

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОНЛАЙН-СЕРВИСА ТИНЬКОФФ ПУТЕШЕСТВИЯ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ ПОКУПКИ АВИАБИЛЕТОВ И УСЛУГ

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила (далее – Правила) определяют условия предоставления онлайн - сервиса Тинькофф Путешествия, размещенного на сайте tinkoff.ru/travel (далее – Сайт).

Клиент имеет возможность использовать онлайн-сервис Тинькофф Путешествия для оформления покупки авиабилетов и услуг (далее – Заказ), а также осуществлять операции с Заказами, в т.ч. изменение данных, возврат, обмен Заказов и других услуг, предоставляемых с помощью онлайн-сервиса Тинькофф Путешествия (далее по тексту совместной именуемые – Сервис Тинькофф Путешествия), исключительно в порядке и на условиях, установленных в настоящих Правилах. Условия настоящих Правил в совокупности с ценами, тарифами, сборами, иными дополнительными условиями предоставления Сервиса Тинькофф Путешествия является адресованным Клиенту, официальным публичным предложением (публичной офертой) Общества с ограниченной ответственностью «ТКС» (далее - Тинькофф Путешествия) заключить договор в соответствии с п. 2 ст. 437 ГК РФ, предмет и существенные условия которого изложены в настоящих Правилах. Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения Клиентом каких-либо действий, предусмотренных в Правилах, и означающих безоговорочное согласие (акцепт) Клиента со всеми условиями оферты без каких-либо изъятий или ограничений (далее по тексту – Договор). Если Клиент не принимает в полном объеме условия, установленные в настоящих Правилах, использование Сервиса Тинькофф Путешествия не допускается.

Соглашаясь с Правилами, Клиент подтверждает, что является дееспособным лицом, достигшим совершеннолетия, имеющим законное право вступать в договорные отношения, обладает правом совершать действия по бронированию, оплате предоставляемых услуг, а также подтверждает, что при бронировании и оплате предоставляемых услуг с использованием Сервиса Тинькофф Путешествия для третьих лиц, Клиент надлежащим образом наделен правом на это, получил согласие третьих лиц на передачу персональных данных, необходимых для предоставления соответствующих услуг третьим лицам.

В случае нарушения настоящих Правил, Тинькофф Путешествия оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг через Сервис Тинькофф Путешествия.

1.2. Онлайн-сервис предоставляет возможность поиска, бронирования, оплаты и отмены Заказов, страхования жизни/ здоровья/ имущества и иного страхования, а также осуществления любых иных операций прямо или косвенно предоставляемых посредством использования Сервиса Тинькофф

Путешествия (далее –Услуги).

1.3. Услуги, представляемые на Сайте через Сервис Тинькофф Путешествия, не являются собственностью Тинькофф Путешествия. Непосредственными исполнителями представляемых на Сайте услуг являются организации, оказывающие/предоставляющие соответствующие услуги (далее по тексту - Поставщики услуг).

1.4. Вы можете получить консультации по телефону по вопросам предоставления услуг через Сервис Тинькофф Путешествия. Чтобы получить данные консультации необходимо обратиться в службу поддержки по телефону горячей линии Тинькофф Путешествия, указанному на Сайте (далее по тексту – служба поддержки).

2. Оформление и оплата Заказа.

Все условия Заказа, в том числе: внесение изменений в оформленные Заказы (электронные авиабилеты), отказ от услуги авиаперевозки, возврат авиабилета, равно как и другие условия оказания услуг воздушной перевозки, регламентируются установленными Поставщиками услуг правилами тарифа на данную услугу, договором-оферты на авиаперевозку с соответствующим Поставщиком услуг, настоящими Правилами, действующим законодательством РФ и применимыми международными актами.

Изменение условий предоставления конкретных услуг осуществляется в порядке, предусмотренном в соответствующем разделе на Сайте.

2.1. Оформление Заказа.

Оформление Заказа осуществляется Клиентом на Сайте самостоятельно. В случае затруднений с оформлением Заказа Клиент может обратиться за помощью к операторам службы поддержки Тинькофф Путешествия.

2.1.1. Заказ считается оформленным Клиентом при совершении следующих действий:

- Выбор маршрута поездки и/или дополнительных услуг на Сайте;
- Корректное и полное заполнение всех полей, указанных как «обязательные» для заполнения, в том числе всех необходимых данных о Клиенте/пассажирах, включая персональные данные, в частности паспортные и иные данные, подтверждающие личность, номер мобильного телефона, адреса электронной почты;

2.1.2. Особенности оформления:

На одного пассажира по одним и тем же параметрам (дата, маршрут, авиакомпания, рейс, фамилия/имя) должен быть оформлен один Заказ, во избежание «двойного» бронирования, запрещенного Поставщиками услуг. Поставщики услуг оставляют за собой право по своему усмотрению аннулировать брони и не принимать на рейс пассажиров, допустивших регистрацию «двойного» бронирования в Сервисе Тинькофф Путешествия или в сервисе Поставщиков услуг/их агентов. Тинькофф

Путешествия/Поставщик услуг вправе без уведомления и объяснения причин Клиенту аннулировать одну из таких или обе брони при их обнаружении, и не несет ответственности за любые последствия, связанные с оформлением Клиентом более одного Заказа на одного пассажира по одним и тем же параметрам.

2.1.3. Авиабилеты для несовершеннолетних без сопровождения, пассажира, не имеющего возможности самостоятельно передвигаться, пассажира, лишенного зрения и/или слуха, беременной женщины на поздних сроках, не подлежат бронированию на Сайте и должны быть забронированы и оформлены только в офисах и представительствах Поставщиков услуг.

2.2. Стоимость и оплата Заказа.

2.2.1. Стоимость Заказа складывается из тарифа/комбинации тарифов и сборов за услуги по оформлению авиабилетов, установленных Поставщиком услуг и/или Тинькофф Путешествия. Наличие и размер данных сборов зависит от условий оказания услуг, предоставляемых Поставщиком услуг и/или Тинькофф Путешествия. Сборы включаются в стоимость Заказа, и в случае возврата авиабилетов, не возвращаются. Стоимость Заказа устанавливается в рублях РФ. Стоимость может быть изменена Поставщиком услуг в одностороннем порядке до момента оформления электронного билета.

2.2.2. Особенности оплаты Заказа с помощью банковских карт:

В соответствии с положением ЦБ РФ «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» от 24.12.2004 № 266-П операции по банковским картам совершаются держателем карты либо уполномоченным им лицом.

Тинькофф Путешествия вправе отказать без объяснения причин в оформлении электронного перевозочного документа или дополнительно потребовать копии документов держателя банковской карты, если у Тинькофф Путешествия будут основания полагать, что транзакция по оплате Заказа банковской картой может быть признана мошеннической. Мошеннические операции с банковскими картами попадают под действие статьи 159 Уголовного кодекса РФ.

Во избежание случаев различного рода неправомерного использования банковских карт при оплате все Заказы, оформленные на Сайте и оплаченные банковской картой, проверяются Тинькофф Путешествия. Согласно Правилам международных платежных систем, в целях проверки личности владельца банковской карты и его правомочности на использование банковской карты Клиент, оформивший такой Заказ, обязан по запросу, поступившему от Тинькофф Путешествия, предоставить две страницы паспорта владельца банковской карты — разворота с фотографией, а также копию банковской карты с обеих сторон (номер карты нужно закрыть, кроме последних четырех цифр) по электронной почте, указанной в запросе Тинькофф Путешествия, в виде сканированных копий. В случае не предоставления Клиентом запрашиваемых документов в срок, указанный в запросе Тинькофф Путешествия или наличия сомнений в их подлинности, Тинькофф

Путешествия оставляет за собой право без объяснения причин аннулировать Заказ. Стоимость такого Заказа возвращается на карту, с которой была произведена оплата.

2.2.3. Заказ должен быть оплачен в течение времени, указанного после создания бронирования (тайм-лимит).

Фактом оплаты Заказа Клиент подтверждает свое согласие с настоящим Договором оферты, а также согласие со всеми реквизитами и данными своей поездки, в том числе датами перелета, временем вылета, прилета, пересадки, данными пассажиров, классом обслуживания.

2.2.4. По факту оплаты оформляется маршрутная квитанция, которая доступна в личном кабинете Клиента и может быть дополнительно направлена на адрес электронной почты, указанный Клиентом при оформлении Заказа.

Договор перевозки является заключенным с момента предоставления маршрутной квитанции.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 22.05.2003г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», по факту произведенной оплаты Заказа Клиенту предоставляется кассовый чек (бланк строгой отчетности) по адресу электронной почты Клиента, указанному Клиентом при оформлении Заказа. Кассовый чек (бланк строгой отчетности) предоставляется Клиенту не позднее, чем в течение 30 минут с момента осуществления оплаты Заказа.

2.2.5. В случае, если Заказ не будет оплачен до наступления тайм-лимита (срок оплаты), то такой Заказ будет аннулирован. Аннулированный Заказ не может быть восстановлен для повторной оплаты, кроме как путем оформления нового Заказа на Сайте. Тайм-лимит оплаты Заказа и/или услуги может быть изменен Поставщиком услуг по независящим от Тинькофф Путешествия причинам без предварительного уведомления Клиента. Тинькофф Путешествия не несет ответственности за изменение продолжительности тайм-лимита.

Внимание! При оформлении нового Заказа после аннулирования прежнего ввиду истечения тайм-лимита тариф может быть изменен. Оформление Заказа может быть доступно лишь по новому тарифу. Клиент вправе произвести доплату до доступного к оформлению тарифа, либо отказаться от оформления такого Заказа.

3. Возврат обмен и изменение Заказа.

3.1. В случае, когда Клиент/пассажир по каким-либо причинам хочет отменить авиабилет, он может осуществить возврат оплаченного авиабилета, для этого отправить из личного кабинета соответствующий запрос в порядке, предусмотренном разделом «Возврат и обмен», являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора либо связаться со службой поддержки по телефону.

3.2. Вынужденный возврат авиабилета (отмена рейса, болезнь/смерть пассажира или близкого родственника, банкротство авиакомпании)

выполняется только после подтверждения от Поставщика услуг (авиакомпания), на электронном бланке которого был выписан авиабилет. Тинькофф Путешествия дополнительный сбор за оформление возврата в таком случае не взимает.

Факт вынужденного возврата должен быть подтвержден документами, выданными компетентными органами, при наличии соответствующего запроса Тинькофф Путешествия. В случае не предоставления подтверждающих документов возврат производится как возврат по инициативе Клиента согласно п. 3.4. настоящего Договора.

3.3. Тариф может быть невозвратным. За дополнительной информацией Клиент может обратиться в службу поддержки Тинькофф Путешествия по контактам, указанным на Сайте.

3.4. Возврат авиабилета по инициативе Клиента/пассажира производится в соответствии с правилами, установленными авиакомпанией. В этом случае Клиенту может быть возвращены денежные средства за вычетом штрафов и удержаний.

3.5. Денежные средства за отмененный полностью или частично Заказ, за вычетом предусмотренных Поставщиком услуг/ Тинькофф Путешествия штрафов и иных удержаний, перечисляются на карту, с которой был совершен платеж, либо на карту, реквизиты которой предоставит Клиент/пассажир в соответствующем запросе.

3.5.1. Клиент вправе осуществить возврат денежных средств за отмененный Заказ по реквизитам карты/счета, отличным от тех, с которых был оплачен Заказ. При возврате денежных средств за отмененный Заказ на карту, отличную от карты, с которой была произведена оплата Заказа / на счет, отличный от счета карты, с которого был оплачен Заказ, Клиент/пассажир обязуются предоставить в Тинькофф Путешествия посредством электронной почты следующие документы, сведения и заявление по образцу:

1. Копию паспорта РФ
2. Реквизиты карты/счета:
 - ФИО полностью
 - Наименование банка, выпустившего карту/открывшего счет;
 - БИК банка
 - Корреспондентский счет банка;
 - Номер расчетного счета в банке;
 - Номер карты.

3. Заявление по образцу:

«Генеральному директору ООО «ТКС» Соловей Д.А.

От [укажите ваши ФИО]

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за билет по Заказу NNNNNN (пример. Указать номер брони билета) на карту, отличную от карты, с которой был оплачен Заказ / вариант по реквизитам счета, отличным от счета карты, с которой был оплачен Заказ (выбрать вариант). Денежные

средства необходимо перечислить по следующим реквизитам: **[укажите реквизиты карты/счета по списку в п.2 «Реквизиты карты/счета»]**.

Настоящим даю свое согласие на передачу персональных данных, указанных в настоящем Заявлении, а также сведений и документах, прилагаемых к нему, в том числе на их передачу третьим лицам, включая АО «Тинькофф Банк», лицам, обеспечивающим и/или предоставляющим услугу (в т.ч. Поставщики услуг), и трансграничную передачу указанных персональных данных в целях исполнения настоящего Заявления, а также реализации условий Правил.

Дата _____

Подпись _____».

В некоторых случаях, Тинькофф Путешествия вправе запросить, а Клиент обязуется предоставить по электронной почте дополнительные сведения и документы для осуществления возврата денежных средств на карту/счет, отличные от тех, с которых был оплачен Заказ.

3.5.2. После оформления возврата авиабилета денежные средства, причитающиеся к возврату, вне зависимости от срока действия и статуса банковской карты и согласно правилам работы соответствующего банка и международных платёжных систем Visa и MasterCard, будут зачислены на карту/счёт, с которого была произведена оплата Заказа, в период от 3-х до 30-ти рабочих дней, согласно правилам работы соответствующего банка и международных платёжных систем Visa и MasterCard.

В случае оформления возврата авиабилета, оплата стоимости которого проводилась непосредственно Поставщику услуг, денежные средства, причитающиеся к возврату, будут зачислены соответствующим Поставщиком услуг на карту/счёт Клиента в период от 3-х до 60-ти рабочих дней.

3.6. За операцию по оформлению возврата Заказа/иных услуг, оформленных через Систему Тинькофф Путешествия, взимается сбор в размере 1000 рублей с каждого пассажира, указанного в Заказе.

3.7. Внесение изменений в оформленный (оплаченный) Заказ.

Внесение изменений в данные (фамилия, имя, отчество, пол) любого из пассажиров в оформленном (оплаченном) бронировании не допускается. Это влечет за собой аннулирование Заказа с применением сборов, установленных для Клиента за отмену Заказа. Таким образом, Клиент принимает на себя все возможные коммерческие риски (возврат электронных перевозочных документов, оформление нового Заказа, изменение тарифа, возврат денег и проч.), связанные с действиями по допущению ошибок и неточностей в предоставлении персональных данных всех пассажиров.

3.7.1. Авиабилет в направлении «туда-обратно», либо билет в любом направлении с пересадкой, либо авиабилет по сложному маршруту с несколькими пунктами назначения, является единым билетом, состоящим из нескольких полетных сегментов. Изменение отдельных пунктов назначения по такому билету, при отсутствии разрешения на такое изменение от Поставщика услуг, влечет за собой отмену Заказа и оформление нового Заказа

по выбранному маршруту.

По общему правилу неиспользование одного из полетных сегментов такого билета влечет за собой аннуляцию Поставщиком услуг всех последующих полетных сегментов. Для уточнения возможности раздельного использования полетных сегментов билета в направлении «туда-обратно», либо иного типа билета, указанного в настоящем пункте (при опоздании на рейс и других подобных ситуациях) Клиент обязан обратиться к Поставщику услуг, оказывающему услуги по перевозке в выбранном направлении.

3.8. Особенности взаимодействия с Клиентом/пассажиром.

При обращении Клиента/пассажира в Тинькофф Путешествия за возвратом, обменом или другими операциями по Заказу и/или иным услугам, предоставляемым через Сервис Тинькофф Путешествия, Тинькофф Путешествия направляет сообщение Клиенту следующими способами по усмотрению Тинькофф Путешествия: по электронной почте, смс-сообщение, телефонный звонок. Клиент обязуется самостоятельно отслеживать получение сообщений от Тинькофф Путешествия.

Сообщение от Тинькофф Путешествия будет содержать условия осуществления операций с Заказом, а также в необходимых случаях будет содержать обязательные к исполнению Клиентом требования о предоставлении дополнительных документов/информации.

Условия осуществления операций с Заказом / иными услугами действуют до установленного в сообщении от Тинькофф Путешествия крайнего срока, до которого действуют условия и требования, указанные в сообщении от Тинькофф Путешествия.

В случае несоблюдения крайнего срока Клиент несет все риски, связанные с истечением срока действия условий осуществления операций с Заказом / иными услугами.

4. Политика конфиденциальности

4.1. Обработка персональных данных, вводимых Клиентом при оформлении Заказа и/или услуг через Сервис Тинькофф Путешествия, осуществляется исключительно в целях возможности оказания услуг, представленных на Сайте. Соглашаясь с Правилами, Клиент подтверждает свое согласие (подтверждает наличие согласия всех лиц, внесенных в Заказ) на передачу персональных данных, внесенных при оформлении/отмены Заказа (фамилия, имя, пол, дата рождения, гражданство, данные паспорта, номер телефона, адрес электронной почты), в том числе на их передачу АО «Тинькофф Банк», АО «Тинькофф Страхование», ООО «Тинькофф Мобайл», а также иным лицам, обеспечивающим и/или предоставляющим Услугу (в т.ч. Поставщики услуг), и трансграничную передачу указанных персональных данных.

4.2. Тинькофф Путешествия обязуется использовать персональные данные Клиента и/или персональные данные лиц, внесенных в Заказ или в форму, предусмотренную в п. 3.5.1. настоящих Правил, исключительно для возможности предоставления услуг, идентификации Клиента и/или лиц для

которых оформлен Заказ и/или услуга.

4.3. Соглашаясь с Правилами Клиент подтверждает свое согласие на получение рекламы и сообщений информационного характера от Тинькофф Путешествия, АО «Тинькофф Банк», АО «Тинькофф Страхование» и ООО «Тинькофф Мобайл», в том числе, но не исключая, с использованием sms-сервисов, по электронной почте, посредством услуг почтовой связи, телефонной связи. Для целей, указанных в настоящем пункте Тинькофф Путешествия, АО «Тинькофф Банк», АО «Тинькофф Страхование», ООО «Тинькофф Мобайл» вправе осуществлять сбор, запись, хранение и использование следующей информации о Клиентах и лицах, внесенных в Заказ: имя, фамилия, пол, дата рождения, гражданство, данные паспорта, номер телефона, адрес электронной почты, а также данные, предоставленные в Заявлении согласно п. 3.5.1. настоящих Правил.

5. Ограничение ответственности, разрешение споров

5.1. Тинькофф Путешествия не несет ответственности за невозможность оформления Заказа и/или услуг по причинам нарушения работы сайта, Сервиса Тинькофф Путешествия, неисправность оборудования и т. п.

5.2. Вся информация о правилах тарифов представлена на сайтах Поставщиков услуг. Тинькофф Путешествия не имеет возможности производить проверку указанной информации и не несет ответственности за наличие неточностей в ней, за ошибочные данные об услугах, а также за причиненный Клиентам ущерб из-за наличия ошибок в информации.

5.3. Тинькофф Путешествия предоставляет Клиентам правила тарифов Поставщиков услуг «как есть», т.е. в том виде и содержании как они опубликованы в системах бронирования Поставщиков услуг. Клиент соглашается, что самостоятельно несет ответственность за ознакомление и понимание правил тарифов Поставщиков услуг. При этом, Клиент вправе обратиться в службу поддержки за дополнительными комментариями и разъяснениями, которые носят исключительно разъяснительный характер и не влекут каких-либо обязанностей и ответственности для Тинькофф Путешествия.

5.4. Тинькофф Путешествия не гарантирует наличие в Сервисе Тинькофф Путешествия всех возможных тарифов и рейсов, а также не несет ответственности за отсутствие соответствующих рейсов и тарифов, имеющих у Поставщиков услуг и иных третьих лиц.

5.5. Тинькофф Путешествия не несет ответственности за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу его компетенции, а именно: за действия Поставщиков услуг, в том числе (но не ограничиваясь) несоблюдение Поставщиками услуг условий бронирования и правил применения тарифов, условий договора перевозки, изменение, отмена, перенос, задержка/отмена рейсов, отказ в предоставлении питания и проживания в объекте в случае задержки рейса, не обеспечение стыковок при трансферной перевозке, утерю багажа или личных вещей пассажира. Перечень

нарушений и действий Поставщиков услуг, за которые Тинькофф Путешествия не несет ответственности, не является исчерпывающим.

5.6. Клиент несет ответственность за соблюдение правил перевозки (в т.ч. условия о провозе багажа), установленных у соответствующего Поставщика услуг, размещенных на официальной странице Поставщика услуг в сети Интернет.

5.7. Клиент несет ответственность за исполнение всех требований страны, в которую Клиент направляется, в том числе относительно оформления документов, необходимых при выезде и прибытии, а также при трансферной перевозке для следования по всему маршруту, необходимости и условиях оформления виз, действительных паспортов, доверенностей или иных документов для выезда детей и др. Тинькофф Путешествия не несет ответственности за незнание или несоблюдение Клиентом и/или лицами на чье имя приобретена услуга указанных требований. Тинькофф Путешествия не несет ответственности за опоздание или неявку пассажира на регистрацию рейса и/или на посадку в самолет.

5.8. Тинькофф Путешествия не несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств перед Клиентами вследствие сбоев в телекоммуникационных и энергетических сетях, действий вредоносных программ, недобросовестных действий третьих лиц.

5.9. Споры и разногласия, которые могут возникнуть Тинькофф Путешествия будет стремиться разрешать путем переговоров, в том числе с соблюдением претензионного порядка. Все возможные претензии в адрес Тинькофф Путешествия необходимо направлять в письменном виде по почтовому адресу: 123060, Москва, 1-й Волоколамский пр., д.10, стр.1.

В случае, если рассмотрение претензии требует получения разъяснений от Поставщиков услуг, срок предоставления ответа на претензию может быть отсрочен до получения ответа от Поставщиков услуг. В случае невозможности разрешения спора путем переговоров, в том числе в претензионном порядке, спор подлежит рассмотрению соответствующим судом по месту нахождения ответчика.

5.10. По всем остальным вопросам, не предусмотренным в настоящих Правилах, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

Контакты:

Общество с ограниченной ответственностью «ТКС», ОГРН 1067760370050, 123060, Москва, 1-й Волоколамский пр., д.10, стр.1, travel@tinkoff.ru.