздушной перевозки, не предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, Перевозчик обязан принять к перевозке багаж, оплаченный по установленному Перевозчиком багажному тарифу.

6.4. Норма бесплатного провоза багажа устанавливается Перевозчиком и предусматривает количество мест багажа и вес багажа на одного Авиапассажа.

6.5. Авиапассажир имеет право провоза ручной клади в салоне воздушного судна в пределах установленной Перевозчиком нормы без дополнительной платы (далее по тексту - норма бесплатного провоза ручной клади).

В качестве ручной клади принимаются вещи, не содержащие запрещенных к перевозке в салоне воздушного судна веществ и предметов, вес и габариты которых установлены Перевозчиком и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна.

Ручная кладь, превышающая по весу и/или габаритам установленную Перевозчиком норму бесплатного провоза ручной клади, сдаётся Авиапассажем в багаж в соответствии с условиями заключенного Договора воздушной перевозки.

6.6. Авиапассажир обязан заботиться о сохранности ручной клади и вещей, указанных в п. 6.5. настоящей Оферты, перевозимых в салоне воздушного судна. Авиапассажир при выходе обязан забрать с собой размещенные на борту воздушного судна ручную кладь и вещи, указанные в п. 6.5. настоящей Оферты.

6.7. Не допускаются к перевозке воздушным транспортом в качестве багажа:

- а) предметы, которые могут причинить вред воздушному судну;
  - б) лицам или имуществу, находящимся на борту воздушного судна;
  - в) животные и птицы (за исключением комнатных животных (птиц) и служебных собак);
  - г) насекомые, рыболовочный материал, пресмыкающиеся, грызуны, подопытные и больные животные;
  - д) предметы и вещества, воздушная перевозка которых в качестве багажа запрещена:
- Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Doc 9284 AN/905 ИКАО);
  - международными договорами Республики Беларусь;
  - законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется воздушная перевозка.

6.8. Условия перевозки багажа регламентированы Правилами оказания услуг, Правилами применяемого тарифа, иными правилами, руководствами, инструкциями и т.п., установленными у конкретного Перевозчика.

6.9. Условия перевозки товаров, приобретенных в стерильной зоне аэропорта, регламентированы Правилами оказания услуг, Правилами применяемого тарифа, иными правилами, руководствами, инструкциями и т.п., установленными у конкретного Перевозчика.

## **7. Информация о Перевозчике, который будет фактически осуществлять перевозку. Информация о типе воздушного судна**

7.1. Информация о Перевозчике, который будет фактически осуществлять воздушную перевозку, предоставляется Клиенту в Системе бронирования при создании Заказа.

7.2. Информация о типе воздушного судна, с помощью которого Перевозчик будет оказывать услугу по воздушной перевозке, предоставляется Клиенту в Системе бронирования при создании Заказа.

## **8. Информация о способе проезда до аэропорта отправления**

8.1. Для Клиента/Получателя доступны следующие способы проезда до аэропорта отправления:

- а) личный транспорт (автомобиль, мотоцикл и др.);
- б) общественный транспорт (метрополитен, трамвай, троллейбус, автобус, маршрутное такси и др.);
- в) такси;
- г) услуги частных лиц;
- д) иные способы, доступные для Клиента/Получателя и существующие на момент проезда Клиента/Получателя до аэропорта отправления.

## **9. Информация о месте и времени начала и окончания регистрации на рейс, согласно законодательству Республики Беларусь**

9.1. Местом регистрации на рейс является аэропорт отправления воздушного судна, с помощью которого Перевозчик оказывает Клиенту/Получателю услугу по воздушной перевозке.

9.2. В качестве места регистрации некоторые Перевозки могут устанавливать пункты, расположенные за пределами аэропорта отправления воздушного судна, с помощью которого Перевозчик оказывает Клиенту/Получателю услугу по воздушной перевозке.

9.3. Некоторые Перевозчики предлагают для Авиапассажиров возможность онлайн-регистрации на рейс с помощью интернет-сайта соответствующего Перевозчика. С информацией о такой возможности Клиент, при необходимости, должен ознакомиться самостоятельно.

9.4. Время начала регистрации на рейс устанавливается каждым отдельно взятым Перевозчиком. Примерное время начала регистрации на рейс:

- а) для международных рейсов: за 2–3 часа до отправления рейса;
- б) для внутренних рейсов: за 1,5 –2 часа до отправления рейса.

9.5. Время окончания регистрации, а также онлайн-регистрации на интернет-сайте Перевозчика устанавливается Перевозчиком.

## **10. Создание Заказа на покупку Авиабилета. Общие положения**

10.1. Согласно правилам некоторых Перевозчиков, при наличии у Авиапассажа отчества в документе, удостоверяющем личность, Клиент обязан указать его в соответствующем поле при создании Заказа.

10.2. Условия перевозки багажа могут быть изложены в Правилах оказания услуг/Правилах применяемого тарифа, доступными для Клиента в момент создания Заказа, а также могут быть сообщены Клиенту непосредственно в момент создания Заказа.

10.3. В зависимости от тарифа авиабилета, Авиапассажир может бесплатно провозить с собой определенный объем багажа соответствующего вида.

10.4. Настоящим Клиент уведомлен о том, что Перевозчики не всегда предоставляют Агентству информацию о правилах, порядке и условиях провоза багажа, в связи с чем указанная информация может отсутствовать в Системе бронирования в момент создания Заказа, а также у специалиста Агентства.

10.5. При отсутствии в Системе бронирования в момент создания Заказа информации о правилах, порядке и условиях провоза багажа, Клиент, до момента оплаты Заказа, обязан самостоятельно ознакомиться с правилами, порядком и условиями провоза багажа, установленными у конкретного Перевозчика по конкретному тарифу.

10.6. В случае нарушения Клиентом п. 10.5. Оферты, ответственность за последствия, вызванные таким нарушением, несёт исключительно Клиент.

10.7. Клиент обязуется не предъявлять к и в отношении Агентства каких-либо претензий, жалоб, исков, заявлений и т.п., связанных с возникшими у Клиента/Получателя непредвиденными обстоятельствами в результате нарушения Клиентом п.10.5. Оферты, а именно в результате возникновения у Клиента/Получателя непредвиденной ситуации в том случае, если в момент создания Заказа в Системе бронирования отсутствовала информация о правилах, порядке и условиях провоза багажа, а Клиент, до момента оплаты Заказа, самостоятельно не ознакомился с правилами, порядком и условиями провоза багажа, установленными у конкретного Перевозчика по конкретному тарифу.

10.8. Клиент согласен и полностью осознаёт, что правила, порядок и условия провоза багажа могут быть:

- а) различными у каждого отдельно взятого Перевозчика;
- б) различными в каждом авиабилете, входящем в один Заказ (например, в случае оформления Заказа отдельными авиабилетами);
- в) различными у каждого отдельного Авиапассажира в одном Заказе (например, при мультитарифном оформлении авиабилета).

10.9. Клиент, до момента оплаты Заказа, обязан самостоятельно ознакомиться с перечнем предметов, запрещенных для воздушной перевозки, и правилами перевозки отдельных категорий грузов.

10.10. Клиент/Авиапассажир обязан соблюдать все правила и требования, установленные у конкретного Перевозчика, включая, но не ограничиваясь, порядок осуществления перелёта с детьми, перелёта детей без сопровождения взрослых, провоза и использования на борту воздушного судна электронного оборудования и устройств.

10.11. Большинство Перевозчиков предоставляют скидки на авиабилеты для детей до 12 лет. При создании Заказа на приобретение (покупку) авиабилета, для получения соответствующей скидки от Перевозчика для ребёнка (младенца) Клиент должен выбрать соответствующую возрастную категорию, к которой принадлежит ребёнок (младенец):

- а) от 0 до 2 лет (младенец);
- б) от 2 до 12 лет (ребёнок).

Во время создания Заказа на приобретение (покупку) авиабилета для ребёнка (младенца) Клиент должен убедиться в том, что Клиент внёс корректные данные о возрасте ребёнка (младенца). Возраст ребёнка (младенца) должен соответствовать возрастным категориям («ребёнок», «младенец»), установленным у соответствующего Перевозчика как на день вылета по первому сегменту (рейсу), так и на день завершения всего путешествия (завершения перелёта по последнему сегменту (рейсу)). Клиент не вправе создавать Заказ на покупку авиабилета на имя Авиапассажира, не достигшего 18 лет, если в такой Заказ Клиентом не будет включен авиабилет на имя Авиапассажира, достигшего 18 лет. В противном случае ответственность за последствия, вызванные созданием такого Заказа, включая, но не ограничиваясь, за аннулирование такого авиабилета со стороны Перевозчика в одностороннем порядке, за недопуск представителями Перевозчика Авиапассажира, не достигшего 18 лет, к посадке на рейс несёт исключительно Клиент. Настоящим Клиент уведомлен и полностью осознаёт, что после создания такого Заказа не во всех случаях удастся оформить сопровождение для Авиапассажира, не достигшего 18 лет, указанного в авиабилете, в связи с чем Клиенту потребуются осуществить возврат такого авиабилета, а сумма к возврату будет просчитана в соответствии с Правилами применяемого тарифа соответствующего Перевозчика, а также положениями применимого законодательства, - в этом случае Клиент обязуется не предъявлять к и в отношении Агентства каких-либо претензий, жалоб, исков, заявлений и т.п. В случае, если Авиапассажир, не достигший 18 лет, должен лететь самостоятельно (без сопровождения), Клиент должен до оплаты Заказа сообщить об этом специалисту Агентства, чтобы Агентство сообщило Клиенту, возможно ли это на интересующем Клиента рейсе (рейсах). Настоящим Клиент уведомлен и полностью осознаёт, что несовершеннолетний гражданин Республики Беларусь, как правило, выезжает из Республики Беларусь совместно хотя бы с одним из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей. В случае, если несовершеннолетний гражданин Республики Беларусь выезжает из Республики Беларусь без сопровождения, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина Республики Беларусь с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить. Клиент обязан самостоятельно уточнить у интересующего его Перевозчика требования к воздушной перевозке Авиапассажира, не достигшего 18 лет, а также перечень и формы документов, необходимых для осуществления такой перевозки. В противном случае ответственность за последствия, вызванные несоблюдением Клиентом требований соответствующего Перевозчика к воздушной перевозке Авиапассажира, не достигшего 18 лет, а также отсутствием у такого Авиапассажира необходимых документов для осуществления такой перевозки несёт исключительно Клиент.

10.12. Перед оплатой Заказа Агентство рекомендует Клиенту получить у специалиста Агентства консультацию, связанную со всеми деталями интересующей Клиента услуги по воздушной перевозке.

10.13. Настоящим Клиент уведомлен о том, что Перевозчики не всегда предоставляют Агентству полную информацию, связанную со всеми деталями интересующей Клиента услуги по воздушной перевозке, в связи с чем информация, интересующая Клиента, может отсутствовать в Системе бронирования в момент создания Заказа, а также у Службы поддержки Клиентов.

10.14. В случае, указанном в п.10.13. Оферты, Клиент обязан самостоятельно узнать у Перевозчика всю интересующую Клиента информацию, связанную с деталями услуги по воздушной перевозке.

10.15. В случае, если при создании Заказа в Системе бронирования и у специалиста Агентства отсутствовала интересующая Клиента информация, связанная с деталями услуги по воздушной перевозке, но, несмотря на это, Клиент всё равно создал Заказ, не обратившись к Перевозчику, ответственность за последствия, вызванные созданием такого Заказа, несёт исключительно Клиент.

10.16. Клиент обязуется не предъявлять к Агентству каких-либо претензий, жалоб, исков, заявлений и т.п., связанных с возникшими у Клиента/Получателя непредвиденными обстоятельствами в том случае, если при создании Заказа в Системе бронирования и у специалиста Агентства отсутствовала интересующая Клиента информация, связанная с деталями услуги по воздушной перевозке, но, несмотря на это, Клиент всё равно создал Заказ, не связавшись с Авиаперевозчиком.

#### **11. Дополнительные Услуги Перевозчика. Общие положения**

11.1. При создании Заказа, а также после его оплаты и признания его Агентством в качестве Бронирования, Клиент может уточнить у специалиста Агентства наличие и заказать дополнительные Услуги Перевозчика, а именно:

- а) специальное меню;
- б) выбор мест на борту воздушного судна;
- в) оплата дополнительного багажа сверх установленной нормы провоза бесплатного багажа;
- г) оформление перевозки животных, нестандартного или дополнительного багажа;
- д) подать заявление на оказание помощи при посадке и (или) высадке лицам с ограниченными возможностями здоровья;
- е) услуги по сопровождению детей;
- ж) иные дополнительные услуги, оказываемые конкретным Перевозчиком.

11.2. Некоторые из дополнительных услуг, оказываемых конкретным Перевозчиком, могут быть доступны в Системе бронирования во время создания Заказа.

11.3. Условия, объем и стоимость дополнительных услуг Перевозчика определяются исключительно Перевозчиками и зависят от каждого отдельно взятого рейса.

11.4. За обработку запроса Клиента о наличии и за предоставление возможности заказать конкретную дополнительную услугу Перевозчика Агентством может взиматься сервисный сбор, стоимость и порядок уплаты которого сообщается Клиенту в каждом индивидуальном случае.

11.5. Стоимость конкретной дополнительной услуги Перевозчика, а также стоимость сервисного сбора Агентства, указанного в п.11.4. Оферты (при наличии), должны быть оплачены Клиентом после получения информации от Агентства о возможности заказать интересующую Клиента дополнительную услугу Перевозчика.

11.6. В случае, если дополнительная услуга Перевозчика оплачивается Клиентом до момента оплаты основного Заказа, то денежные средства в счёт оплаты такой дополнительной услуги Перевозчика, а также денежные средства в счёт оплаты сервисного сбора Агентства, указанного в п.11.4. Оферты (при наличии), уплачиваются в рамках основного Заказа, который оплачивается следующим способом:

- оплата с использованием банковской карты на банковский счёт Агентства, с дальнейшим перечислением Агентством денежных средств Перевозчику в соответствии с условиями договора, заключенного между Агентством и Перевозчиком.

11.7. В случае, если дополнительная услуга Перевозчика оплачивается Клиентом после оплаты основного Заказа, то денежные средства в счёт оплаты такой дополнительной услуги Перевозчика, а также денежные средства в счёт оплаты сервисного сбора Агентства, указанного в п.11.4. Оферты (при наличии), уплачиваются Клиентом на банковский счёт Агентства, при этом в дальнейшем Агентство:

- а) перечисляет Авиаперевозчику денежные средства в счёт оплаты дополнительной услуги Перевозчика в соответствии с условиями договора, заключенного между Агентством и Авиаперевозчиком;
- б) оставляет денежные средства, причитающиеся Агентству в счёт оплаты сервисного сбора Агентства, указанного в п.11.4. Оферты (при наличии), на своём банковском счёте, для дальнейшего распоряжения по собственному усмотрению.

11.8. В случае получения от Клиента запроса на получение конкретной дополнительной услуги Перевозчика, после получения от Клиента оплаты стоимости конкретной дополнительной услуги Авиаперевозчика и стоимости сервисного сбора Агентства, указанного в п.11.4. Оферты (при наличии), Агентство направляет соответствующий запрос Авиаперевозчику способом, определяемым Агентством по своему усмотрению.

11.9. Подтверждением покупки дополнительных услуг Перевозчика может являться:

- а) электронная квитанция, направляемая Агентством на адрес электронной почты Клиента;
- б) электронное письмо с информацией о том, что Клиент успешно заказал конкретную дополнительную услугу Перевозчика.

11.10. В случае, если по каким-либо причинам Перевозчик не подтвердил (отказал) Клиенту в оказании дополнительной услуги Перевозчика после получения от Агентства запроса, направленного в порядке п.11.8. Оферты, Клиенту будут возвращены денежные средства, уплаченные за оказание дополнительной услуги Перевозчика, в полном объёме. В случае взимания Агентством сервисного сбора Агентства, указанного в п.11.4. Оферты (при наличии), уплаченные Клиентом в счёт оплаты такого сервисного сбора денежные средства не возвращаются.



11.11. Агентство не несёт ответственности за любое не подтверждение (любой отказ) Перевозчика в оказании дополнительной услуги Перевозчика после получения от Агентства запроса, направленного в порядке п.11.8. Оферты.

11.12. В случае, если после получения от Агентства подтверждения покупки дополнительных услуг Перевозчика Клиент примет решение об отказе от дополнительных услуг Перевозчика и направит в адрес Агентства запрос на возврат таких услуг, сумма к возврату Клиенту будет рассчитываться в соответствии с Правилами оказания услуг (при наличии), Правилами применяемого тарифа, иными правилами, руководствами и рекомендациями Перевозчика относительно отказа от дополнительной услуги Перевозчика, без взимания (удержания) Агентством каких-либо сервисных сборов.

11.13. Настоящим Клиент уведомлен о том, что некоторые дополнительные услуги Перевозчика являются невозвратными, т.е. не подразумевающими под собой возврат денежных средств в связи с отказом от таких дополнительных услуг Перевозчика.

11.14. Настоящим Клиент уведомлен о том, что дополнительные Услуги Авиаперевозчиков и Авиабилеты являются отдельными, не зависящими друг от друга Услугами Авиаперевозчика, в связи с чем дополнительные услуги Авиаперевозчиков и Авиабилет аннулируются, изменяются, возвращаются отдельно друг от друга.

11.15. Не подтверждение (отказ) Перевозчика в оказании дополнительной услуги Перевозчика в порядке п.11.10 и 11.11 Оферты не приводит к автоматическому аннулированию (возврату) оплаченного авиабилета. В таких случаях специалист Агентства, при желании Клиента осуществить возврат авиабилета, сообщает Клиенту о возможных вариантах аннулирования авиабилета, при этом возможность и условия такого аннулирования могут потребовать дополнительного времени для согласования с Перевозчиком.

11.16. Клиент обязан руководствоваться всеми рекомендациями, поступающими ему от специалиста Агентства, в отношении дополнительных услуг Перевозчика.

## **12. Стоимость, порядок оплаты и выписки авиабилета. Общие положения**

12.1. Стоимость авиабилета состоит из тарифа и сборов (такс), установленных Перевозчиками и аэропортами.

12.2. В стоимость Заказа на покупку авиабилета может включаться сервисный сбор Агентства за выписку авиабилета, банковские комиссии, наценки Операторов по переводу денежных средств и наценки Платёжных систем. Общая стоимость авиабилета доступна в Системе бронирования в момент создания Заказа с учётом особенностей выбора Клиентом способа оплаты Заказа, запрос на списание стоимости услуги может поступать из-за пределов Республики Беларусь, в связи с чем:

а) валюта оформления услуги будет иностранной (например, доллар США или евро, в зависимости от валюты оформления, установленной у конкретного Перевозчика для конкретной услуги), в связи с чем валюта оплаты услуги так же будет иностранной;

б) стоимость услуги в белорусских рублях, указанная при создании Заказа, будет являться примерной, рассчитанной по курсу валюты оформления услуги к белорусскому рублю, установленному Национальным банком Республики Беларусь/системой бронирования Перевозчика/Системой бронирования/Глобальной дистрибутивной системой (в случае создания Заказа на покупку авиабилета) на дату создания Заказа;

в) если валюта банковской карты Клиента отличается от валюты оформления услуги, банк-эмитент такой банковской карты произведёт конвертацию денежных средств, которая зависит от валюты банковской карты Клиента, валюты расчёта, а также применяемых банком-эмитентом тарифов и валютных курсов;

г) окончательная конвертация валюты банковской карты Клиента в валюту оформления услуги будет произведена по курсу банка-эмитента такой банковской карты, установленному на дату списания денежных средств в счёт оплаты услуги. Списание будет произведено Перевозчиком в конце установленного у него отчётного периода;

д) в случае отказа от услуги:

сумма к возврату будет рассчитана в валюте оформления услуги;

- на банковскую карту Клиента будет зачислена сумма, рассчитанная к возврату в связи с отказом от услуги, в валюте оформления услуги;
- если валюта банковской карты Клиента отличается от валюты оформления услуги, конвертация суммы, поступившей на банковскую карту Клиента в связи с отказом от услуги, в валюту банковской карты Клиента будет произведена исключительно банком-эмитентом банковской карты без участия Агентства/Перевозчика/. При оплате Клиентом авиабилетов с использованием банковской карты на банковский счёт Агентства, с дальнейшим перечислением Агентством денежных средств Перевозчику в соответствии с условиями договора, заключенного между Агентством и Перевозчиком валюта оформления услуги будет иностранной в любом из следующих случаев:

а) услуга оказывается иностранным Перевозчиком;

б) услуга бронируется через иностранного агента (субагента) любого Перевозчика.

12.3. Стоимость тарифа и сборов (такс) определяется исключительно Перевозчиками и доступна в Системе бронирования на момент создания Заказа по принципу «как есть и как доступно».

12.4. Агентство не даёт никаких гарантий относительно возможного изменения стоимости авиабилета с момента создания Заказа до фактической выписки авиабилета, поскольку не влияет на тарифную политику Перевозчиков. Положение настоящего пункта означает, что стоимость авиабилета, указанная в Системе бронирования в момент создания Заказа и оплаченная Клиентом, может измениться до момента непосредственной выписки авиабилета, время которой составляет до 3 (трёх) (в некоторых случаях – до 6 (шести) часов с момента оплаты, но не ранее, чем Перевозчик/Глобальная дистрибутивная система авторизует (разрешит) выписку авиабилета. За время выписки авиабилета стоимость авиабилета может измениться в большую сторону.

12.5. В случае, если за время выписки авиабилета его стоимость изменится в большую сторону, Агентство предложит на выбор Клиента:

- а) осуществить доплату в виде разницы между новой и оплаченной стоимостью авиабилета;
- б) осуществить возврат денежных средств без взимания с Клиента штрафных санкций. В этом случае возврат денежных средств Клиенту осуществляется Агентством в течение 3 (трёх) месяцев;
- в) создать другой Заказ, в счёт оплаты которого Агентство использует полученные от Клиента денежные средства. Если стоимость нового Заказа будет менее размера полученных денежных средств, возврат разницы между стоимостью нового Заказа и полученными денежными средствами будет осуществлён Клиенту Агентством в течение 3 (трёх) месяцев. Если стоимость нового Заказа будет более размера полученных денежных средств, Агентство предложит Клиенту осуществить доплату в виде разницы между стоимостью нового Заказа и размером полученных денежных средств, а при отказе Клиента осуществить указанную доплату, - возвратит полученные денежные средства в течение 3 (трёх) месяцев.

12.6. В некоторых случаях по просьбе Клиента выписка оплаченного авиабилета может быть отложена (далее по тексту – «отложенная выписка оплаченного авиабилета») (обоснованием для этого могут стать: личные причины Клиента/Получателя, ожидание открытия визы в посольстве (консульстве) страны назначения, при неуверенности Клиента в дате вылета и др.).

12.7. При отложенной выписке оплаченного авиабилета, по истечении предельного срока выписки оплаченного авиабилета авиабилет может поступить в общую продажу. В этом случае денежные средства, уплаченные за такой авиабилет, будут возвращены Клиенту без взимания с Клиента штрафных санкций. В этом случае возврат денежных средств Клиенту будет осуществлён Агентством в течение 3 (трёх) месяцев.

12.8. При отложенной выписке оплаченного авиабилета, по истечении предельного срока выписки оплаченного авиабилета, стоимость авиабилета может быть изменена Перевозчиком в большую сторону, но без поступления авиабилета в общую продажу. В этом случае Агентство предложит на выбор Клиента:

- а) осуществить доплату в виде разницы между новой и оплаченной стоимостью авиабилета;
- б) осуществить возврат денежных средств без взимания с Клиента штрафных санкций. В этом случае возврат денежных средств Клиенту будет осуществлён Агентством в течение 3 (трёх) месяцев.

### **13. Порядок и условия возврата/обмена/изменения авиабилета. Общие положения**

13.1. Клиент имеет право:

- а) отказаться от Договора воздушной перевозки (далее по тексту так же – возврат авиабилета);
- б) обменять авиабилет (далее по тексту так же – обмен авиабилета);
- в) внести изменения в Договор воздушной перевозки (далее по тексту так же – изменение авиабилета).

13.2. Запрос на возврат/обмен/изменение авиабилета может быть вынужденным или добровольным. Для того, чтобы подать запрос на возврат/обмен/изменение авиабилета (как вынужденный, так и добровольный), Клиент должен воспользоваться соответствующей технологией на Сайте (подать запрос на вынужденный возврат/обмен/изменение авиабилета или подать запрос на добровольный возврат/обмен/изменение авиабилета).

13.3. Агентство, после получения от Клиента соответствующего запроса (на возврат/обмен/изменение) в отношении авиабилета, самостоятельно принимает решение о признании такого запроса вынужденным или добровольным на основании Правил применяемого тарифа/Правил оказания услуг Перевозчика, с которым у Клиента/Получателя заключен Договор воздушной перевозки.

13.4. Возможность возврата/обмена/изменения авиабилета, сумма, подлежащая к возврату за авиабилет, сумма, подлежащая к доплате в случае переоформления (обмена/изменения) авиабилета, определяется и просчитывается Агентством в соответствии с условиями Правил применяемого тарифа соответствующего Авиаперевозчика, на дату и время подачи Клиентом соответствующего запроса (на возврат/обмен/изменение) в отношении авиабилета, поданного через Сайт.

13.5. Агентство не может влиять на условия Правил применяемого тарифа, на расчёт суммы, подлежащей к возврату за авиабилет, на расчёт суммы, подлежащей к доплате в случае переоформления (обмена/изменения) авиабилета, на иные действия, которые могут быть предложены Агентством для совершения Клиентом в процессе рассмотрения Агентством/Перевозчиком соответствующего запроса (на возврат/обмен/изменение) в отношении авиабилета.

13.6. Клиент согласен и полностью осознаёт, что Агентство является уполномоченным лицом и вправе самостоятельно (без участия Перевозчика) принимать решение о признании соответствующего запроса (на возврат/обмен/изменение) в отношении авиабилета вынужденным или добровольным.

13.7. В случае, если Клиент не согласен с непризнанием Агентством соответствующего запроса Клиента (на возврат/обмен/изменение) в отношении авиабилета вынужденным, а также с расчётом суммы, подлежащей к возврату за авиабилет, с расчётом суммы, подлежащей к доплате в случае переоформления (обмена/изменения) авиабилета, в иных спорных ситуациях, Агентство вправе обратиться за разъяснениями к Перевозчику для принятия окончательного решения по существу.

13.8. В случае, если Клиент не согласен с непризнанием Агентством соответствующего запроса Клиента (на возврат/обмен/изменение) в отношении авиабилета вынужденным, а также с расчётом суммы, подлежащей к возврату за авиабилет, с расчётом суммы, подлежащей к доплате в случае переоформления (обмена/изменения) авиабилета, в иных спорных ситуациях, Агентство рекомендует Клиенту самостоятельно обратиться за разъяснениями к Перевозчику для принятия окончательного решения по существу.

13.9. В случае, если после обращения Клиента непосредственно к Перевозчику, последний выразит не согласие с позицией Агентства по спорному вопросу, Агентство рекомендует Клиенту получить от Перевозчика соответствующее письменное подтверждение позиции Перевозчика по спорному вопросу.

13.10. В случае, указанном в п.13.7. Оферты, окончательное решение о признании соответствующего запроса Клиента вынужденным или добровольным/о размере денежных средств, подлежащих Клиенту для возврата

в связи с отказом от Договора воздушной перевозки/о размере денежных средств и штрафов, которые Клиент должен доплатить в связи с обменом/изменением авиабилета, принимает Перевозчик на основании Правил применяемого тарифа и внутренних правил Перевозчика.

13.11. В случае, если соответствующий запрос Клиента (на возврат/обмен/изменение) в отношении авиабилета был признан Агентством вынужденным, Агентство направляет соответствующий запрос Перевозчику для принятия окончательного решения.

13.12. Окончательное решение о признании соответствующего запроса Клиента (на возврат/обмен/изменение) в отношении авиабилета вынужденным остаётся за соответствующим Перевозчиком.

13.13. Сроки рассмотрения Перевозчиком любых запросов от Агентства регламентированы внутренними правилами Перевозчика.

13.14. Агентство не несет ответственности перед Клиентом за сроки (длительность, задержки) рассмотрения Перевозчиком запроса от Агентства и различного рода убытки, которые могут возникнуть у Клиента в связи с длительным рассмотрением Перевозчиком запроса от Агентства, поскольку Агентство не является сотрудником Перевозчика, не имеет влияния на Перевозчика, а также не может каким-либо образом влиять на срок и процесс рассмотрения Перевозчиком запроса от Агентства.

13.15. Перевозчик может не согласиться с Агентством с позицией о признании соответствующего запроса Клиента вынужденным и указать Агентству, как должна быть рассчитана сумма, подлежащая к возврату за авиабилет (подлежащая к доплате в случае обмена/изменения авиабилета).

13.16. Кроме возможных штрафов, сборов и доплат, установленных Правилами применяемого тарифа Перевозчика и вытекающих из обстоятельств конкретного возврата/обмена/изменения авиабилета, Агентство в обязательном порядке взимает (удерживает) сервисный сбор за услугу.

13.17. Настоящим Клиент уведомлен, полностью осознаёт и согласен с тем, что:

а) у провозной платы (тарифа и сборов) за воздушную перевозку и сервисных сборов Агентства, различное экономическое содержание;

б) сервисные сборы Агентства, указанные изначально не заложены в стоимость провозной платы за воздушную перевозку.

13.18. В случае вынужденного возврата/обмена/изменения авиабилета (в понимании действующего законодательства Республики Беларусь, если к Договору воздушной перевозки применимо право Республики Беларусь; в понимании Правил применяемого тарифа, если к Договору воздушной перевозки применимо право основного места деятельности Перевозчика; в случае признания Перевозчиком возврата/обмена/изменения авиабилета вынужденным в индивидуальном порядке), сервисные сборы Агентства, указанные п. 13.16 Оферты, не взимаются (не удерживаются).

13.19. Условия и порядок возврата денежных средств в случае отказа Клиента/Получателя от дополнительных услуг Перевозчика будут сообщены Агентством Клиенту после получения от Клиента запроса на отказ от дополнительных услуг Перевозчика.

13.20. В случае возврата/обмена/изменения авиабилета стоимость Услуг Агентства, в том числе стоимость сервисного сбора Агентства за выписку Авиабилета, стоимость дополнительных услуг Агентства, а также банковские комиссии, наценки Операторов по переводу денежных средств и наценки Платёжных систем не возвращаются.

13.21. При переоформлении (обмене/изменении) авиабилета Агентство может известить Клиента о необходимости осуществить доплату за авиабилет (например, в случае, если у конкретного Перевозчика закончились места по тарифу, примененному в оригинальном (первоначальном) авиабилете; в случае необходимости осуществить доплату за сборы (таксы), являющиеся составной частью каждого авиабилета; в иных случаях). Перечень случаев, при которых Агентство может известить Клиента о необходимости осуществить доплату при переоформлении (обмене/изменении) авиабилета, не ограничен.

13.22. Правила применяемого тарифа некоторых Перевозчиков могут предусматривать взимание денежных средств в счет оплаты штрафа (санкции, штрафной неустойки и т.п.) за переоформление (обмен/изменение) авиабилета.

13.23. Правила применяемого тарифа некоторых Перевозчиков могут предусматривать:

а) взимание денежных средств в счет оплаты штрафа (санкции, штрафной неустойки и т.п.) за обмен/изменение/возврат авиабилета;

б) условия о частичном или полном запрете на переоформление (обмен/изменение) авиабилета;

в) условия о частичном или полном запрете на возврат авиабилета (например, запрет на возврат стоимости тарифа, или запрет на возврат сборов (такс), в том числе каких-либо конкретных сборов (например, топливного сбора) и др.).

13.24. Не допускается переоформление (обмен/изменение) авиабилета, в результате которого понижается стоимость и вид тарифа (класса применяемого к воздушной перевозке тарифа), например, авиабилет с тарифом класса «бизнес» («business») на тариф экономического класса («economy»), или авиабилет с тарифом экономического класса («economy») на более дешёвый тариф экономического класса («economy»).

13.25. Авиабилет является цельным перевозочным документом, в связи с чем процедура возврата авиабилета предполагает аннулирование всех (всех неиспользованных на момент проведения аннулирования) сегментов воздушной перевозки. Это означает, что в случае, если перелёт Клиента/Авиапассажира состоит из нескольких сегментов (например, Санкт-Петербург – Москва, Москва – Сочи, Сочи – Ростов-на-Дону), отказаться от перелёта по одному или нескольким (но не всем) сегментам невозможно, - аннулированию подлежит весь авиабилет полностью.

13.26. В случае подачи Клиентом запроса на возврат одного или нескольких (но не всех) авиабилетов в одном Бронировании, или запроса на отказ от перелёта по одному или нескольким (но не всем) сегментам, Агентство вправе без предварительного уведомления Клиента аннулировать всё Бронирование полностью.

13.27. В случае, если Клиент/Авиапассажир до окончания времени регистрации Авиапассажиров на рейс, указанный в авиабилете, не прибыл к такой регистрации и заранее не сообщил Агентству/Перевозчику об изменениях в своем перелёте, Перевозчик вправе аннулировать авиабилет не только в части рейса, на регистрацию которого не прибыл Клиент/Авиапассажир, но и на все следующие рейсы, указанные в авиабилете, в том числе на обратные рейсы, без предварительного уведомления Клиента/Получателя.

13.28. Во избежание возникновения ситуации, указанной в п.13.27 Оферты, Агентство рекомендует Клиенту заранее сообщать Агентству/Перевозчику об изменениях в перелёте Клиента/Авиапассажира.

13.29. Перевозчик вправе не признать авиабилет, если первый полетный купон (первый сегмент) авиабилета не использован, а Авиапассажир начинает поездку в любом пункте остановки в пути.

13.30. В случае подачи Клиентом запроса на возврат авиабилета в день его оформления (выписки), Агентство рассмотрит возможность удовлетворения такого запроса в порядке процедуры войдирования авиабилета (VOID) на основании внутренних правил соответствующего Перевозчика, с которым у Клиента/Получателя заключен Договор воздушной перевозки.

13.31. Процедура войдирования авиабилета (VOID) означает возврат полной стоимости авиабилета без удержания денежных средств в счет оплаты штрафа (санкции, штрафной неустойки и т.п.) за возврат авиабилета, предусмотренного Правилами применяемого тарифа, но с взиманием (удержанием) сервисного сбора, указанного в п. 13.16., п. 13.17 (б) Оферты, при этом банковские комиссии, наценки Операторов по переводу денежных средств и наценки Платёжных систем не возвращаются.

13.32. Если процедура войдирования авиабилета (VOID) разрешена внутренними правилами соответствующего Перевозчика, то размер сервисного сбора, указанного в п. 13.16., п. 13.17 (б) Оферты, будет вычтен Агентством из суммы, рассчитанной к возврату. В этом случае на электронную почту Клиента от Агентства поступит письмо с суммой, рассчитанной к возврату в порядке процедуры войдирования авиабилета (VOID), с учётом сервисного сбора, указанного в п. 13.16., п. 13.17 (б) Оферты, и предложением подтвердить (дать согласие) указанную сумму в установленном Агентством порядке и срок. Подтверждение (дача согласия) с суммой, рассчитанной к возврату за авиабилет, является юридическим фактом и выражением воли Клиента.

13.33. После совершения Клиентом действий, указанных в п. 13.32. Оферты, Агентство направит соответствующему Перевозчику запрос на авторизацию (удовлетворение/одобрение/разрешение) проведения возврата авиабилета в порядке процедуры его войдирования (VOID), при этом соответствующий Перевозчик вправе отказать в такой авторизации (удовлетворении/одобрении/разрешении).

13.34. В случае получения от соответствующего Перевозчика авторизации (удовлетворения/одобрения/разрешения) проведения возврата авиабилета в порядке процедуры его войдирования (VOID), денежные средства будут возвращены Клиенту в порядке, установленном Офертой.

13.35. В случае получения от соответствующего Перевозчика отказа в авторизации (удовлетворении/одобрении/разрешении) проведения возврата авиабилета в порядке процедуры его войдирования (VOID), Клиент будет извещён об этом со стороны Агентства, после чего Клиент/Авиапассажир сможет по своему усмотрению:

а) воспользоваться авиабилетом;

б) подать запрос на возврат авиабилета в порядке, установленном Офертой, с зачётом (а при необходимости – с возвратом) денежных средств, уплаченных в порядке 13.32. Оферты.

#### **14. Обработка запросов (на возврат/обмен/изменение) в отношении авиабилета**

14.1. Настоящим Клиент уведомлен о том, что после получения от Клиента запроса на возврат/обмен/изменение авиабилета, Агентством:

а) в случае подачи запроса на вынужденный возврат/обмен/изменение авиабилета, - будет рассмотрена возможность осуществления возврата полной стоимости авиабилета/безвозмездного обмена (изменения) авиабилета (на основании применимого законодательства и Правил применяемого тарифа).

В случае, если по результату обработки запроса на вынужденный возврат/обмен/изменение авиабилета будет выявлено, что данный запрос не может быть удовлетворён (авторизован), Агентство известит об этом Клиента. В этом случае Клиенту необходимо подать запрос на добровольный возврат/обмен/изменение авиабилета, чтобы Агентство осуществило действия, указанные в пп. «б» настоящего пункта Оферты.

В случае, если после получения от Агентства отказа в удовлетворении запроса на вынужденный возврат/обмен/изменение авиабилета Клиент не подаст запрос на добровольный возврат/обмен/изменение авиабилета, у Агентства не возникнет обязанности осуществить действия, указанные в пп. «б» настоящего пункта Оферты и в п.13.2. Оферты.

б) в случае подачи запроса на добровольный возврат/обмен/изменение авиабилета, - будет рассчитана сумма, подлежащая к возврату за авиабилет (при наличии возможности такого возврата на основании Правил применяемого тарифа)/сумма, подлежащая к доплате за переоформление (обмен/изменение) авиабилета (при наличии возможности такого переоформления на основании Правил применяемого тарифа).

14.2. В случае, если Правила применяемого тарифа соответствующего Перевозчика разрешают осуществить добровольный возврат/обмен/изменение авиабилета, то суммы, указанные в пп. «б» п.13.1. Оферты, вместе с описанием срока и порядка действий, которые необходимо совершить Клиенту для успешного возврата/обмена/изменения авиабилета, будут направлены Агентством Клиенту в соответствующем электронном письме.

14.3. В случае, если после расчёта и направления Клиенту суммы, указанной в пп. «б» п.13.1. Оферты, Агентство получит дополнительную информацию и (или) уточнения по процедуре расчёта такой суммы, Агентство направит Клиенту электронное письмо, в котором будет указано следующее:

- а) сумма, подлежащая к возврату за авиабилет/сумма, подлежащая к доплате за переоформление (обмен/изменение) авиабилета, была рассчитана Агентством неправильно;
- б) размер верной суммы, подлежащей к возврату за авиабилет/суммы, подлежащей к доплате за переоформление (обмен/изменение) авиабилета;
- в) описание порядка и срока действий, которые необходимо совершить Клиенту для успешного возврата/обмена/изменения Авиабилета.

#### **15. Документы, необходимые для признания запроса (на возврат/обмен/изменение) в отношении Авиабилета вынужденным. Общие положения**

15.1. Для успешного признания соответствующего запроса (на возврат/обмен/изменение) в отношении авиабилета вынужденным (в понимании законодательства Республики Беларусь, если к Договору воздушной перевозки применимо право Республики Беларусь) в связи с болезнью Авиапассажира или члена его семьи (близкого родственника), совместно следующего с Авиапассажиrom на воздушном судне/в связи со смертью члена семьи (близкого родственника) Авиапассажира, Клиент, при подаче соответствующего запроса, обязан, в зависимости от оснований подачи соответствующего запроса, приложить к указанному запросу скан-копии одного или нескольких из указанных документов:

- а) медицинские документы, подтверждающие болезнь Клиента/Авиапассажира;
- б) медицинские документы, подтверждающие болезнь члена семьи (близкого родственника) Клиента/Авиапассажира, совместно следующего с Клиентом/Авиапассажиrom на воздушном судне;
- в) маршрутную квитанцию члена семьи (близкого родственника) Клиента/Авиапассажира, указанного в пп. «б» п.15.1. Оферты, если авиабилет такого члена семьи (близкого родственника) был приобретен (куплен) не через Агентство (не на Сайте Агентства) или через Агентство (на Сайте Агентства), но в другом Заказе;
- г) документ, подтверждающий родство между Клиентом/Авиапассажиrom и членом его семьи (близким родственником), указанным в пп. «б» п.15.1. Оферты;
- д) документ, подтверждающий смерть члена семьи (близкого родственника) Клиента/Авиапассажира;
- е) документ, подтверждающий родство между Клиентом/Авиапассажиrom и умершим членом его семьи (близким родственником), указанным в пп. «д» п.15.1. Оферты.

15.2. В случае, если после выписки авиабилета Авиапассажиру было отказано в выдаче визы иностранного государства, на территории(ю), с территории или через территорию которого осуществляется перевозка Авиапассажира, Клиент должен предоставить в Агентство скан-копию документа(ов), подтверждающего такой отказ, с целью успешного признания соответствующего запроса (на возврат/обмен/изменение) в отношении авиабилета вынужденным. В случае предоставления Клиентом указанной скан-копий документа(ов), Агентство направит соответствующий запрос Перевозчику для принятия окончательного решения в индивидуальном порядке.

15.3. Для успешного признания соответствующего запроса (на возврат/обмен/изменение) в отношении авиабилета вынужденным (в понимании законодательства Республики Беларусь, если к Договору воздушной перевозки применимо право Республики Беларусь), Клиент/Авиапассажир должен незамедлительно после того, как у него возникли обстоятельства для подачи соответствующего вынужденного запроса в отношении авиабилета:

- а) уведомить Агентство/Перевозчика о своём однозначном вынужденном отказе от Договора воздушной перевозки/о своём однозначном намерении внести вынужденные изменения в условия Договора воздушной перевозки;
- б) при наличии у Клиента/Авиапассажира документа(ов), указанного в п.15.1. и 15.2. Оферты, предоставить его Агентству/Перевозчику, или дать обязательство предоставить такой документ(ы) незамедлительно после того, как он появится у Клиента/Авиапассажира.

15.4. Для успешного признания соответствующего запроса (на возврат/обмен/изменение) в отношении авиабилета вынужденным (в понимании законодательства Республики Беларусь, если к Договору воздушной перевозки применимо право Республики Беларусь) Агентство вправе попросить Клиента предоставить скан-копии любых иных документов, отличных от указанных в п. 15.1. и 15.2. Оферты.

15.5. Настоящим Клиент уведомлен о том, что требования к медицинским документам, подлежащим предоставлению в связи с болезнью Клиента/Получателя, члена его семьи (близкого родственника), совместно следующего с Клиентом/Получателем на воздушном судне, определяются исключительно правилами Перевозчика.

15.6. Агентство вправе (но не обязано), с целью рассмотрения такого запроса с максимальной пользой и экономической выгодой для Клиента, запросить у Клиента скан-копии документов, подтверждающих вынужденный характер подачи Клиентом соответствующего запроса (на возврат/обмен/изменение) в отношении авиабилета.

15.7. Настоящим Клиент уведомлен о том, что требования к документам, подлежащим предоставлению Клиентом в порядке п.15.6. Оферты, определяются Агентством, исходя из имеющегося у Агентства опыта решения аналогичных вопросов. О таких требованиях Клиент будет извещён Агентством дополнительно при возникновении ситуации, указанной в п.15.6. Оферты, исходя от конкретных обстоятельств, Перевозчика, оказывающего Услугу по воздушной перевозке, и иных деталей конкретной ситуации. Кроме того, Перевозчик вправе запросить у Клиента/Авиапассажира любые иные документы дополнительно к ранее представленным в порядке п.15.6. Оферты.

15.8. В случае предоставления Клиентом скан-копий документов, указанных в п.15.6. Оферты, Агентство направит соответствующий запрос Перевозчику для принятия окончательного решения в индивидуальном порядке, несмотря на условия Правил применяемого тарифа.

15.9. Перевозчик может, несмотря на условия Правил применяемого тарифа, в индивидуальном порядке признать соответствующий запрос (на возврат/обмен/изменение) в отношении авиабилета вынужденным.

15.10. В случае непредоставления Клиентом скан-копий документов, указанных в п.15.6. Оферты, а также в случае, если Перевозчик, основным местом деятельности которого является не Республика Беларусь, не признает в индивидуальном порядке соответствующий запрос Клиента (на возврат/обмен/изменение) в отношении авиабилета вынужденным, то такой запрос Клиента будет рассмотрен Агентством в соответствии с условиями Правил применяемого тарифа.

**16. Способ возврата денежных средств в связи с отказом от Договора воздушной перевозки (в связи с возвратом Авиабилета). Общие положения.**

16.1. Денежные средства, положенные Клиенту в связи с отказом от Договора воздушной перевозки (в связи с возвратом авиабилета), Клиент получит тем же способом, которым был оплачен Заказ, а именно денежные средства поступят на банковскую карту Клиента от Агентства:

- при добровольном отказе от Договора воздушной перевозки: в течение 5 (пяти) календарных месяцев со дня, когда Клиент подтвердил (дал согласие) с суммой, рассчитанной к возврату за авиабилет, в установленном Агентством порядке и срок;
- при вынужденном отказе от Договора воздушной перевозки: в течение 5 (пяти) календарных месяцев со дня, когда соответствующий Перевозчик авторизует (удовлетворит/одобрит/разрешит) проведение вынужденного возврата авиабилета.

**17. Особенности порядка и условий возврата/обмена/изменения авиабилета при оплате Заказа с использованием банковской карты на банковский счёт Агентства/наличными денежными средствами**

17.1. Переоформление (обмен/изменение) авиабилета возможно только после поступления в Агентство:

а)

- денежных средств в счёт оплаты сервисного сбора;
- денежных средств в счёт доплаты за Авиабилет (при необходимости);
- денежных средств в счёт оплаты штрафа (санкции, штрафной неустойки и т.п.) за обмен/изменение авиабилета (при наличии).

б) возврат авиабилета производится с учётом особенностей, установленных настоящим подпунктом.

После получения от Клиента запроса на возврат авиабилета Агентством будет рассчитана сумма к возврату для Клиента.

В случае, если сумма, рассчитанная к возврату за Авиабилет, будет более размера сервисного сбора, указанного в Оферте, то размер указанного сервисного сбора будет вычтен Агентством из суммы, рассчитанной к возврату за авиабилет. В этом случае на электронную почту Клиента от Агентства поступит письмо с суммой, рассчитанной к возврату за авиабилет, с учётом сервисного сбора, указанного в Оферте, и предложением подтвердить (дать согласие) указанную сумму в установленном Агентством порядке и срок. Подтверждение (дача согласия) с суммой, рассчитанной к возврату за авиабилет, является юридическим фактом и выражением воли Клиента. После подтверждения (дачи согласия) Клиентом суммы, рассчитанной к возврату за авиабилет, на банковскую карту поступит сумма, рассчитанная к возврату, за вычетом суммы сервисного сбора. В случае, если сумма, рассчитанная к возврату за Авиабилет, будет менее размера сервисного сбора, а также в случае, если согласно условиям Правил применяемого тарифа в случае отказа от Договора воздушной перевозки возврат денежных средств Клиенту не допускается, то Агентство направит в адрес Клиента электронное письмо, в котором будет указано, что сумма сервисного сбора превышает сумму к возврату, предусмотренную Правилами применяемого тарифа, в связи с чем возврат авиабилета невозможен (или любое иное письмо с сообщением о невозможности осуществить возврат авиабилета). В этом случае Агентство не будет взимать с Клиента сервисный сбор.

в) ни при каких обстоятельствах переоформление (обмен/изменение) авиабилета невозможно без поступления в Агентство денежных средств, указанных в п. 13.16. Оферты, за исключением случая, указанного в п.13.18. Оферты.

17.2. Агентство самостоятельно определяет количество транзакций (платежей), по которым должны быть перечислены денежные средства, указанные п. 17.1. Оферты.

17.3. Порядок и срок для перечисления денежных средств, указанных в пп. «а» п. 17.1. Оферты, будут предоставлены Агентством Клиенту в соответствующем электронном письме.

17.4. Агентство самостоятельно определяет срок, в течение которого Клиенту необходимо перечислить денежные средства, указанные в пп. «а» п. 17.1. Оферты.

17.5. В случае, если Клиент не перечислит денежные средства, указанные в пп. «а» п. 17.1. Оферты, в установленном Агентством порядке и срок:

а) у Агентства не наступит обязанности по переоформлению (обмену/изменению) авиабилета;

б) Агентство может направить в адрес Клиента электронное письмо с извещением об истечении срока, в течение которого Клиенту было необходимо перечислить денежные средства, указанные в пп. «а» п. 17.1. Оферты, и в котором будет предложено создать запрос на переоформление (обмен/изменение) авиабилета повторно.

17.6. Порядок и срок для подтверждения (дачи согласия) суммы, рассчитанной к возврату за авиабилет (пп. «б» п. 17.1. Оферты), будут предоставлены Агентством Клиенту в соответствующем электронном письме.

17.7. Агентство самостоятельно определяет срок, в течение которого Клиенту необходимо подтвердить (дать

согласие) сумму, рассчитанную к возврату за авиабилет (пп. «б» п. 17.1. Оферты), исходя из условий Правил применяемого тарифа, условий Глобальной дистрибутивной системы, условий взаиморасчётов с Перевозчиком, а также исходя из иных факторов и обстоятельств.

17.8. В случае, если Клиент не подтвердит (не даст согласие) с суммой, рассчитанной к возврату за авиабилет, в установленном Агентством порядке и срок (пп. «б» п. 17.1. Оферты):

а) у Агентства не наступит обязанности по возврату Клиенту суммы, рассчитанной к возврату за авиабилет;  
б) Агентство может направить в адрес Клиента электронное письмо с извещением об истечении срока, в течение которого Клиенту было необходимо подтвердить (дать согласие) с суммой, рассчитанной к возврату за авиабилет, и в котором будет предложено создать запрос на возврат авиабилета повторно (повторить просчёт).

## **18. Особенности Бронирования, оформленного несколькими Авиабилетами, и мультитарифных Бронирований. Общие положения**

18.1. В отношении Бронирования, оформленного несколькими авиабилетами, и мультитарифных Бронирований применяются все условия Оферты с учётом особенностей, предусмотренных п. 18. – 20. Оферты.

18.2. Способ оформления Бронирования (одним авиабилетом, несколькими авиабилетами или мультитариф) сообщается Клиенту в Правилах применяемого тарифа, доступных для каждого Клиента перед созданием Заказа.

18.3. Клиент обязан самостоятельно ознакомиться с условиями, указанными в п.18.2. Оферты, и соответственно сделать осознанный выбор дальнейшего оформления и оплаты такого Заказа.

18.4. К каждой части Бронирования, оформленной отдельным авиабилетом, применяются отдельные Правила применяемого тарифа.

18.5. Для каждого Авиапассажира в мультитарифном Бронировании применяются отдельные Правила применяемого тарифа.

18.6. Положения п.18.4 и 18.5. Оферты означают, что к каждой части Бронирования, оформленной отдельным авиабилетом/для каждого Авиапассажира в мультитарифном Бронировании могут быть отличными следующие условия, порядок и т.п. (включая, но не ограничиваясь):

а) порядок, условия и особенности возврата/обмена/изменения авиабилета;  
б) правила перевозки багажа, животных и условия оказания дополнительных услуг Перевозчиков;  
в) условия возврата авиабилета и (или) предоставления альтернативных вариантов воздушной перевозки при отмене/задержке и т.п. рейса.

18.7. В случае Клиентом оплаты Заказа, если при оплате Клиентом Заказа, оформленного несколькими авиабилетами, или мультитарифного Заказа, денежных средств на используемом Клиенте способе оплаты будет недостаточно для оплаты всего такого Заказа в полном объёме, будут оформлены (выписаны) только те авиабилеты, на оплату которых будет достаточно денежных средств на используемом Клиенте способе оплаты.

18.8. В случае, указанном в п.18.7. Оферты, Агентство предложит Клиенту:

а) пополнить используемый Клиентом способ оплаты (например, банковскую карту) и оплатить неоформленную часть Заказа;  
б) снять лимиты на списание денежных средств с используемого Клиентом способа оплаты;  
в) обратиться у специалисту Агентства с просьбой выставить счёт на оплату неоформленной части Заказа.

18.9. В случае, если Клиент не выполнит ни одного из действий, указанных в пп. «а» - «в» п. 18.8. Оферты, оформленная (оплаченная) часть Заказа останется актуальной, а её возврат будет возможен исключительно в общем порядке.

18.10. Настоящим Клиент уведомлен, согласен и полностью осознаёт, что за то время, пока Клиент будет осуществлять действия, указанные в пп. «а» - «в» п. 18.8. Оферты, неоформленные (неоплаченные) авиабилеты могут поступить в общую продажу, или их стоимость может измениться и др.

18.11. Клиент обязуется не предъявлять к и в отношении Агентства каких-либо претензий, жалоб, исков, заявлений и т.п., связанных с поступлением неоформленных (неоплаченных) авиабилетов в общую продажу или с изменением их стоимости и др., в связи с возникновением ситуации, указанной в п.18.10. Оферты.

## **19. Особенности мультитарифного Бронирования**

19.1. Мультитарифное Бронирование означает, что в случае покупки авиабилетов для двух и более Авиапассажиров (из них минимум двое взрослых) Клиенту может быть предложена покупка авиабилетов в разных классах тарифа, при этом:

а) авиабилеты, оформленные в разных классах тарифа, входят в разные Бронирования;  
б) авиабилеты, оформленные в идентичных классах тарифа, входят в одно Бронирование.

19.2. Применение разных классов тарифа при оформлении (выписке) авиабилетов позволяет уменьшить общую стоимость услуги по воздушной перевозке.

19.3. Разные классы тарифа авиабилетов в одном Бронировании не влияют на класс обслуживания (бизнес, эконом).

19.4. Правила применяемого тарифа в мультитарифном Бронировании могут быть отличными для разных Авиапассажиров.

19.5. Внесение изменений в мультитарифное Бронирование допускается в случае, если все Правила применяемого тарифа по каждому Авиапассажиру допускают переоформление (обмен/изменение) авиабилета, и в результате такого переоформления не понижается стоимость и вид тарифа (класса) применяемого к воздушной перевозке тарифа).

19.6. В случае подачи запроса на возврат/обмен/изменение мультитарифного авиабилета, возможность возврата/обмена/изменения вместе с документами, прилагаемыми к такому запросу, будет рассматриваться отдельно для каждого Авиапассажира.

#### **20. Особенности Бронирования, оформленного несколькими авиабилетами**

20.1. Бронирование, оформленное несколькими авиабилетами, означает, что сегменты воздушной перевозки в одном Бронировании будут оформлены отдельными авиабилетами, при этом:

- а) каждый сегмент может быть оформлен отдельным авиабилетом;
- б) несколько (но не все) сегменты могут быть оформлены отдельными авиабилетами.

20.2. Клиенту предоставляется возможность оформить Заказ отдельными авиабилетами на один или несколько сегментов воздушной перевозки или выбрать иные условия совершения перелёта.

20.3. Правила применяемого тарифа в Бронировании, оформленном несколькими авиабилетами, могут быть отличными для каждого авиабилета.

20.4. В случае отмены/задержки и т.п. любого рейса, который входит в Бронирование, оформленное несколькими авиабилетами, альтернативный вариант воздушной перевозки или возврат денежных средств будет предложен исключительно вместо того рейса, который был отменён/задержан, или на весь маршрут, но в рамках одного авиабилета.

20.5. Внесение изменений в Бронирование, оформленное несколькими авиабилетами, допускается только в том случае, если все Правила применяемого тарифа, регулирующие такое Бронирование, допускают переоформление (обмен/изменение) авиабилета, и в результате такого переоформления не понижается стоимость и вид тарифа (класса применяемого к воздушной перевозке тарифа).

20.6. В случае подачи запроса на возврат/обмен/изменение Бронирования, оформленного несколькими авиабилетами, возможность возврата/обмена/изменения вместе с документами, прилагаемыми к такому запросу, будет рассматриваться отдельно по каждой части Бронирования, оформленной отдельным авиабилетом.

### **Глава 4. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

21. Отношения сторон, не урегулированные Договором реализации авиабилетов, регулируются и толкуются в соответствии с материальным и процессуальным законодательством Республики Беларусь, правилами, инструкциями, положениями, рекомендациями, резолюциями и иными актами IATA и Транспортной Клиринговой Палаты, а также применяемыми нормами международного права.

22. В случае отсутствия в Договоре реализации авиабилетов положений, регулирующих спорные отношения, Агентство оставляет за собой право применить положения, регулирующие сходные отношения, в том числе положения, имеющиеся в самом Договоре реализации авиабилетов (аналогия).

23. Любые споры, которые могут возникнуть относительно Договора реализации авиабилетов, решаются путем переговоров.

24. Досудебное рассмотрение споров является обязательным для сторон.

25. В случае, если Клиент и Агентство не смогли решить любой спор и (или) разногласие путем переговоров, указанных в п.23. Оферты, Сторона, считающая свои права нарушенными, обязана направить другой Стороне досудебную претензию, срок рассмотрения которой составляет 30 рабочих дней с момента получения претензии.

26. В случае неполучения ответа на претензию в срок, указанный в п.25. Оферты, а также в случае, если ответ был получен, но не удовлетворил Сторону, считающую её права нарушенными, такая Сторона вправе обратиться в суд в соответствии с правилами подведомственности и подсудности, установленными законодательством Республики Беларусь и нормами международного права.

### **ГЛАВА 5. ПРЕКРАЩЕНИЕ ОТНОШЕНИЙ С АГЕНТСТВОМ**

27. Клиент вправе в любое время отказаться от использования Сайта.

28. Настоящим Клиент полностью осознаёт и согласен с тем, что Агентство сохраняет за собой право по собственному усмотрению отказывать кому-либо в доступе к Сайту и получению услуг Агентства, или приостановить предоставление услуг Агентства, которые доступны с помощью Сайта, в любое время без предварительного уведомления и по любой причине, включая, но не ограничиваясь, в связи с нарушением условий Договора реализации авиабилетов; в случае подозрения об использовании Сайта противоправным, мошенническим путем, что может нанести вред Агентству, Перевозчикам или третьим лицам; если этого требуют измененные правила и условия ведения бизнеса, неблагоприятные изменения в законодательстве, регулирующие ограничения.

29. С момента прекращения отношений Клиента с Агентством Клиент немедленно откажется от любого использования Сайта и получения услуг Агентства.

30. Положения, разделы и подразделы Договора реализации авиабилетов, в которых указано, четко предусматривается или вытекает из их сути, что они будут продолжать действовать после прекращения отношений Клиента с Агентством, в том числе условия об ограничении ответственности, будут действовать после прекращения действия Договора реализации авиабилетов в течение срока, указанного в таких положениях.

### **ГЛАВА 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

31. Признание любого положения Договора реализации авиабилетов недействительным, ничтожным или таким, что не подлежит применению, не вызывает недействительности или ничтожности Договора реализации авиабилетов в целом. Такое положение будет считаться пересмотренным с учетом начальных намерений настолько, насколько это возможно, учитывая требования законодательства Республики Беларусь.



32. Настоящим Клиент подтверждает своё полное и безоговорочное согласие с договором реализации авиабилетов, который будет заключен в результате Акцепта Оферты, с изменениями, которые могут быть внесены в случае признания любых положений договора реализации авиабилетов недействительными, ничтожными или такими, которые не могут быть применены, и согласен, что такие измененные положения будут регулировать правоотношения между Клиентом и Агентством.

33. Разделы, подразделы и заголовки в Оферте изложены исключительно с информационной целью и для удобства Клиента и Агентства, и не могут сужать, расширять или иным образом изменять условия Оферты.

34. Условия договора реализации авиабилетов являются обязательными для Агентства и Клиента, а также их законных и разрешенных правопреемников.

35. Клиент не вправе передавать полностью или частично свои права, вытекающие из договора реализации авиабилетов, третьим лицам без предварительного письменного согласия Агентства.

36. Агентство вправе без каких-либо оговорок и в любое время передавать, отступать, передавать на субподряд (субагентирование) любые права и обязанности по договору реализации авиабилетов полностью или частично третьим лицам на свой собственный выбор.

37. Электронная версия договора реализации авиабилетов, любое электронное сообщение, которое было отправлено или получено Агентством от Клиента/Клиентом от Агентства, приравниваются к официальной коммуникации на бумажных носителях, должны считаться надлежащими доказательствами и иметь ту же силу, что и любые другие документы или сообщения, осуществленные на бумажном носителе, и должны использоваться при решении каких-либо претензий или споров, которые могут вытекать из договора реализации авиабилетов.

38. Версия договора реализации авиабилетов, любое электронное сообщение, которое было отправлено или получено Агентством от Клиента/Клиентом от Агентства, распечатанные на бумажном носителе, считаются надлежащими доказательствами, не требуют дополнительного нотариального удостоверения, и должны использоваться при решении каких-либо претензий или споров, которые могут вытекать из договора реализации авиабилетов.