

# ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

г. Москва,

**распространяет свое действие с 01 июня 2018 г.**

Данный документ адресован физическим лицам и является официальным и публичным предложением (офертой) Общества с ограниченной ответственностью «Тревелаб Агент» (далее по тексту – Агент, Исполнитель) за вознаграждение и по поручению Клиента (Заказчика) (откликнувшееся на оферту лицо) принять на себя обязательства по предоставлению содержащейся в Системе бронирования информации и бронированию услуг третьих лиц по продаже авиабилетов на чартерные рейсы в соответствии с заданными Клиентом (Заказчиком) параметрами (даты и параметры перелета, даты и место пребывания, условия страхования, количество получающих услуги лиц), заключить договор на указанных ниже условиях. В случае необходимости оказать услуги по оформлению отказа от забронированного и оплаченного авиабилета по соответствующему заявлению Клиента (Заказчика). Ниже представлен текст публичной Оферты, являющейся официальным Договором, заключаемым между Вами и Агентом ООО «Тревелаб Агент».

## **ДОГОВОР № \_\_\_\_\_ б/н \_\_\_\_\_**

на оказание услуг по бронированию и оплате авиаперелета

г. Москва

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

Мы, нижеподписавшиеся, Общество с ограниченной ответственностью «Тревелаб Агент» (ООО «Тревелаб Агент») (далее – Исполнитель, Агент), в лице генерального директора Кольчикова А.В., действующего на основании устава ООО «Тревелаб Агент», с одной стороны, и Фамилия Имя Отчество, (далее – Клиент (Заказчик), действующий от своего имени, а также от имени и в интересах лиц, указанных при бронировании и оплате Заказа, с другой стороны, совместно далее именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор (далее – Договор) на условиях, определенных ниже.

Договор и Приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, размещены в сети «Интернет» на сайте: [clickavia.ru](http://clickavia.ru) и в обязательном порядке предоставляются для ознакомления при бронировании и/или направляются посредством электронной и иных форм связи.

Договор, а также Приложения, относящиеся к нему, представленные на Сайте, являются публичной офертой в соответствии со ст. 435 и ч. 2 ст. 437 ГК РФ. В соответствии с п. 3 ст. 438 ГК РФ, принятие содержащихся в настоящем Договоре существенных условий, трактуемое в соответствии с п. 1 ст. 438 ГК РФ как акцепт, равносильно заключению договора на оказание услуг по бронированию. Письменная форма договора считается соблюденной в соответствии с положениями ст. 434 ГК РФ. Оферта может быть отозвана Агентом в любой момент до ее принятия.

Полным и безоговорочным принятием (акцептом) условий настоящего Договора считается нажатие кнопки «Оплатить» на этапе оформления Заявки на бронирование авиабилета на Сайте, а также осуществление Клиентом (Заказчиком) платежа (полного или частичного) в счет оплаты услуг по бронированию.

Соглашаясь с условиями настоящего Договора, Клиент (Заказчик) подтверждает свое право и дееспособность, финансовую состоятельность, а также сознает

ответственность за обязательства, возложенные на него в результате заключения настоящего Договора. Клиент (Заказчик) подтверждает достоверность своих личных данных, а также данных лиц, указанных в бронировании и принимает на себя все возможные коммерческие риски (оформление нового заказа, изменение тарифов услуг, входящих в авиабилет, возврат денег и проч.), связанные с его действиями по допущению ошибок, неточностей в предоставлении запрашиваемых Исполнителем при оформлении Заявки на бронирование авиабилета данных.

Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в Договор до его заключения с Клиентом (Заказчиком), в связи с чем, Клиент (Заказчик) еще не заключивший договор, обязуется регулярно отслеживать изменения в Договоре, размещенном на сайте [clickavia.ru](http://clickavia.ru).

При совершении бронирования через сайт [clickavia.ru](http://clickavia.ru) Клиент (Заказчик) вступает в прямые (имеющие юридическую силу) договорные отношения с третьими лицами, услуги которых размещаются на сайте Агента. С момента совершения Клиентом (Заказчиком) бронирования Исполнитель действует исключительно как посредник между Клиентом (Заказчиком) и указанными третьими лицами, передавая детали заказа указанным лицам и отправляя Клиенту (Заказчику) электронного подтверждения заказа, а также всю необходимую информацию о лице, оказывающем услугу непосредственно Клиенту (Заказчику).

К отношениям между Клиентом (Заказчиком) и Исполнителем применяются положения действующего законодательства Российской Федерации.

Забронированные Клиентом (Заказчиком) услуги третьих лиц регулируются правилами соответствующего поставщика услуг и правилами применяемого тарифа. Все термины и определения, применяемые в настоящем Договоре, понимаются и трактуются Сторонами в соответствии с положениями раздела Договора: «Определения понятий».

## ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПОНЯТИЙ

В рамках настоящей Оферты нижеприведенные определения используются в следующем значении:

- **Оферта** – адресованное любому физическому лицу предложение Агента на заключение Договора на условиях, содержащихся в настоящей Оферте.
- **Опубликование** – размещение текста настоящей Оферты в свободном доступе в сети Интернет по адресу:  
[https://www.clickavia.ru/documents/travelab\\_agreement.pdf](https://www.clickavia.ru/documents/travelab_agreement.pdf)
- **Агент**, ООО «Тревелаб Агент» – Общество с ограниченной ответственностью «Тревелаб Агент». - ИНН 7708261531 - ОГРН 1157746629435 - Юридический адрес: 105523, г. Москва, Щелковское шоссе, д.100, корпус 3, офис 21. Агент не является авиаперевозчиком и фрахтователем воздушного судна, услуги Агента носят посреднический характер в том числе как информационного агента, предоставляющего информацию об услугах Принципала в соответствии с ст. 1253.1 ГК РФ. Агент действует за счет и от имени Принципала (Поставщика услуги) – Перевозчика или Фрахтователя воздушного судна (или его агента, являясь в данном случае субагентом) или туроператора, являющегося Поставщиком услуги.
- **Поставщик услуг** – Принципал, Перевозчик, Фрахтователь, Туроператор, иное лицо, за счет и от имени которого действует Агент в рамках заключенного с Поставщиком услуги договора, и непосредственно у которого возникают права и обязанности по настоящему Договору в отношениях с Клиентом. Личность Поставщика услуг определяется в

зависимости от выбранного Клиентом маршрута и на момент Акцепта Оферты неизвестна. Полный перечень всех Поставщиков услуг содержится в [Приложении к настоящей Публичной Оферте](#)

- **Клиент (Пользователь)** – физическое или юридическое лицо, совершающее онлайн- бронирование на интернет- портале [www.clickavia.ru](http://www.clickavia.ru) либо подписавшее Заказ в офисе Агента.
- **Перевозчик** – авиакомпания, обеспечивающая услуги по перевозке Пассажиров в Пункт временного/постоянного пребывания.
- **Пассажир** – физическое лицо, которое перевозится на воздушном судне авиакомпании в соответствии с нормами законодательства Российской Федерации.
- **Акцепт Оферты** – признаваемое заключением Договора полное и безоговорочное согласие Клиента с условиями Оферты путем заполнения Заказа онлайн в соответствии с требованиями настоящей Оферты либо подписания Заказа в офисе Агента.
- **Договор** – заключаемый посредством Акцепта Оферты Договор между Клиентом и Агентом на указанных ниже условиях. Любая ссылка в Оферте на Договор (раздел или пункт Договора) и/или его условия означает соответствующую ссылку на настоящую Оферту (ее пункт или раздел) и/или ее условия.
- **Чартерные перевозки** – авиаперевозки, которые выполняются перевозчиком на основании договора воздушного чартера – договора фрахтования всей или части вместимости воздушного судна, а также приравненные к ним рейсы (в том числе регулярные) по специальным (невозвратным) тарифам.  
Тариф авиабилетов на все предоставляемые Агентом к бронированию рейсы является невозвратным, если условиями бронирования билета прямо не предусмотрено иное. Заказ – заявка Клиента на бронирование авиабилетов, содержащее согласованную с Агентом информацию о количестве билетов, их классе, составе пассажиров, дате отправления и дате возврата, месте вылета и назначения.
- **Лист Бронирования** – неотъемлемая часть Договора, содержащая в себе всю необходимую информацию о потребительских свойствах забронированных Клиентом услуг. Лист бронирования оформляется в виде сообщения, отсылаемого на электронную почту Клиенту и (или) на бумажном носителе.
- **Фрахтователь воздушного судна** – юридическое лицо, которое по договору фрахтования обязуется оплатить стоимость пользования всей, либо части вместимости одного или нескольких воздушных судов, предоставляемых на один или несколько рейсов для перевозок пассажиров и багажа.
- **Пункт временного/постоянного пребывания** – конечный или промежуточный пункт назначения поездки, указанный в Листе Бронирования.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Исполнитель обязуется за вознаграждение оказать Клиенту услуги от имени и за счет Принципала по бронированию авиабилетов и оплате авиабилетов Принципалу на чартерные и иные рейсы, на условиях настоящего Договора и заполненного Клиентом и подтвержденного и неотмененного Агентом Заказа.  
Обязанности Агента по бронированию и оплате авиабилетов, а также по

дальнейшему исполнению Договора, возникают лишь при условии наличия билетов у Принципала (Поставщика услуг). В случае отсутствия авиабилетов Агент освобождается от обязанности по исполнению Договора. При этом никакие дополнительные расходы Клиента, связанные с отсутствием авиабилетов, возмещению не подлежат. Направляемое Клиенту подтверждение об оплате не является подтверждением наличия авиабилетов у Поставщика услуги.

Задание Клиента (Заказчика) услуги и требования Клиента (Заказчика) к Услуге, оказываемой Принципалом, формируются путем выбора соответствующих параметров на сайте [clickavia.ru](http://clickavia.ru) и в дальнейшем содержатся в Заявке на бронирование билета (далее – Заявка, Заказ), которая хранится в личном кабинете Клиента (Заказчика)/отправляется на почту Клиенту/выдается на руки Клиенту.

- 1.2. Везде, где по тексту Договора указан Клиент (Заказчик), имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Клиент (Заказчик), сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние.
- 1.3. Поставщик услуг является лицом, обеспечивающим оказание Клиенту услуг, и несет перед Клиентом ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Клиенту услуг, входящих в авиабилет, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Агент обеспечивает лишь предоставление информации о наличии авиабилетов и предоставляет удобный способ бронирования авиаперелета Клиентом (Заказчиком) на сайте (сервисе) Перевозчика (Принципала).
- 1.4. Авиабилеты требуют предварительного бронирования и подтверждения Агентом наличия такого продукта у Поставщика Услуг. Клиент считается получившим услугу с момента бронирования и оплаты Агентом авиабилетов. С этого момента Агент считается полностью исполнившим свои обязательства перед Клиентом. Надлежащим доказательством исполнения обязательств и получения Клиентом товаров и услуг является подтверждение об оплате денежных средств Поставщику. Дальнейшие отношения, а также вытекающие из них права и обязанности возникают непосредственно у Принципала и Клиента.

## **2. РЕГИСТРАЦИЯ НА САЙТЕ**

- 2.1. При оформлении заказа Клиентом (Заказчиком) на Сайте производится регистрация, в соответствии с условиями Пользовательского соглашения.
- 2.2. Весь обмен информацией между Сторонами относительно Заказа и выполнения прочих своих обязательств по Договору осуществляется через электронную почту, адрес которой указан Клиентом (Заказчиком) при бронировании и оплате. В связи с этим, Клиент (Заказчик) обязуется регулярно, вплоть до момента использования авиабилета, а также любой иной услуги, сопутствующей с приобретением авиабилета, самостоятельно отслеживать текущий статус своего Заказа в личном кабинете, в том числе проверять документы, размещенные в личном кабинете и свою электронную почту на предмет получения информации о возможных изменениях, а в случае необходимости обращаться за информацией к Исполнителю через другие контакты размещенные на Сайте.
- 2.3. Ответственность за любые последствия, возникающие в связи с отсутствием у Клиента (Заказчика) информации об изменениях в Заказе, произошедших по независящим от Исполнителя причинам (отмена или перенос рейса, отмена брони Объектом размещения, задержка оплаты

Заказа по любой причине, изменение тарифов и т.д.), несет Клиент (Заказчик), при условии соблюдения Исполнителем порядка уведомления Клиента (Заказчика) о любых изменениях в Заказе.

### **3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ОПЛАТЫ**

- 3.1. Обязательства Агента по бронированию и оплате распространяются на подтвержденные и не отмененные Агентом Заказы, содержащие следующую информацию, передаваемую Клиентом Агенту на интернет-портале [www.clickavia.ru](http://www.clickavia.ru) строго в соответствии с политикой обработки персональных данных ООО «Тревелаб Агент» [https://www.clickavia.ru/documents/personal\\_data.pdf](https://www.clickavia.ru/documents/personal_data.pdf) на сайте путем самостоятельного заполнения формы Заказа Клиентом:
  - персональные данные Клиента, позволяющие идентифицировать Клиента, а также поступающие от него в счет оплаты денежные средства;
  - количество необходимых авиабилетов, ФИО и паспортные данные на всех пассажиров, на которых бронируются билеты.
  - желаемые даты вылета и/или прилета;
  - город вылета и прилета;
  - данные для обратной связи с Клиентом: телефон, электронная почта или иное средство оперативной связи.

Агент не несет ответственности за достоверность информации, переданной Клиентом, а также за убытки, возникшие у Клиента в связи с недостоверностью представленных сведений.

Агент имеет право, но не обязан, запросить возможность внесения изменений в недостоверно представленные Клиентом данные, при этом за внесение изменений поставщиком услуги может взиматься штраф в размере от 2000 руб. до 5000 руб. в зависимости от условий конкретного поставщика услуги по заказу.

- 3.2. Клиент самостоятельно получает доступ к системе бронирования на интернет-портале [www.clickavia.ru](http://www.clickavia.ru).
- 3.3. Клиент имеет возможность оформить Заказ на бронирование необходимой ему перевозки у желаемого Перевозчика, путем заполнения соответствующей формы Заказа онлайн. Заполнение формы Заказа онлайн является акцептом настоящего Договора со стороны Клиента. Заказ содержит в себе указания Клиента для выполнения поручения. Заполнение и подписание Заказа в офисе Агента приравнивается к заполнению формы Заказа онлайн.
- 3.4. В течение трех часов с момента бронирования авиабилетов на сайте [clickavia.ru](http://clickavia.ru) Агент направляет Клиенту по электронной почте подтверждение Заказа. Если бронирование Клиентом осуществлялось с 18:00 до 8:00 часов по Московскому времени, то направление подтверждения Заказа осуществляется в течение трех часов с начала первого рабочего дня. В подтверждении должна содержаться следующая информация:
  - количество авиабилетов;
  - стоимость авиабилетов;
  - состав пассажиров;
  - дата вылета и возврата.

Подтверждение Заказа не влечет безусловной обязанности Агента по бронированию и оплате перевозок и может быть отменено Агентом в случае отсутствия билетов у Поставщиков услуг на момент передачи им Заказа или по иным обстоятельствам.

В случае отсутствия авиабилетов по Заказу Агент имеет право (но не обязан) предложить Клиенту альтернативный рейс при его наличии и осуществить бронирование с согласия Клиента.

- 3.5. При осуществлении бронирования авиабилетов Клиент обязуется произвести оплату заказа платежной банковской картой через интернет-эквайринг.
- 3.6. Клиент считается выполнившим обязанности по оплате после поступления денежных средств на расчетный счет Агента в указанном Агентом размере. Обязанность Агента по бронированию и оплате перевозки возникает не ранее получения оплаты.
- 3.7. Агент не несет ответственности за действия Принципала, Фрахтователя, Перевозчика, Поставщиков услуг, в том числе за изменение цены указанными лицами, выставление топливных сборов или счетов на доплату, изменение курса оплаты, в том числе, если такие действия были совершены Принципалом после полной или частичной оплаты Клиентом цены договора. Цена на рейсы, указанная на сайте Агента, является динамической (не является твердой) и подлежит изменению, обязанность по оплате цены лежит на Клиенте. Агент не несет ответственности, в том числе, за изменение цены в период с начала процесса бронирования перевозки и вплоть до вылета Клиента. В случае несогласия Клиента с изменением цены или условий перевозки, и при отсутствии удержаний/штрафных санкций, иных неблагоприятных последствий со стороны Принципала, Перевозчика, Поставщиков услуг, Агент вправе (но не обязан) отказаться от дальнейшего исполнения договора и осуществить возврат Клиенту оплаченной по договору суммы. В случае удержаний со стороны Принципала, Перевозчика, Поставщиков услуг, все претензии в связи с изменением цены предъявляются Клиентом указанным лицам. Размер убытков, подлежащий возмещению Клиенту, в любом случае ограничен ценой услуг (вознаграждением) Агента.
- 3.8. После получения оплаты, но не ранее чем за 1 (один) календарный день до даты вылета с 15:00 до 22:00 часа по Московскому времени, Агент оформляет и высылает на адрес электронной почты Клиента полученные от Поставщиков услуг сведения и (или) документы необходимые для потребления услуг. Билеты с датой вылета на следующий день после совершения бронирования, если заказ поступил в систему бронирования после 19:00 часов по Московскому времени, могут быть оформлены и высланы на электронную почту клиента как накануне вылета, так и в день вылета. Агент считается исполнившим свои обязательства в момент отправки сведений и (или) документов на электронную почту Клиента. Риск неполучения авиабилетов или уклонения от получения несет Клиент.
- 3.9. Сумма, указываемая в подтверждении, включает в себя расходы на оплату авиабилетов авиаперевозчику и цену услуг (вознаграждение) Агента. Агент не обязан предоставлять Клиенту информацию о размере вознаграждения и доказательства наличия и размера расходов по бронированию и оплате перевозки.
- 3.10. Обязанности по оплате авиабилетов перевозчику и все сопутствующие обязанности возникают непосредственно у Перевозчика (Фрахтователя воздушного судна или Принципала Туроператора, иных Поставщиков услуг), который несет перед Клиентом ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **4. ОБЯЗАННОСТИ АГЕНТА**

- 4.1. Агент обязуется забронировать и оплатить перевозку согласно подтвержденному Заказу Клиента (за исключением случаев отмены Заказа).
- 4.2. Агент обязуется достоверно информировать Клиента о порядке оказания услуг и основных условиях перевозки путем размещения соответствующей информации на интернет-портале [www.clickavia.ru](http://www.clickavia.ru). Совершением бронирования Клиент подтверждает факт получения указанной информации.  
Клиенту разъяснено право обратиться к Агенту за получением необходимой дополнительной информации – Агент вправе предоставлять такую информацию в предусмотренном законодательством объеме по требованию Клиента.
- 4.3. Агент обязуется за 1 (один) день до даты вылета, с 15:00 до 22:00 часа по Московскому времени, передать Клиенту по электронной почте сведения и (или) документы (электронный авиабилет, маршрутную квитанцию и (или) иной документ (сведения) необходимые для перевозки). Агент несет указанную обязанность при условии передачи документов или сведений Перевозчиком (Фрахтователем) или иным Поставщиком услуг, а также при условии, что Заказ не был отменен.
- 4.4. Клиент обязуется получить и проверить указанные сведения и (или) документы. В случае отказа Клиента от перелета по любым причинам Агент считается исполнившим свои обязательства, а Клиент – получившим товар или услугу с момента бронирования и оплаты авиабилетов для Клиента Поставщику услуг. Агент не несет ответственности за исполнение обязательств по отправке документов или сведений для Клиента Перевозчиком или иным Поставщиком услуг.

## **5. ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА**

- 5.1. Произвести своевременную оплату и предоставить достоверные и точные сведения, необходимые для бронирования авиабилетов (паспортные данные всех пассажиров).
- 5.2. Предоставить Агенту точную информацию о своем электронном адресе и телефоне, необходимую Агенту для оперативной связи с Клиентом. При бронировании довести в письменной форме до сведения Агента информацию об обстоятельствах, препятствующих перевозке Клиента, к которым, в том числе, но не только, относятся:
  - различного рода заболевания Клиента и связанные с ними медицинские противопоказания.
- 5.3. Клиент обязан самостоятельно определить возможность пользования Клиента воздушным транспортом, исходя из следующих факторов (обстоятельств):
  - состояния здоровья Клиента;
  - имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами или перевозчиками;
  - ограничения на право выезда Клиента за пределы Российской Федерации, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей или иными компетентными органами;
  - иностранное гражданство Клиента, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Клиент, в случае если он не российский гражданин;
- 5.4. Агент может потребовать подтверждения наличия визы для въезда в страну, в которой установлен обязательный визовый режим.

- 5.5. При невозможности исполнения обязательств по причине непредставления указанных сведений услуги могут быть признаны не оказанными по вине Клиента.
- 5.6. Клиент обязан при бронировании указать на необходимость согласования с Перевозчиком или с Поставщиком услуг осуществление перевозки:
  - Клиента с ребенком до 2 лет;
  - ребенка, не сопровождаемого совершеннолетним Клиентом, который будет перевозиться под наблюдением Перевозчика; тяжелобольного Клиента;
  - больного на носилках;
  - Клиента, лишенного слуха, без сопровождающего;
  - Клиента, лишенного зрения, с собакой-поводырем;
  - несопровождаемого Клиента, лишенного зрения и/или слуха, который будет перевозиться под наблюдением Перевозчика;
  - Клиента, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (далее – Клиент с ограниченной подвижностью);
  - Клиента, имеющего оружие и/или боеприпасы;
  - багажа, превышающего установленную Перевозчиком норму бесплатного провоза багажа (далее – сверхнормативный багаж);
  - багажа, габариты одного места которого в упакованном виде превышают двести три сантиметра в сумме трех измерений (далее – негабаритный багаж);
  - багажа, вес одного места которого превышает тридцать два килограмма (далее – тяжеловесный багаж);
  - багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;
  - валюты в денежных знаках или монетах, акций, облигаций и других ценных бумаг, кредитных и банковских карт, ювелирных изделий, драгоценных металлов, драгоценных или полудрагоценных камней, включая промышленные алмазы (далее - ценный груз);
  - груза с объявленной ценностью;
  - предметов и веществ, подвергающихся порче по истечении определенного срока хранения либо при неблагоприятном воздействии температуры, влажности или других условий окружающей среды (далее - скоропортящийся груз);
  - предметов или веществ, которые способны создавать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды и которые указаны в перечне опасных грузов или классифицированы как опасные грузы в соответствии с международными договорами Российской Федерации и законодательством Российской Федерации (далее - опасный груз);
  - груза, вес одного грузового места которого превышает восемьдесят килограммов (далее - тяжеловесный груз);
  - груза, габариты одного грузового места которого превышают габаритные размеры загрузочных люков и/или грузовых отсеков Пассажирских воздушных судов (далее - негабаритный груз);
  - груза, вес одного кубического метра, которого меньше ста шестидесяти семи килограммов (далее - объемный груз);
  - собак, кошек, птиц и других мелких комнатных (прирученных) животных (далее – комнатные животные (птицы));
  - животных, птиц, насекомых, рыб и т.п. (далее - живность);



- груза, требующего специальных условий перевозки;
- человеческих останков и останков животных.

При этом за согласование (запрос) возможности осуществления перевозки поставщиком услуг с Клиента взимается дополнительная плата в размере от 2900 руб. до 5500 руб. в зависимости от условий конкретного поставщика услуги по заказу.

- 5.7. Самостоятельно и своевременно (в том числе за день до вылета) уточнить у Агента или Перевозчика время и место вылета, аэропорт отправления, прочие существенные данные.
- 5.8. До начала перевозки принять направленные Перевозчиком (Поставщиком услуг, Принципалом, туроператором) и переданные Агентом сведения и (или) авиабилеты. Клиент обязан осмотреть полученные авиабилеты и письменно известить Агента без промедления об обнаруженных в авиабилетах недостатках. В случае отсутствия соответствующего извещения билеты считаются принятыми Клиентом.
- 5.9. Агент не несет ответственности за работу каналов связи, обязанность по уточнению сроков получения авиабилетов возложена на Клиента.
- 5.10. В случае отказа Клиента от принятия билетов обязательства Агента считаются исполненными, а товар или услуги – полученными Клиентом.
- 5.11. Своевременно прибыть в аэропорт (не позднее, чем за 2,5 часа до вылета).
- 5.12. Иметь на руках все необходимые для совершения перелета документы, в том числе документ, удостоверяющий личность, для выезда за границу несовершеннолетнего – согласие его законных представителей, визу (в необходимых случаях) иные документы, наличие которых предписано законодательством РФ и страны пункта назначения, правилами Перевозчика или Поставщика услуг. В случае запроса Агентом или Туроператором информации по наличию или отсутствию у Пассажира визы, обратного авиабилета при оформлении авиабилета в одну сторону, авиабилета по которому Пассажир прилетел в страну пункта вылета при оформлении обратного авиабилета - незамедлительно предоставлять копии данных документов.
- 5.13. Соблюдать правила перевозки Пассажиров, установленные договором с Перевозчиком (в том числе правила, отраженные в авиабилете), а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.
- 5.14. Соблюдать правила личной безопасности.
- 5.15. Соблюдать законодательство Российской Федерации, международные договоры Российской Федерации и законодательство страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка Пассажиров, багажа и грузов, касающиеся перевозки Пассажиров, багажа и грузов, выполнения требований по обеспечению безопасности полетов, авиационной безопасности, а также требования, связанные с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 5.16. Ознакомить всех пассажиров с содержанием настоящего Договора и со всей информацией, предоставленной Агентом Клиенту, обеспечить выполнение ими всех обязанностей Клиента по Договору.
- 5.17. Клиент гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в интересах иных лиц.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 6.1 Агент не несет ответственность за правильное оформление Перевозчиком (Поставщиком услуг, Принципалом, туроператором) бланков электронных авиабилетов и маршрутных квитанций.
- 6.2 Агент не несет ответственности за:
  - Изменения в полетной программе,
  - отмену рейса,
  - изменение авиаперевозчика,
  - изменение времени и даты отправления авиарейсов,
  - изменение аэропорта вылета/прилета, типа воздушного судна и связанные с этим изменения в программе поездки Клиента.
- 6.3 Клиент предупрежден, осознает и согласен с тем, что приобретает билеты на рейс, являющиеся невозвратным.
- 6.4 Время рейса, аэропорт вылета и прилета, перевозчик могут быть изменены, а рейс может быть отменен. Клиент обязуется проверить авиабилеты при получении. Указанное при бронировании время вылета, аэропорт, рейс и перевозчик не являются конкретизирующими признаками предмета договора.

Бронирование сегментов одного заказа может быть произведено Агентом, как у одного, так и у разных поставщиков услуг (туроператоров, перевозчиков, фрахователей воздушных судов). В случае аннуляции поставщиком услуг одного сегмента, второй сегмент, забронированный у другого поставщика услуг, не аннулируется и деньги за него не возвращаются.
- 6.5 Агент не несет ответственность за сохранность и доставку багажа Клиента.
- 6.6 Агент не несет ответственность за Убытки, возникшие у Клиента, в связи со снятием последнего с рейса и/или отказом в разрешении на выезд/въезд таможенными, пограничными, санитарными, миграционными и иными уполномоченными службами, а также вследствие иных действий/бездействия и/или решений официальных органов или властей РФ, или зарубежных стран.
- 6.7 Агент не несет ответственность за Убытки, возникшие у Клиента:
  - в связи с опозданием в аэропорт (к регистрации);
  - в связи с нарушением Клиентом действующего законодательства Российской Федерации и страны пребывания, в том числе таможенных, пограничных, санитарных и карантинных правил;
  - нахождение в состоянии алкогольного, наркотического опьянения и возникшую в следствие этого невозможность воспользоваться услугами перевозки;
  - Отказ или несвоевременную выдачу въездных виз консульскими учреждениями иностранных государств по любым основаниям, в том числе, по вине консульского учреждения, несоответствия общегражданского загранпаспорта требованиям иммиграционных, таможенных служб и служб пограничного контроля.
  - Убытки, возникшие у Клиента, в связи с отсутствием, утерей или недействительностью заграничного паспорта и связанных с этим расходов.
  - Отсутствие (наличие неверно оформленных) у несовершеннолетнего гражданина РФ, выезжающего за границу без сопровождения одного из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей, заграничного паспорта, либо нотариально оформленного согласия вышеназванных лиц на выезд лица, не достигшего восемнадцатилетнего возраста, с указанием срока выезда и государства, которое он намерен посетить.

- Ограничение выезда туриста за границу, наложенного на него в соответствии с законодательством РФ.
- Убытки, возникшие у Клиента, в связи с непредставлением и/или недостоверным представлением Клиентом сведений, необходимых для бронирования перевозки. В случае представления Клиентом недостоверных сведений, необходимых для осуществления перевозки, решение о возможности корректировки персональных данных пассажира и иной информации в заказе принимается Поставщиком услуги индивидуально в каждом конкретном случае, при этом за изменение указанных сведений может взиматься дополнительная плата в соответствии с условиями Поставщика услуги.
- 6.8 Агент не несет ответственность за действия/бездействие и решения перевозчиков, Поставщиков услуг фрахтователей, туроператоров, исполнение последними своих обязанностей по договору перевозки. Споры по договору перевозки, в том числе вытекающие из отказа от договора перевозки, разрешаются непосредственно между перевозчиком и пассажиром. Агент не несет ответственности за прекращение деятельности (в том числе фактическое) Перевозчиками, Поставщиками услуг, Принципалами, туроператорами.
- 6.9 Агент не несет ответственность за заявления, претензии, иски Клиента, связанные непосредственно с авиаперевозкой и ее недостатками, предъявляющиеся непосредственно в компанию, предоставившую услуги по авиаперевозке. Заявления, связанные с действиями (бездействиями) Перевозчиков, Поставщиков услуг, Принципалов, туроператоров, подаются Клиентом указанным лицам. Агент вправе (но не обязан) оказывать Клиенту необходимое организационное содействие).
- 6.10 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение принятых на себя настоящим Договором обязательств, если это невыполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора. Возврат денежных средств может быть произведен исключительно по поручению и за счет Поставщиков услуг.
- 6.11 Клиент обязуется оплатить любые расходы и убытки Агента, связанные с нарушением Клиентом требований к наличию или к оформлению выездных и въездных документов Клиента, в том числе, но не только:
  - Расходы Агента по оплате счетов Поставщиков услуг за депортацию Клиента или выдворение Клиента из страны или отказа Клиенту во въезде в страну по причине отсутствия у Клиента необходимых документов или неправильного их оформления, или отсутствия в документах виз, отметок, штампов, печатей;
  - Расходы Агента по оплате счетов Поставщиков услуг за задержку вылета или внеплановое прекращение перевозки, по оплате штрафов за нарушение Клиентом правил перевозки или за нарушение Клиентом любых иных правил, законов или требований.
- 6.12 В случае если действия Клиента или Пассажира нанесли ущерб Агенту или третьим лицам (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – в случае депортации Клиента или Пассажира, или отказа Клиенту или Пассажиру во въезде, или в связи с любыми противоправными действиями (поведением) Клиента или Пассажира), Клиент обязуется возместить убытки в указанный Агентом срок. Агент вправе удержать (списать) сумму убытков со счета Клиента или удержать сумму убытков из любых денежных средств Клиента любым способом.
- 6.13 Агент не несет ответственность за комбинирование Клиентом

регулярных и чартерных рейсов. Клиент проинформирован о том, что в некоторых странах установлен запрет на комбинирование регулярных и чартерных рейсов, в связи с чем пассажиры могут быть не допущены к перелету по приобретенным билетам. Агент не предоставляет Клиенту консультации по возможности совершения перелета чартерными рейсами – решение о бронировании чартерного билета принимается Клиентом самостоятельно – полномочия Агента не включают проверку возможности использования Клиентом приобретенных Клиентом билетов и ограничены лишь предоставлением клиенту содействия в бронировании самостоятельно выбранных Клиентом билетов.

## **7. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ**

- 7.1 Клиент предупрежден и осознает, что полученные от него денежные средства за вычетом стоимости услуг по бронированию уплачиваются фрахтователю воздушного судна, его агенту или иному Поставщику услуг. Клиент проинформирован о том, что его авиабилет является невозвратным. Кроме того, в случае отказа от исполнения Договора, Клиент обязан компенсировать Агенту расходы по исполнению Договора.
- 7.2 Аннуляция, а также изменение данных со стороны Клиента, в том числе изменение данных пассажиров принимается посредством электронного письма на [help@clickavia.ru](mailto:help@clickavia.ru) или по письменному заявлению Клиента в офисе Агента. Агент вправе (но не обязан) потребовать от Клиента направить аннуляцию с подписью Клиента и (или) потребовать оригинал аннуляции с подписью Клиента.
- 7.3 Клиент предупрежден и осознает, что в случае приобретения авиабилета иностранного авиаперевозчика на правоотношения с таким перевозчиком могут не распространяться нормы законодательства РФ.
- 7.4 Клиент предупрежден и осознает, что Агент не является перевозчиком, в связи с чем последствия отказа от исполнения договора могут регламентироваться положениями законодательства об удержании расходов по исполнению договора (при этом размер расходов может достигать полной стоимости авиабилетов), а положения Воздушного кодекса РФ, предусматривающие возврат перевозчиком полной или частичной стоимости авиабилетов – могут не применяться.
- 7.5 Агент действует по поручению и от имени принципала - поставщика услуг (фрахтователя воздушного судна или его агента) и за счет принципала (фрахтователя воздушного судна или его агента). Размер ответственности Агента в любом случае не может превышать суммы его агентского вознаграждения. Возврат денежных средств в предусмотренных законом случаях производится по поручению и за счет принципала (фрахтователя воздушного судна или его агента, иного Поставщика услуг). Агент не несет обязанности по возврату денежных средств за свой счет.
- 7.6 Агент не несет ответственности за прекращение деятельности Поставщиками услуг и (или) невыполнение ими своих обязательств. В этом случае Агент вправе (но не обязан) осуществить возврат своего вознаграждения, а Клиент обязан предъявить требования поставщику услуг напрямую.
- 7.7 Агент имеет право отказаться от исполнения поступившего Заказа от Клиента (в том числе – подтвержденного) в случае отсутствия мест на рейсе, отказа Поставщика услуг от принятия Заказа (в том числе подтвержденного), а также в случае нарушения Клиентом порядка оплаты, установленного настоящим Договором, не предоставления существенных

сведений, необходимых для бронирования перевозки или нарушения иных обязанностей установленных настоящим Договором.

## **8. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ОФЕРТЫ**

- 8.1 Оферта вступает в силу с момента опубликования на сайте Агента в сети интернет, по адресу [https://www.clickavia.ru/documents/travelab\\_agreement.pdf](https://www.clickavia.ru/documents/travelab_agreement.pdf) и действует до момента отзыва Оферты Агентом.
- 8.2 Агент оставляет за собой право внести изменения в условия Оферты и/или отозвать Оферту в любой момент по своему усмотрению. В случае внесения Агентом изменений в Оферту, такие изменения вступают в силу с момента опубликования на Сайте, если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при их публикации.

## **9. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

- 9.1 Договор вступает в силу с момента Акцепта Оферты и действует до момента исполнения Агентом обязательств по бронированию и оплате перевозки, либо до момента расторжения Договора.
- 9.2 Настоящий Договор может быть расторгнут по взаимному согласию Сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ

## **10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- 10.1 В случае возникновения разногласий по Договору между Исполнителем и Клиентом (Заказчиком) Стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров.
- 10.2 В случае не достижения соглашения в результате переговоров, Стороны направляют друг другу претензии. Претензионный порядок считается соблюденным, если Сторона, отправившая претензию, не получила ответ в течение 10 (десяти) дней с момента вручения другой стороне либо Стороны не достигли соглашения в течение 10 (десяти) дней с момента вручения первой претензии.
- 10.3 В случае не достижения соглашения в результате претензионного порядка, спор разрешается в судебном порядке. При этом, место рассмотрения спора в судебном порядке определяется местом нахождения Исполнителя.
- 10.4 Агент не принимает на себя никаких условий и обязательств в отношении предмета Оферты (Заказа), не указанных в Оферте. Исключение могут составлять случаи, когда такие условия или обязательства зафиксированы в письменном виде и подписаны Агентом и Клиентом (Заказчиком).
- 10.5 Последствия признания условий оферты недействительными. Если какое-либо из условий Оферты признано судом недействительным или является ничтожным, данный факт не влияет на недействительность

Договора.

- 10.6 Клиент предупрежден:
  - О правилах авиаперевозки, установленных Авиаперевозчиком; о правилах аннуляции авиабилетов;
  - О случаях, при которых возврат денежных средств за авиабилеты не производится.
- 10.7 Заполняя и направляя Заказ, Клиент подтверждает получение следующей информации:
  - об Агенте, его фирменном наименовании, режиме его работы, адресе (месте нахождения);
  - цене договора в рублях;
  - маршруте перевозки, дате прибытия и отправления, уровне сервиса на борту воздушного судна;
  - необходимости сохранения Клиентом авиабилета (неиспользованных купонов) в течение всей перевозки;
  - о том, что использование авиабилета лицом, не указанным в авиабилете, не допускается.
- 10.8 В случае предъявления авиабилета лицом, не указанным в авиабилете, авиабилет изымается Перевозчиком и его стоимость предъявителю не возвращается. В этом случае Перевозчиком составляется акт с указанием причин изъятия авиабилета:
  - о том, что отсутствие, неправильность или утеря проездного авиабилета не влияют ни на существование, ни на действительность договора воздушной перевозки Пассажира;
  - о том, что Перевозчик или Поставщик услуг вправе отменить, задержать рейс, указанный в авиабилете, произвести замену типа воздушного судна, замену перевозчика изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией;
  - о том, что Пассажир допускается к перевозке при наличии авиабилета, оформленного должным образом, о правилах перевозки, установленных перевозчиком;
  - о том, что регистрация Пассажира и оформление багажа производится на основании авиабилета и документа, удостоверяющего личность Пассажира, а также иных документов, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
  - о том, что при международных перевозках Пассажир должен иметь оформленные в установленном порядке выездные, въездные и другие документы, требуемые в соответствии с законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой будет осуществляться перевозка, о требованиях к данным документам;
  - о том, что Пассажир должен прибыть к выходу на посадку на борт воздушного судна не позднее времени окончания посадки на рейс, указанного в посадочном талоне;
  - о том, что Пассажиру, опоздавшему ко времени окончания регистрации Пассажиров и оформления багажа или посадки в воздушное судно, может быть отказано в перевозке данным рейсом. Багаж зарегистрированного Пассажира, не явившегося на посадку в воздушное судно, подлежит снятию с воздушного судна и обязательному досмотру;
  - о том, что за провоз багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза иного багажа, подлежащего оплате, взимается плата по

тарифу, установленному Перевозчиком. Оплата перевозки такого багажа оформляется квитанцией для оплаты сверхнормативного багажа или ордером разных сборов;

- о том, что питание и горячие напитки могут не предоставляться Пассажирам воздушных судов, если указанное условие установлено правилами Перевозчика и Пассажир информирован об условиях обслуживания на борту воздушного судна; Клиент согласен на бронирование и оплату авиабилетов, иных, чем указанных в Заказе Клиента, но существенно не отличающихся по своим потребительским свойствам, от билетов, изначально забронированных Клиентом;
  - о последствиях отказа от договора воздушной перевозки, о возможных размерах удержаний для конкретной категории бронируемых для Клиента авиабилетов.
- 10.9 Иная информация может быть предоставлена Клиенту по его требованию в устной или (на усмотрение Агента) в письменной форме.
  - 10.10 Направлением Заказа Клиент, а также иные лица, указанные в заказе, выражают свое письменное согласие на обработку персональных данных, к которым относятся:
    - фамилия, имя, отчество, дата рождения, пол;
    - серия, номер паспорта, лица, вписанные в паспорт, иные паспортные данные; домашний или мобильный телефон, адрес электронной почты;
    - состоянию здоровья, любые иные данные, которые Клиент сообщил при заключении или в ходе исполнения договора.
  - 10.11 Клиент обязан получить и гарантирует наличие у него полномочий на представление персональных данных участников поездки, указанных в Договоре и приложениях к нему.
  - 10.12 При заключении Договора Клиент подтвердил свои полномочия на представление указанных персональных данных. Клиент обязан возместить любые расходы, связанные с отсутствием у Клиента соответствующих полномочий, в том числе убытки, связанные с санкциями проверяющих органов.
  - 10.13 Обработка персональных данных осуществляется Агентом и (или) поставщиками услуг и Перевозчиками, в целях исполнения Договора (в том числе, в зависимости от условий Договора – в целях оформления проездных документов, разрешения претензионных вопросов при их возникновении, представления информации уполномоченным государственным органам (в том числе по запросу судов и органов внутренних дел)) и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.
  - 10.14 Клиент проинформирован о том, что его персональные данные могут обрабатываться как автоматизированным, так и не автоматизированным способами обработки. Клиент согласен с тем, что Агент вправе поручить обработку персональных данных Клиента другому лицу.
  - 10.15 Действие согласия о персональных данных прекращается на основании письменного заявления Клиента (Заказчика). Все персональные данные, предоставленные Исполнителю, доступны лицам, которые оказывают услуги Клиенту по настоящему Договору, соблюдение конфиденциальности при их использовании осуществляется в полном соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и «Политикой обработки персональных данных»  
[https://www.clickavia.ru/documents/personal\\_data.pdf](https://www.clickavia.ru/documents/personal_data.pdf);

- 10.16 Клиент (Заказчик) согласен на обработку персональных данных вплоть до вручения Клиенту заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных. Клиенту разъяснены и понятны права субъекта персональных данных. Адреса и паспортные данные Клиента и участников поездки указаны в договоре и приложениях к нему.
- 10.17 Клиент согласен на трансграничную передачу персональных данных оператором через государственную границу Российской Федерации органу власти иностранного государства, физическому или юридическому лицу иностранного государства.
- 10.18 Настоящее согласие действует в течение неопределенного срока. Действие согласия прекращается на основании письменного заявления, которое подписывается Агентом и вручается, либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении Агенту и поставщикам услуг. Клиент согласен на обработку его персональных данных вплоть до вручения Клиентом заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных. Клиенту разъяснены и понятны права субъекта персональных данных. Данные Клиента и участников поездки указаны в Заказе.

## **11. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

- 11.1. Настоящий договор вступает в силу с момента оформления Акцепта и действует до полного исполнения Сторонами обязательств по данному договору.

## **12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 12.1. Все приложения и дополнения к Договору являются его неотъемлемой частью.
- 12.2. Перед бронированием и оплатой по Договору Клиент (Заказчик) ознакомился с информацией, предоставленной Агентом в соответствии с п. 4.2. Договора, а также с информацией:
  - о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) страны временного пребывания к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств;
  - о том, что Исполнитель не отвечает за возможные неточности, допущенные в рекламных проспектах, которые изготовлены без его участия;
  - об условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов;
  - об условности классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания;
  - о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам, в том числе о необходимости наличия у ребенка в любом возрасте собственного заграничного паспорта;
  - о необходимости приобретения медицинской страховки и об условиях страхования;
  - об условиях договора страхования, о том, какие события являются и не являются страховыми случаями, о территории действия договора страхования;
- 12.3. Клиент (Заказчик) предупрежден и согласен с тем, что в исключительных случаях возможна замена авиаперелета (в том числе



замена, перевозчика, типа воздушного судна), на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Клиента (Заказчика).  
В случае такой замены, права и обязанности по Договору возникают у Клиента и нового Перевозчика. Агент по данному обеспечивает лишь предоставление информации о наличии авиабилетов и предоставляет удобный способ бронирования авиаперелета Клиентом (Заказчиком) на сайте (сервисе) Перевозчика (Принципала).