



Условия предоставления услуг

Настоящие общие условия («Условия») регулируют отношения между вами («Вы» или «Клиент») и OY SRG Finland AB («Мы»), оператором портала бронирования kz.trip.kz (в дальнейшем именуется «Портал»). Просим Вас внимательно прочитать настоящие Условия перед тем, как использовать Портал. Используя Портал, Вы соглашаетесь на настоящие Условия. Если Вы не принимаете настоящие Условия, Мы просим Вас воздержаться от использования Портала и покинуть сайт.

Чтобы выступать в роли частного потребителя и осуществлять бронирование на Портале, Вы должны быть в возрасте 18 лет или старше. Частным потребителем, в отличие от коммерческой организации, является физическое лицо, которое заключает юридическую сделку в целях, которые в основном лежат вне рамок его коммерческой и/или индивидуальной предпринимательской деятельности.

Оператором Портала и Вашим партнером по договору в целях использования Портала является:

OY SRG FINLAND AB (Trip)

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

E-mail: info@support.kz.trip.kz

Телефон: 0074-993506158

Применяются следующие Условия:

Содержание

1. СОСТАВ УСЛУГ
2. ПРОЦЕСС БРОНИРОВАНИЯ И КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
3. ПОСРЕДНИЧЕСТВО ПРИ БРОНИРОВАНИИ РЕЙСОВ
4. ПОСРЕДНИЧЕСТВО ПРИ БРОНИРОВАНИИ ГОСТИНИЦ
5. ПОСРЕДНИЧЕСТВО ПРИ БРОНИРОВАНИИ АРЕНДЫ АВТОМОБИЛЕЙ
6. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ПОСРЕДНИЧЕСТВЕ ПРИ БРОНИРОВАНИИ НЕСКОЛЬКИХ УСЛУГ
7. ИНФОРМАЦИЯ О ПОЛОЖЕНИЯХ, ОТНОСЯЩИХСЯ К ПАСПОРТАМ, ВИЗАМ И СОСТОЯНИЮ ЗДОРОВЬЯ
8. НАШИ СОБСТВЕННЫЕ УСЛУГИ
9. СБОРЫ И ОПЛАТА
10. ЖАЛОБЫ
11. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПО РЕГЛАМЕНТУ ЕС
12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
13. РЕГУЛИРУЮЩЕЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ
14. ЗАЩИТА ДАННЫХ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 — СБОРЫ ЗА АДМИНИСТРАТИВНУЮ ПОМОЩЬ

1. СОСТАВ УСЛУГ

1.1. Посредничество при оказании туристических услуг

1.1.1. При оказании услуг по бронированию рейсов, отелей, железнодорожных билетов, аренде автомобилей и страхованию, предлагаемых на Портале (совместно именуется «Туристические услуги»), мы выступаем исключительно в роли посредника. Наша роль и обязательства ограничиваются посредничеством при оказании Туристических услуг, предоставляемых третьими лицами, как авиакомпаниями, туроператорами, отелями, страховыми компаниями, компаниями по аренде автомобилей и другими поставщиками услуг (в дальнейшем в каждом случае именуется «Поставщик услуг»).

1.1.2. Следовательно, договор о фактическом оказании Туристических услуг (например, договор перевозки, договор страхования, договор аренды) вступает в силу непосредственно между Вами и соответствующим Поставщиком услуг. Мы не являемся совместным поставщиком Туристических услуг и не являемся стороной в рамках договорных отношений между Вами и Поставщиком услуг.

1.1.3. Используя Портал для приобретения Туристических услуг, Вы уполномочиваете Нас вести переговоры с соответствующим Поставщиком услуг от Вашего имени, в том числе по оплате этих Туристических услуг, в целях обеспечения выполнения сделки между Вами и Поставщиком услуг. Цена фактических Туристических

услуг может включать в себя комиссию за услуги, оказываемые нами в качестве посредника при заключении договора между Вами и соответствующим Поставщиком услуг.

1.1.4. Ответственность за фактическое оказание Туристических услуг, приобретенных при Нашем посредничестве через Портал, несет исключительно соответствующим Поставщиком услуг. Выступая в роли посредника, мы не принимаем никакую ответственность за Туристические услуги, оказываемые Поставщиками услуг, и не делаем никаких заявлений и не даем никаких гарантий (явно выраженных или подразумеваемых) в отношении годности или качества Туристических услуг, приобретенных при посредничестве на Портале. Любые претензии, которые могут возникнуть у Вас в связи с оказанием или неоказанием Туристических услуг, следует адресовать Поставщику услуг.

1.1.5. Если у Вас есть возможность высказать особые пожелания (например, о предоставлении специального питания, средств для инвалидов или мест для детей) при бронировании Туристических услуг, мы передадим Вашу заявку соответствующему Поставщику услуг. Тем не менее, Мы не можем отвечать за то, способен ли Поставщик услуг фактически выполнить такие пожелания.

1.2. Наши собственные Услуги

Помимо посредничества при приобретении Туристических услуг, как указано выше в п. 1.1, через Портал также предоставляются дополнительные услуги (не являющиеся Туристическими услугами), ответственность за оказание которых несем мы сами. Чтобы воспользоваться такими дополнительными услугами, Вы вступаете в договорные отношения непосредственно с Нами. В каждом случае мы определенно информируем Вас об объеме своих услуг и о том, что предлагаем свои собственные услуги, а не просто посредничаем при приобретении услуг третьих лиц.

Состав наших собственных услуг может меняться со временем. Некоторые наши собственные услуги указаны в статье 8. При оказании дополнительных услуг, не предусмотренных в настоящих Условиях, подробное описание таких дополнительных услуг, а также информация о наших расценках и дополнительные условия бронирования и использования предоставляются Вам в процессе бронирования.

1.3. Действующие договорные условия

1.3.1. Настоящие Условия регулируют посредничество при приобретении Туристических услуг по п. 1.1, а также оказание наших собственных услуг по п. 1.2.

1.3.2. Договор между Вами и соответствующим Поставщиком услуг (п. 1.1.2) регулируется общими условиями соответствующего Поставщика услуг (условия перевозки, трансфера, страхования и т.д.), изданными Поставщиком услуг. Такие общие условия соответствующего Поставщика услуг будут доведены до Вашего сведения в процессе бронирования. Поскольку условия Поставщика услуг могут включать в себя положения об ответственности, аннулировании, изменении бронирования и возврате средств (если это возможно) и другие ограничения, рекомендуем Вам внимательно ознакомиться с этими условиями.

2. ПРОЦЕСС БРОНИРОВАНИЯ И КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

2.1. В процессе бронирования Вам предоставляются необходимые технические средства для обнаружения ошибок в формах ввода информации и возможность их исправления до отправки Вашей заявки на бронирование. Рекомендуем Вам проверить правильность всех данных перед тем, как подать заявку на бронирование. Заявки на последующие изменения могут быть связаны со значительными дополнительными затратами.

2.2. Возможно, нам придется связаться с Вами, например в случае последующего изменения приобретенных Туристических услуг. Вы должны предоставить свою точную контактную информацию — номер телефона и адрес электронной почты. Вы должны также постоянно следить за получением наших сообщений.

Вы также обязаны обеспечивать возможность получения Вами наших сообщений. Мы не несем ответственности в случае, если Вы не получите сообщения от нас по причинам, которые в рамках разумного не зависят от нас, включая, но не ограничиваясь названным, следующие: (i) Вы предоставили нам неправильный адрес электронной почты; (ii) настройки Вашей электронной почты не позволяют нашим сообщениям дойти до Вас; или (iii) настройки Вашей электронной почты относят наши сообщения к спаму.

3. ПОСРЕДНИЧЕСТВО ПРИ БРОНИРОВАНИИ РЕЙСОВ

3.1. Заключение договора и изменение цены

3.1.1. После того как вы направите заявку на бронирование, Мы подтвердим получение Вашей заявки по электронной почте. Именно в этот момент между Вами и Нами возникает договор об оказании посреднических услуг. Если Вы не получите такое подтверждение в течение одного часа с момента подачи своей заявки на бронирование и наш оператор не свяжется с Вами по электронной почте или телефону, чтобы сообщить о возникшей проблеме, позвоните Нам по телефону для прояснения ситуации.

3.1.2. Как только заказанные билеты будут оформлены, Вы получите по электронной почте подтверждение с

номером билета. В этот момент между Вами и соответствующей авиакомпанией (авиакомпаниями) заключается обязательный к исполнению договор.

3.1.3. Цены на билеты и наличие мест указываются на Портале непосредственно соответствующей авиакомпанией. В случае каких-либо изменений, внесенных авиакомпанией (например, изменение цены, наличия мест и т. д.) по независящим от нас причинам, но до того как договор стал юридически обязательным (как указано в п. 3.1.2 выше), договор не вступит в силу и ваш платеж будет полностью возвращен. Мы можем связаться с Вами и предложить Вам принять измененную цену в обычные часы работы, но не позднее чем через 24 часа после того, как Нам станет известно об изменении цены, либо в первый будний день по истечении этих 24 часов.

3.2. Информация об условиях бронирования и перевозки

3.2.1. В отношении рейсов, предлагаемых на Портале, Мы действуем исключительно в качестве посредника. Договор перевозки вступает в силу непосредственно между Вами и соответствующей авиакомпанией, и мы не несем никакой договорной ответственности за то, будет или не будет выполнен Ваш рейс. Ответственность за выполнение/невыполнение Вашего рейса несет исключительно авиакомпания-оператор.

3.2.2. Перед тем как Вы осуществите бронирование, Вам предоставят условия соответствующей авиакомпании (авиакомпаний).

3.2.3. Выступая в качестве посредника при приобретении Туристических услуг, оказываемых авиакомпаниями, мы не гарантируем предоставление доступа к системам бронирования этих авиакомпаний. При необходимости мы можем действовать от Вашего имени в соответствии с договором, заключенным между Вами и авиакомпанией. Также мы можем попросить Вас обратиться напрямую в соответствующую авиакомпанию, чтобы получить информацию о бронировании, а также изменить или отменить Ваше бронирование. Если Вы приобрели нашу услугу Flexible Ticket (см. п. 8), все запросы на изменение бронирования следует направлять через нашу службу поддержки клиентов, как предусмотрено в п. 8.1.4. Вы можете получить два подтверждения бронирования — одно от нас и одно от соответствующей авиакомпании. Если Вы получили два подтверждения бронирования, используйте для регистрации то, которое получено от авиакомпании.

3.2.4. Ниже в виде общего обзора мы даем информацию об условиях бронирования и перевозки, обычно применяемых авиакомпаниями таким или по меньшей мере сходным образом. Тем не менее любые отличающиеся положения соответствующей авиакомпании имеют приоритет перед общей информацией, приведенной в настоящем п. 3.2.4. Поэтому в каждом случае Вам следует перед бронированием обращать внимание на действующие условия соответствующей авиакомпании.

a. Время отправления/регистрации

Время вылета всегда указывается по местному времени. Прибытия на следующий день обозначены в расписании символами «+1». Указанное время отправления является предварительным и может быть изменено с уведомлением за короткий срок после оформления билета, например, в связи с ограничениями, установленными диспетчерской службой, погодными условиями или функциональными ограничениями авиакомпании. Вам следует заблаговременно узнавать текущее время отправления своего рейса.

Вам также следует вовремя являться на регистрацию, время которой указано авиакомпанией. Авиакомпания имеет право отказать в посадке в случае опоздания на регистрацию. Обратите внимание: некоторые авиакомпании предлагают онлайн-регистрацию на своих веб-сайтах и взимают плату за ручную регистрацию в аэропорту.

b. Комбинирование отдельных билетов

Комбинирование двух отдельных билетов в один конец вместо приобретения одного билета в оба конца четко указывается в процедуре бронирования. В случае отмены, изменения или нарушения воздушного движения, например, в результате забастовок, и изменения расписания билеты рассматриваются независимо друг от друга. Применяются правила каждой авиакомпании.

Авиабилеты с различными номерами бронирования всегда рассматриваются как независимые друг от друга поездки.

c. Авиабилеты с несколькими сегментами / порядок использования

Ваш билет в один или оба конца может состоять из нескольких сегментов. По условиям большинства авиакомпаний, такие сегменты рейсов используются в определенной последовательности. В противном случае многие авиакомпании отказывают в перевозке на последующих сегментах рейса (т.е. неиспользование одного сегмента поездки может повлечь за собой недействительность остальной части билета). В случае приобретения билета в оба конца неявка на рейс в пункт назначения может привести к аннулированию авиакомпанией билета на обратный рейс.

d. Беременность

Некоторые авиакомпании отказываются перевозить женщин, у которых срок беременности на момент рейса в пункт назначения или обратно составляет более 28 недель. Если Вы беременны, Вам необходимо уточнить у авиакомпании и своего врача, можете ли Вы отправляться в поездку.

е. Детские билеты

Узнайте в авиакомпании условия проезда с ребенком, у которого нет отдельного места. Обычно для детей в возрасте 2 года и старше требуется отдельное место, а дети в возрасте от 0 до 2 лет путешествуют на руках у взрослого без отдельного места. Если ребенку исполняется 2 года до окончания поездки, необходимо забронировать детский билет с отдельным местом на всю поездку. Билеты на детей до двух лет не могут бронироваться до момента рождения, так как имя и дата рождения должны точно совпадать с указанными в паспорте. Мы не возмещаем расходы, возникающие в случае, если изначально был забронирован билет не того типа.

ф. Несопровождаемые несовершеннолетние

Мы не оказываем посреднические услуги при бронировании билетов для несопровождаемых несовершеннолетних. Билеты для детей до 18 лет должны быть забронированы на поездку в сопровождении взрослого. Некоторые страны и авиакомпании отказываются принимать детей до 18 лет, которых не сопровождает законный опекун. Обращаем Ваше внимание, что некоторые авиакомпании требуют, чтобы дети в возрасте до 18 лет имели при себе свидетельство о рождении.

г. Утерянный/поврежденный багаж

Действуя в качестве посредника, мы не несем никакой ответственности за утерянный или поврежденный багаж. О любых проблемах следует немедленно известить представителя авиакомпании в аэропорту.

h. Транзит и размещение на ночь в гостинице

Наземный транспорт и/или размещение на ночь в гостинице в течение Вашей поездки обычно не включены в стоимость билета. Вам необходимо самостоятельно следить за расписанием наземного транспорта и ценами.

i. Время стыковки между рейсами

Стандартные билеты, забронированные на Портале, имеют утвержденное время стыковки. Время, достаточное для пересадки с одного рейса на другой, рассчитывается авиакомпаниями. Если один сегмент рейса задерживается, что приводит к опозданию на стыковочный рейс, авиакомпания обязана помочь Вам добраться до конечного пункта назначения (см. п. 11.1).

При бронировании отдельных билетов авиакомпания не несет никакой ответственности за задержки, которые привели к опозданию на стыковочные рейсы. Поэтому Вы обязаны самостоятельно удостовериться в том, что время стыковки достаточно и соответствует требованиям авиакомпаний и аэропортов. Любые дополнительные расходы, возникающие в результате пропущенных стыковочных рейсов, не возмещаются.

j. Двойное бронирование

Двойное бронирование означает два или более бронирования на имя одного и того же пассажира на рейс одной и той же авиакомпании. Если у Вас двойное бронирование, авиакомпания может отменить поездку. Это может также произойти, если бронирования были сделаны через разные турагентства. Мы не несем ответственность за отмену рейсов авиакомпаниями и за отказ авиакомпаний в возврате средств в случае, если они предполагают двойное бронирование.

3.3. Авиакомпании, которым запрещена работа в ЕС («черный список»)

Обращаем Ваше внимание, что некоторым авиакомпаниям запрещается работать в ЕС в соответствии с решением, принятым Европейской Комиссией на основании тесных консультаций с национальными органами воздушного транспорта. Таким авиакомпаниям запрещается работать, поскольку они считаются небезопасными или не контролируются в достаточной степени органами своей страны.

Вы можете узнать, в отношении каких авиакомпаний действует запрет, перейдя по следующей ссылке:

«Черный список» (Перечень авиакомпаний, которым не разрешается работать в ЕС)

3.4. Изменение расписаний и отмена рейсов авиакомпаниями

3.4.1. Возможно, ваш договор с соответствующей авиакомпанией позволяет ей аннулировать или менять ваши бронирования. Мы сообщим вам о любых изменениях, как только узнаем о них от авиакомпании.

Если вы желаете изменить бронирование или отменить его и вернуть деньги, то в качестве дополнительной услуги мы предлагаем вам вести работу в связи с вашим требованием от Вашего имени, если условия авиакомпании допускают это. **Для того чтобы ознакомиться со списком наших сборов, нажмите здесь.**

Если вы не приобрели наш Пакет услуг при бронировании, вы можете приобрести его при обращении с запросом на оказание помощи.

3.4.2. Время отправления, указанное в Вашем подтверждении бронирования, может измениться в период с даты бронирования до даты Вашей фактической поездки. Однако Мы настоятельно рекомендуем Вам следить за обновлениями информации и связываться с Вашей авиакомпанией по крайней мере за 72 часа до запланированного вылета рейса, чтобы удостовериться, что рейсы (а также все стыковочные рейсы) отправляются по расписанию. Мы не контролируем изменения в расписании авиакомпании и не несем ответственности за расходы, которые могут возникнуть в результате таких изменений.

3.5. Изменения и аннулирования по Вашему запросу

3.5.1. Условия изменения бронирования (в том числе изменение имени пассажира, пункта назначения и даты рейса) и возмещения стоимости при отмене определяются соответствующей авиакомпанией, которая является Вашим партнером по договору перевозки. Как посредники, мы не можем влиять на эти условия.

3.5.2. Если вы желаете изменить свое бронирование или отменить его и вернуть деньги, то в качестве дополнительной услуги мы предлагаем вам вести работу в связи с вашим требованием от вашего имени, если условия авиакомпании допускают возврат денег при отмене или изменении. При бронировании дополнительных услуг вы будете проинформированы об условиях и сборах, связанных с оказанием таких услуг. **Для того чтобы ознакомиться со списком наших сборов, нажмите здесь.**

3.5.3. Чтобы Мы могли заниматься изменениями по Вашему запросу, нам необходимо получить Ваш запрос не позднее чем за 24 часа до начала поездки (только по телефону). Если Вы приобрели Нашу услугу Flexible Ticket («Гибкий билет»), см. п. 8.

Если Вы хотите изменить бронирование за меньшее время до рейса, рекомендуем Вам обращаться непосредственно в соответствующую авиакомпанию.

3.6. Неявка на рейс

Настоящим вы даете нам разрешение отменить неиспользованный рейс от вашего имени в случае неявки на него и предъявить от вашего имени требование к авиакомпании о возможном возврате средств. Мы имеем право, но не обязаны делать это, и ваше право обращаться непосредственно к авиакомпании с требованием о возмещении сохраняется за вами полностью. **Для того чтобы ознакомиться со списком наших сборов, нажмите здесь.**

4. ПОСРЕДНИЧЕСТВО ПРИ БРОНИРОВАНИИ ГОСТИНИЦ

Услуги гостиниц бронируются через Портал при посредничестве партнерства EAN.com L.P. («Hotels.com»).

Поэтому все вопросы в связи с бронированием и любые запросы на изменение или отмену следует адресовать непосредственно Hotels.com. Контактную информацию Hotels.com можно найти здесь:

Телефон: 0499 271 86 71

Вы можете ознакомиться с условиями Hotels.com на его сайте.

5. ПОСРЕДНИЧЕСТВО ПРИ БРОНИРОВАНИИ АРЕНДЫ АВТОМОБИЛЕЙ

Услуги аренды автомобилей бронируются через Портал при посредничестве компании Traveljigsaw Limited («Rentalcars.com»).

Поэтому все вопросы в связи с бронированием и любые запросы на изменение или отмену следует адресовать непосредственно Rentalcars.com. Контактную информацию Rentalcars.com можно найти здесь:

Контактная информация местных отделений размещена на сайте Rentalcars.

Ознакомиться с условиями Rentalcars.com можно здесь.

6. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ПОСРЕДНИЧЕСТВЕ ПРИ БРОНИРОВАНИИ НЕСКОЛЬКИХ УСЛУГ

Портал предлагает возможность объединять и сочетать несколько отдельных услуг по Вашему желанию. В этом случае Вы поручаете Нам действовать в качестве посредника при бронировании различных туристских услуг разных поставщиков. Соответствующие поставщики будут определенно представлены Вам в процессе бронирования до его завершения. Если Вы комбинируете отдельные услуги, туристический договор между Вами и нами не заключается; вместо этого Вы заключаете несколько договоров на оказание отдельных услуг с каждым отдельным поставщиком. При этом Мы действуем исключительно в качестве посредника применительно к каждой отдельной туристической услуге.

7. ИНФОРМАЦИЯ О ПОЛОЖЕНИЯХ, ОТНОСЯЩИХСЯ К ПАСПОРТАМ, ВИЗАМ И СОСТОЯНИЮ

ЗДОРОВЬЯ

7.1. Требования к паспортам, визам и состоянию здоровья могут измениться, и поэтому Вам следует их заранее уточнить в соответствующем органе (посольстве, консульстве и т.д.) до поездки. Вы обязаны самостоятельно позаботиться о том, чтобы у Вас был действительный паспорт и, если это необходимо, виза. Не забудьте учесть в маршруте все пункты транзита, где Вам также может понадобиться виза. Поскольку для получения визы часто требуется некоторое время, рекомендуем Вам обращаться за ней заблаговременно. Мы не несем ответственность за клиентов, у которых нет правильно оформленных документов.

7.2. В каждом пункте назначения действуют свои требования в отношении въездных формальностей, вакцинации и т.д., которые также могут зависеть от гражданства пассажира. Вам необходимо самостоятельно получить соответствующую информацию. Инциденты, возникающие в результате несоблюдения таких официальных правил, не считаются произошедшими по нашей вине. Поэтому мы рекомендуем Вам всегда уточнять различные формальности, действующие в выбранном пункте назначения или странах транзита, а также время, необходимое для совершения всех соответствующих действий.

8. НАШИ СОБСТВЕННЫЕ УСЛУГИ

8.1. Пакет перебронирования авиабилетов («Гибкий билет»)

8.1.1. В случае приобретения во время процедуры бронирования Flexible Ticket позволяет Вам изменить дату и/или время забронированного рейса в соответствии с условиями, предусмотренными в этом пункте. Оказывая Нашу услугу Flexible Ticket, Мы всего лишь действуем в качестве посредника при заключении договора перевозки между Вами и соответствующей авиакомпанией. Поскольку Flexible Ticket является нашей собственной услугой (т.е. Вы не можете воспользоваться нашей услугой Flexible Ticket, обратившись непосредственно в авиакомпанию), все запросы на перебронирование с использованием услуги Flexible Ticket необходимо направлять через нашу службу поддержки клиентов (см. п. 8.1.4).

8.1.2. Flexible Ticket позволяет перебронировать рейсы на следующих условиях:

- Все перебронирования должны быть произведены в соответствии с п. 8.1.4 и не позднее чем за 24 часа до первоначального времени отправления.
- Перебронирование возможно только на рейс той же авиакомпании, т.е. рейс можно поменять только на рейс той авиакомпании, на рейс которой билет был первоначально забронирован.
- Сегменты рейса должны быть использованы в том порядке, в котором они были первоначально забронированы.
- Повышение класса салона или бронирования на том же рейсе не предусмотрено.
- Перебронирование билета для так называемой «промежуточной остановки» (т.е. нахождение в городе стыковки дольше, чем предусмотрено первоначальным бронированием) не допускается.
- Изменение пункта отправления и/или назначения невозможно ни в направлении «туда», ни в направлении «обратно».
- Flexible Ticket не позволяет менять или исправлять имена.
- Перебронирование поездки допускается только один раз. После подтверждения изменения услуга Flexible Ticket считается полностью использованной.
- В случае перебронирования поездка должна быть совершена в течение одного года с даты первоначального бронирования. Новая поездка может начинаться только спустя 24 часа после запроса о внесении изменений в бронирование.
- После использования услуги Flexible Ticket стоимость бронирования не возмещается.

8.1.3. Услугу Flexible Ticket необходимо забронировать и оплатить в процессе бронирования; после этого ее уже нельзя добавить.

8.1.4. Чтобы изменить бронирование билета, позвоните в нашу службу поддержки клиентов в обычные часы работы. **Наш номер телефона указан в разделе «Обратная связь: телефон».**

Обратите внимание: общение по электронной почте и телефону происходит на английском языке.

8.1.5. Перебронирование считается осуществленным только после того, как Мы подтвердим его по электронной почте. Если Вы не получите подтверждение, обратитесь в нашу службу поддержки клиентов.

8.1.6. Возможность перебронирования рейсов с использованием услуги Flexible Ticket не гарантируется. Если желаемое изменение влечет за собой увеличение стоимости билета или утрату пассажиром права на специальную цену (например, для маленького ребенка), Вы самостоятельно оплачиваете дополнительные расходы. Мы не отвечаем за возможное влияние перебронирования на дополнительные услуги, согласованные непосредственно с авиакомпанией (например, бронирование дополнительного багажа или мест).

8.1.7. Если Вы отменяете бронирование рейса, цена услуги Flexible Ticket не возвращается.

8.1.8. Если Вы не явитесь на сегмент поездки, возможность перебронирования с помощью услуги Flexible Ticket прекращает действовать.

8.2. Страхование на случай отмены поездки

8.2.1. Страхование на случай отмены поездки должно быть приобретено и оплачено при бронировании рейса. Данное страховое покрытие вступает в силу с момента бронирования и действует до момента начала поездки, которым считается первоначальная дата забронированного рейса. Эта возможность предоставляется при условии, что договор страхования на случай отмены поездки оформлен на каждого участника бронируемой поездки.

8.2.2. Страхование на случай отмены поездки действует только при условии, что отмена произведена не менее чем за два часа до вылета. Страхование на случай отмены поездки прекращает действие с момента начала путешествия. При отмене в часы, когда наша телефонная служба не работает, необходимо связаться с авиакомпанией, гостиницей или компанией по аренде автомобилей напрямую.

8.2.3. Если поездка отменена из-за болезни, подтвержденной действительной медицинской справкой, возмещается полная стоимость бронирования за вычетом нашего административного сбора в размере 17 000 KZT с человека. Мы не возмещаем административный сбор за страхование на случай отмены поездки, а также ранее уплаченные сборы, пошлины и стоимость страховых полисов (за исключением страхования путешествий). Максимальная сумма выплаты в случае отмены поездки составляет 1 140 0100 KZT с человека и/или 2 280 000 KZT на одну поездку.

8.2.4. Происшествия, при которых предоставляется возмещение

Средства возмещаются, если Вы не можете совершить запланированную поездку по причине следующих непредвиденных происшествий:

- Острое заболевание или несчастный случай с Вами, Вашим спутником / спутницей в поездке по тому же бронированию или близким родственником, при котором Вам рекомендовано воздержаться от запланированной поездки, что подтверждается медицинской справкой от незаинтересованного лечащего врача.
- Смерть — пассажира, его близкого родственника или спутника / спутницы в поездке по тому же бронированию.

«Близким родственником» застрахованного в данном контексте считается супруг или супруга, дети, внуки, братья и сестры, родители, бабушки и дедушки, свекор и свекровь или тесть и теща, или партнер, с которым застрахованный совместно проживает, как если бы они состояли в браке.

8.2.5. Страхование на случай отмены поездки не распространяется на следующие обстоятельства:

- Компенсация из других источников, например по другим договорам страхования или гарантиям на случай отмены;
- Болезнь, несчастный случай или травма, о которых Вам было известно (которые были у Вас диагностированы) на момент оформления страхования на случай отмены поездки.
- Хронические заболевания / инфекции / психические расстройства, за исключением случаев полного отсутствия у пассажира симптомов / проблем на протяжении предшествующих шести месяцев до момента бронирования поездки. Если отмена производится в связи с этими симптомами, диагноз должен быть подтвержден специалистом;
- Болезнь, несчастный случай или другие последствия беременности или родов;
- Осложнения, вызванные алкоголем, другими опьяняющими, успокоительными или наркотическими средствами;
- Расходы, понесенные в связи с задержкой отмены поездки застрахованным лицом;
- Цель поездки перестала быть актуальной;
- Осложнения в результате самостоятельно выбранных процедур и способов лечения, таких как косметические операции;
- Любые дополнительные организационные моменты / мероприятия в связи с поездкой, не включенные в подтверждение, такие как билеты в театр и т. п.;
- аэрофобия / боязнь авиаперелетов.

8.2.6. Что мы от Вас требуем?

Страхование на случай отмены поездки действует только при наличии действительной медицинской справки. Она должна быть предоставлена Нам в течение пяти рабочих дней после отмены. Медицинская справка должна быть оформлена незаинтересованным врачом, осуществляющим лечение, и содержать фамилию, контактную информацию и печать врача. При невозможности получения печати врача должна быть приложена копия его идентификационного документа.

8.2.7. В медицинской справке также должны быть указаны:

- дата обследования;
- результаты обследования;
- диагноз;
- другие оригинальные справки / документы, которые могут иметь значение при оценке страхового требования;
- указание, что заболевание пассажира является острым и не позволяет ему/ей совершить поездку.

Образец медицинской справки можно загрузить здесь

Примите во внимание что документ на русском принимается только авиакомпаниями зарегистрированными в России. Если Ваш билет принадлежит зарубежной авиакомпании, просим предоставить официальный перевод на английский язык или скачать английский вариант справки и соответственно заполнить информацию. **Нажмите здесь чтобы скачать английскую версию.**

Чтобы отправить медицинскую справку, нажмите здесь.

8.3. Гарантия стыковки

8.3.1. Если в Ваше бронирование включена услуга гарантии стыковки (в дальнейшем именуется **Гарантия стыковки**), информация о которой представлена в разделе 8.3, это будет четко указано в процессе бронирования и в подтверждении Вашего бронирования.

8.3.2. Гарантия стыковки может быть использована в следующих случаях (каждый из которых в дальнейшем именуется «Изменение»):

- если какой-либо из Ваших рейсов перенесен на другое время, задержан или отменен соответствующей авиакомпанией и из-за такого изменения Вы пропустили рейс (-ы) в пункт назначения;
- если Вы пропустили стыковочный рейс из-за задержки выдачи багажа или из-за не зависящих от Вас обстоятельств;
- если Вы пропустили стыковочный рейс из-за задержки в прохождении таможенной или иммиграционной процедуры, возникшей по не зависящей от Вас причине.

8.3.3. Гарантия стыковки не применяется в следующих случаях:

- если Изменение относится только к рейсам по одному и тому же билету (оформленным как один электронный билет / PNR). Авиакомпания, осуществляющая рейсы, отвечает за все вопросы и за управление изменениями рейсов (Вы можете обратиться непосредственно в соответствующую авиакомпанию, если хотите получить помощь и/или задать вопрос);
- если Изменение вызвано форс-мажорными обстоятельствами, т. е. обстоятельствами, которые не зависят от авиакомпании, такими как (перечень не является исчерпывающим) политическая нестабильность, неблагоприятные погодные условия, риски в сфере безопасности, забастовки, крупное ограничение работы аэропорта и/или банкротство/несостоятельность авиакомпании;
- если Изменение вызвано действием (или отсутствием действия) по зависящей от Вас причине. Например, если Вы пропустили рейс из-за того, что (i) у Вас не было визы, проездных документов или любых других необходимых для поездки документов, или (ii) Вы нарушили какое-либо правило или ограничение авиакомпании;
- если Вы путешествуете с регистрируемым багажом, несмотря на бронирование поездки, отмеченной «без регистрируемого багажа», т. е. с самостоятельной пересадкой, подразумевающей короткое время стыковки;
- если Вы внесли изменения в бронирование без нашего предварительного разрешения.

8.3.4. Незамедлительно сообщите нам об Изменении.

Если Вы хотите использовать Гарантию стыковки, Вы должны незамедлительно проинформировать нас по телефону, как только узнаете об Изменении. Контактную информацию см. в преамбуле. Если Вы незамедлительно не сообщите нам об Изменении, у Вас не будет права на Гарантию стыковки.

8.3.5. Помощь в рамках Гарантии стыковки: подбор альтернативного рейса (рейсов) или возврат денег.

После того как мы получим информацию об Изменении, мы предложим Вам один из следующих вариантов:

- альтернативный рейс (рейсы) до Вашего конечного пункта назначения за наш счет (все варианты будут обсуждаться с Вами);
- возмещение суммы, уплаченной Вами во время бронирования за неиспользованные авиабилеты;
- рейс (рейсы) для возвращения в аэропорт Вашего отправления (все варианты будут обсуждаться с Вами).

В случае если мы не можем предложить Вам на разумных условиях рейс (рейсы) до Вашего конечного пункта назначения, мы можем направить Вас в альтернативные аэропорты. В этом случае мы возместим Вам расходы на трансфер до альтернативного аэропорта.

Если до первоначального времени отправления измененного рейса остается более 48 часов, мы по своему усмотрению выберем один из вариантов, описанных в разделе 8.3.5.

8.3.6. Принятие Вами предлагаемого варианта

Вы должны сообщить нам о своем выборе как можно скорее после получения от нас дополнительной информации о вариантах, описанных выше в пунктах (а)–(в) подраздела 5. Если мы не получим Ваш ответ в разумный срок (в течение 24 часов), Вы более не сможете воспользоваться Гарантией стыковки.

8.3.7. Дополнительные компенсации

Помимо перечисленных в разделе 8.3 прав, Гарантия стыковки предоставляет Вам право на следующее:

- **Размещение.** Если об Изменении становится известно незадолго до отправления и Вам негде остановиться на ночь (с 22:00 до 8:00), мы оплатим Ваши расходы на размещение на одну или несколько ночей. Общая сумма компенсации ограничивается 100 USD. США на одного пассажира, имеющего Гарантию стыковки. Любая компенсация за размещение, полученная Вами от авиакомпании, будет вычтена из суммы, возвращаемой по Гарантии стыковки.
- **Питание и напитки.** Если в результате Изменения один или несколько из Ваших рейсов задерживаются более чем на 4 часа, мы оплатим стоимость питания и напитков на общую сумму до 12 USD. США на одного пассажира, имеющего Гарантию стыковки. Любая компенсация за питание и/или напитки, полученная Вами от авиакомпании, будет вычтена из суммы, возвращаемой по Гарантии стыковки.

Обращаем Ваше внимание, что Вам потребуется оплатить расходы и представить нам чеки, подтверждающие эти расходы.

9. СБОРЫ И ОПЛАТА

9.1. Оплата

9.1.1. Оплату Туристических услуг обрабатываем либо Мы или филиалы, являющиеся частью Нашей корпорации (в сотрудничестве с Нашими поставщиками платежных услуг, которые обеспечивает возможность обработки платежа), либо Поставщик услуг. Вся платежная информация наших заказчиков, предоставляемая Нашему поставщику платежных услуг, хранится в зашифрованном виде на защищенном сервере.

9.1.2. В зависимости от критериев бронирования и дополнительных услуг, оплата может быть разделена на две отдельные операции: оплату нам и оплату Поставщику услуг. Взимаемая с Вас плата не может превышать фактическую общую цену, указанную на нашем сайте. При этом применяются те же меры безопасности.

9.1.3. Чтобы мы могли обработать Ваш платеж, Вам необходимо обеспечить наличие средств в достаточном размере. При возникновении каких-либо проблем в связи с обработкой Вашего платежа Мы повторно попытаемся обработать Ваш платеж в сотрудничестве с Нашим поставщиком платежных услуг. Если это не приведет к успешному списанию средств с Вашего счета, Мы обратимся к Вам в кратчайший срок за указаниями по другим средствам оплаты. Если Мы не получим Ваш платеж в соответствии с такими дальнейшими указаниями, Ваша задолженность будет передана в коллекторское агентство.

9.2. Мошенничество при оплате

Если у нас есть основания подозревать, что имеет место мошенничество, Мы оставляем за собой право отказаться от обработки такого платежа. При наличии подозрений в совершении преступления Вас могут попросить предоставить доказательства законности совершаемого платежа. Обо всех видах мошенничества при оплате будет сообщаться в полицию.

9.3. Возврат уплаченных сумм

9.4. Возврат средств осуществляется в соответствии с условиями Поставщика услуг. Если у вас есть право на возврат средств, они будут возвращены вам тем же способом, который использовался для оплаты бронирования.

9.5. Все возвращаемые средства поступают от соответствующего Поставщика услуг, и мы, выступая в качестве посредника, не можем влиять на его сроки выполнения требований.

9.6. Поскольку мы выступаем как посредники, мы возвращаем средства только в том случае, если уже получили их от соответствующего Поставщика услуг.

9.7. Общая стоимость вашего бронирования будет включать в себя стоимость Туристических услуг и любых дополнительных продуктов, а также наши сборы за обслуживание. Обратите внимание, что наши сборы за обслуживание не подлежат возврату. Это связано с тем, что сбор за обслуживание взимается за наши

посреднические услуги, которые считаются выполненными, когда бронирование было вам подтверждено.

10. ЖАЛОБЫ

10.1. Жалобы в связи с оказанием Туристических услуг

Любую жалобу на проблему, замечание или претензию в связи с фактическим оказанием Туристических услуг необходимо адресовать непосредственно соответствующему Поставщику услуг (туроператору, авиакомпании, страховой компании, компании по аренде автомобилей, гостинице), с которым Вы заключили договор на соответствующую Туристическую услугу. Информацию о своих правах по регламентам ЕС см. также в п. 11.

10.2. Жалобы на наши собственные услуги

Жалобы на наши собственные услуги должны быть оформлены в письменном виде и представлены в течение двух месяцев с даты окончания Вашей поездки **с помощью формы жалобы, которую можно найти здесь**.

Форму жалобы необходимо отправить обычной почтой или электронной почтой на следующий адрес:

Почтовый адрес: Etraveli AB

FAO: Customer Relations

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden (Швеция)

Адрес электронной почты: customer.relations.ru@support.etraveli.com

11. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПО РЕГЛАМЕНТУ ЕС

11.1. Отмена или задержка рейсов

Если Вы въезжаете или выезжаете из ЕС или пользуетесь перевозчиком из ЕС, у Вас, возможно, есть право предъявить требование компенсации расходов непосредственно соответствующей авиакомпании в случае, если Ваш рейс отменен или задержан или Вам отказано в посадке. **Если Вам нужна дополнительная информация о Регламенте (ЕС) 261/2004, нажмите здесь.**

11.2. Ответственность перевозчика

Регламент (ЕС) 889/2002 об ответственности воздушных перевозчиков в случае аварии. **Регламент можно найти здесь.**

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

12.1. Вы признаете, что Мы действуем в качестве посредника между Вами и Поставщиком услуг. Мы ни при каких обстоятельствах не несем ответственности за Туристические услуги, которые Вы забронировали у одного или нескольких Поставщиков услуг, и мы не принимаем на себя ответственность за неточности в отображаемой на Портале информации, которая предоставлена соответствующим Поставщиком услуг.

12.2. Если Поставщик услуг не может оказать Туристическую услугу по какой-либо причине, в том числе в случае, если Поставщик услуг заявит о своем банкротстве, Мы можем действовать только в качестве посредника и возвращать уплаченные суммы только в том случае, если уже получили их от соответствующего Поставщика услуг.

12.3. В том, что касается наших собственных услуг, Мы несем ответственность за ущерб с учетом ограничений, предусмотренных в настоящих Условиях, и в объеме, разрешенном законодательством. Мы несем ответственность только за прямой ущерб, фактически понесенный, оплаченный или возникший у Вас в результате подтвержденного неисполнения наших обязательств по нашим собственным услугам в размере до совокупной стоимости Вашего бронирования (как при одном событии, так и при серии взаимосвязанных событий).

12.4. Ограничение ответственности, указанное в п. 12.3 распространяется также на нарушения обязательств лицами, за которых Мы несем ответственность согласно положениям законодательства.

13. РЕГУЛИРУЮЩЕЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

13.1. Регулирующее законодательство

Шведское законодательство применяется исключительно к данным Условиям и договору между вами и нами.

Как потребитель, Вы пользуетесь правами, предусмотренными обязательными положениями законодательства страны проживания. Ничто в этих Условиях, включая настоящий п. 13.1, не ограничивает Ваше право пользоваться такими обязательными положениями местного законодательства в качестве потребителя.

13.2. Урегулирование споров онлайн

14. ЗАЩИТА ДАННЫХ

Мы со всей серьезностью относимся к защите Ваших персональных данных. Подробную информацию о сборе, обработке и использовании Ваших персональных данных Вы можете найти в Нашей **Политике конфиденциальности**.

По состоянию на: 2020-10-08

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 — СБОРЫ ЗА АДМИНИСТРАТИВНУЮ ПОМОЩЬ

Услуга	Сбор (вкл. НДС)										
Пакет поддержки Взимается за все услуги и изменения.	12300 KZT за каждое бронирование										
Комиссионный сбор за возврат средств при отмене в течение 24 часов Если билет еще не оформлен/может быть аннулирован.	22 200 KZT за каждого путешественника										
Комиссионный сбор за обработку возврата За все возвраты по вашему требованию, включая требования о возврате суммы билета, налогов, сборов и/или сумм, взимаемых авиакомпанией. Сбор взимается также за нашу административную работу в случае отмены по вине авиакомпании.	26500 KZT за каждого путешественника Возврат средств после отмены по вине авиакомпании: 14525 KZT за бронирование										
Изменение бронирования При запросе на изменение бронирования, например, изменение расписания рейса, исправление имени или дополнительное бронирование на ребенка без места.	<table border="1"><thead><tr><th>Стоимость билета</th><th>Сбор за каждого путешественника</th></tr></thead><tbody><tr><td>0-100 EUR</td><td>9700 KZT</td></tr><tr><td>101-350 EUR</td><td>26000 KZT</td></tr><tr><td>351 - 750 EUR</td><td>33225 KZT</td></tr><tr><td>751 < EUR</td><td>42000 KZT</td></tr></tbody></table> <p>Изменения в расписании (изменение бронирования) в течение 24 часов</p>	Стоимость билета	Сбор за каждого путешественника	0-100 EUR	9700 KZT	101-350 EUR	26000 KZT	351 - 750 EUR	33225 KZT	751 < EUR	42000 KZT
	Стоимость билета	Сбор за каждого путешественника									
0-100 EUR	9700 KZT										
101-350 EUR	26000 KZT										
351 - 750 EUR	33225 KZT										
751 < EUR	42000 KZT										
<table border="1"><thead><tr><th>Стоимость билета</th><th>Сбор за каждого путешественника</th></tr></thead><tbody><tr><td>0-350 EUR</td><td>8950 KZT</td></tr><tr><td>350 < EUR</td><td>12780 KZT</td></tr></tbody></table> <p>Изменение бронирования по предложению авиакомпании в случае</p>	Стоимость билета	Сбор за каждого путешественника	0-350 EUR	8950 KZT	350 < EUR	12780 KZT					
Стоимость билета	Сбор за каждого путешественника										
0-350 EUR	8950 KZT										
350 < EUR	12780 KZT										

	изменения расписания производится бесплатно. За помощь при других изменениях, инициированных авиакомпанией, взимается сбор в размере 14525 KZT за каждое бронирование.
Комиссионный сбор за ручную обработку запроса Ручная обработка запроса на новое бронирование	12780 KZT за каждого путешественника

Просим обратить внимание на то, что любое изменение и/или возврат средств регулируется условиями и правилами применения тарифов авиакомпаний. Авиакомпании могут взимать дополнительные сборы. Поскольку мы выступаем как посредники, мы никак не можем на это повлиять.

Если в результате запрошенного изменения повышается цена билета или утрачивается право на специальную цену, вы обязаны возместить разницу в стоимости.