

Оферта Авиасейлс

Дата первой публикации: 18.12.2023

Дата вступления в силу текущей редакции: 04.12.2025

1. Общие положения

1.1. Авиасейлс — это платформа, предоставляющая возможность знакомиться с предложениями и осуществлять бронирования авиабилетов и иных услуг, доступных к приобретению в связи договором воздушной перевозки или путешествием, которые реализуются поставщиками таких услуг, их агентами напрямую или через платформу (далее — Авиасейлс и/или платформа).

1.2. Авиасейлс не является туристическим оператором, турагентом, авиаперевозчиком, не осуществляет воздушные перевозки пассажиров. При этом Авиасейлс может участвовать в расчетах с пользователем в связи с оформлением заказа и заключением договора воздушной перевозки, являясь агентом поставщиков, а может выступать исключительно в качестве источника информации или средства оформления бронирования.

1.3. Платформа доступна для использования на сайте <https://aviasales.ru> (далее — Сайт) и в мобильном приложении Авиасейлс на Android и iOS. Любое использование Авиасейлс допускается только на условиях оферты и [правил использования Сервиса](#).

1.4. Настоящая оферта — это предложение заключить договор на изложенных условиях. После совершения акцепта лицо, соответствующее критериям пользователя согласно разделу No2 оферты, считается принявшим оферту и может использовать

доступную на момент сессии функциональность платформы через пользовательский интерфейс в личных некоммерческих целях для: подбора маршрута путешествия (раздел No3 оферты) и бронирования авиабилетов, приобретения дополнительных услуг поставщиков-авиаперевозчиков в связи с воздушной перевозкой, а также других дополнительных услуг, связанных с бронированием (раздел No4 оферты); получения услуг, состоящих в сопровождении заключения договора воздушной перевозки (раздел No5 оферты); услуг послепродажного обслуживания по заказам (раздел No6 оферты).

1.5. Акцепт оферты — первое взаимодействие пользователя с платформой или загрузка мобильного приложения на устройство. Акцепт подразумевает полное принятие условий, изложенных в оферте, без изъятий.

1.6. Стороной в оферте от Авиасейлс является юридическое лицо: Go Travel Un Limited, зарегистрированным по законодательству Специального административного района Гонконг 18.08.2011, регистрационный номер 1658681, зарегистрированный офис: 31/F, Tower Two, Times Square, 1 Matheson Street, Causeway Bay, Hong Kong (31/F, Башня номер два, Таймс-сквер, Мэтисон-стрит, 1, Козуэй-Бей, Гонконг), которое выступает стороной по настоящей оферте с пользователем. Для оказания отдельных услуг в рамках предоставления возможностей платформы могут привлекаться третьи лица на договорной основе либо Авиасейлс может выступать в качестве агента поставщиков соответствующих услуг или уполномоченным информационным партнером. Любая значимая информация будет доведена до сведения пользователя через пользовательский интерфейс.

1.7. Возможности платформы как программного комплекса могут меняться Авиасейлс на свое усмотрение и предоставляются пользователю без ограничений по территории на условиях

безвозмездной простой лицензии «как есть», то есть без каких-либо гарантий в отношении безошибочной и бесперебойной работы платформы, отдельных ее частей, компонентов, возможностей, реализуемых средств или функциональности, соответствия функциональности конкретным целям и ожиданиям пользователя. Авиасейлс не гарантирует точность, полноту и своевременность предоставляемой информации и данных в рамках платформы, а также не предоставляет никаких иных гарантий, прямо не предусмотренных применимым законодательством и не указанных в настоящей оферте.

2. Определения и термины

2.1. В оферте используются следующие значения для указанных ниже определений:

Поставщик услуги — лицо, которое оказывает пользователю конкретную услугу, доступную для приобретения с помощью возможностей Авиасейлс в качестве агента. В зависимости от услуги, поставщиком может являться, например, авиаперевозчик (далее по тексту — Перевозчик), страховая компания, консолидатор, организатор оказания дополнительных услуг, связанных с бронированием, иные лица.

Поиск (поиск авиабилетов) — процесс использования платформы, а именно модуля поиска авиабилетов, для получения выдачи доступных к бронированию авиабилетов с определенными характеристиками по заданным параметрам. Поиск осуществляется пользователем через доступный пользовательский интерфейс платформы.

Бронирование — процесс покупки авиабилетов, то есть закрепление за пассажиром авиабилетов и, если применимо, дополнительных услуг авиаперевозчика в связи с воздушной перевозкой.

Заказ — оформленная надлежащим образом в процессе бронирования заявка пользователя на получение услуг, доступных к заказу на платформе, в том числе авиабилетов, которая содержит уникальный номер в системе платформы и относится к конкретному пользователю. В отдельных случаях заказ может быть оформлен вне процесса бронирования с учетом условий оферты.

Договор воздушной перевозки — договор, по которому поставщик-авиаперевозчик обязуется перевезти пассажира, являющегося стороной по договору воздушной перевозки, в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в электронном авиабилете. В случае воздушной перевозки багажа поставщик-авиаперевозчик обязуется также доставить багаж в пункт назначения и выдать его пассажиру или уполномоченному на получение багажа лицу.

Правила тарифов — устанавливаемые поставщиками-авиаперевозчиками условия договора воздушной перевозки, которые регулируют стоимость, провоз багажа и ручной клади, условия отмены и возврата авиабилетов и, если применимо, иные условия воздушной перевозки пассажира/багажа.

Электронный билет (авиабилет) — перевозочный документ, удостоверяющий факт заключения договора воздушной перевозки между поставщиком-авиаперевозчиком и пассажиром, в котором содержится информация о воздушной перевозке в электронно-цифровой форме. Авиабилет хранится в базе данных поставщика.

Маршрутная квитанция — выписка из автоматизированной информационной системы оформления воздушных перевозок, содержащая информацию о перевозке, полную информацию о пассажире, маршруте, рейсе, номере электронного пассажирского

билета, идентификатора заказа и, если применимо, иную информацию, касающуюся условий воздушной перевозки по заказу.

Дополнительные услуги — либо (а) дополнительные услуги поставщиков-авиаперевозчиков, связанные с перевозкой (например, дополнительный багаж, выбор места, питания и иные), либо (б) дополнительные услуги, связанные с бронированием и реализуемые, в том числе на условиях раздела №5 оферты, раздела №6 оферты, приложения №2 к настоящей оферте, а также услуги иных поставщиков в связи с путешествием, если такие могут быть реализованы через платформу соответствующими поставщиками (например, страховка в путешествии).

Личный кабинет — раздел платформы, доступный после регистрации с помощью мобильного телефона или электронной почты, который позволяет отслеживать количество произведенных заказов, их статусы, а также использовать иные возможности платформы.

Пользовательский интерфейс — совокупность экранов, страниц и иных технических элементов и средств, реализованная в виде внешнего графического раздела мобильного приложения и/или сайта платформы, который доступен пользователю для взаимодействия с программными возможностями платформы и для получения услуг согласно настоящей оферте.

Пользователь — любое полностью дееспособное физическое лицо 18 лет и старше, имеющее возможность оплатить заказ способами, которые доступны при оформлении заказа на платформе и принимаются Авиасейлс/поставщиками. Пользователем не может выступать лицо, имеющее какие-либо ограничения к использованию платформы в соответствии со своим личным законом.

2.2. Использование различных регистров, форм и чисел, указанных в этом разделе определений, не должно сказываться на их

установленном значении. В оферте могут использоваться иные определения или термины, не указанные в настоящем разделе. Толкование таких определений и терминов будет осуществляться в соответствии со смыслом конкретных договорных отношений, а также законодательством РФ.

3. Принцип отображения доступных к бронированию авиабилетов

3.1. Пользователь, планирующий забронировать авиабилеты, может использовать модуль поиска авиабилетов для подбора маршрута через ознакомление с информацией поисковой выдачи платформы.

3.2. Поисковая выдача предоставляет информацию, включая данные о доступных к приобретению авиабилетах и их характеристиках, в реальном времени на момент отправки запроса пользователем исключительно по параметрам такого запроса. Доступный к выдаче состав соответствующих услуг (авиабилетов) поставщиков формируется Авиасейлс в качестве агента поставщиков или информационного партнера.

3.3. Результаты выдачи и информация о характеристиках доступных к приобретению авиабилетов на платформе являются динамическими. Отображаемая в конкретный момент информация, например, о стоимости или наличии авиабилетов, может меняться в реальном времени, в том числе в ходе просмотра пользователем результатов выдачи или в процессе бронирования.

4. Бронирование

4.1. Процесс покупки авиабилетов, то есть бронирования, осуществляется пользователем на платформе и считается начатым в момент перехода пользователя на страницу оформления заказа по кнопке из поисковой выдачи.

4.2. Пользователь должен внимательно знакомиться с любыми материалами, уведомлениями, документами, правилами при бронировании, доступными через интерфейс. В частности, пользователь:

- повторно знакомится с деталями перевозки, возможностью отмены по применяемому тарифу, аннулирования и подтверждает свое согласие с предоставленными условиями в случае продолжения процесса бронирования;
- самостоятельно формирует полный набор услуг (включая дополнительные услуги авиаперевозчика, дополнительные услуги иных поставщиков) и, при наличии возможности, характеристики договора перевозки, которые войдут в заказ;
- заполняет корректную и достоверную информацию о себе и, если применимо, иных пассажирах, контактные данные для получения информации по заказу, а также проверить полноту, корректность и достоверность предоставленной информации.

4.3. До завершения бронирования пользователь также обязан:

- ознакомиться с правилами тарифов на странице бронирования для каждого из возможных сегментов перевозки, а при выборе дополнительных услуг поставщиков и/или авиаперевозчиков – ознакомиться с правилами их оказания и принять все правила;
- в случае выбора дополнительных услуг, не связанных с перевозкой, – ознакомиться с правилами их предоставления (приложение No2 к оферте, условия поставщиков) и принять их;
- ознакомиться самостоятельно и ознакомить всех пассажиров, на которых он оформляет Бронирование, с условиями соглашения IATA (<https://www.iatatravelcentre.com/tickets.htm>), правилами выбранного тарифа, политикой возврата и обмена билетов и правилами предоставления услуг. Правила Тарифа – правила Перевозчика, содержащие все существенные условия договора перевозки, заключаемого непосредственно с

конкретным Перевозчиком в результате использования платформы. В частности, Правила тарифа содержат информацию о порядке заказа и бронирования Услуги перевозки; правила, порядок и сроки возврата билетов и провозной платы, уплаченной за перевозку; правила, порядок и сроки внесения изменений в билеты; правила, порядок и сроки обмена билетов; суммы денежных средств (сборов, штрафов и т.п.), удерживаемых Перевозчиком в случае отказа Пассажира от перевозки; суммы денежных средств (сборов, штрафов и т.п.), удерживаемых Перевозчиком при внесении изменений и обмене билетов; суммы денежных средств, возвращаемых Перевозчиком в случае отказа Пассажира от Договора перевозки. Правила тарифа доступны при бронировании в платформе в том виде, в каком они публикуются в Глобальной системе распространения определенным Перевозчиком. Платформа не участвует в создании текста, условий и версии Правил тарифа. Если пользователю непонятен текст или какие-либо условия Правил тарифа, ему необходимо обратиться в Авиасейлс для уточнения информации до завершения формирования Бронирования и до его оплаты. Если пользователь не понял текст или какие-либо условия Правил тарифа при формировании Бронирования, однако все же оформил его, то пользователь несет единоличную ответственность за последствия, возникшие в результате формирования такого Бронирования. Пользователь обязуется не предъявлять к Авиасейлс никаких требований, жалоб, претензий, заявлений и т.п., связанных с текстом, условиями и редакцией Правил тарифов в Системе бронирования на Сайте.

- Не все тарифы предусматривают возврат и обмен купленного билета, даже в случае отказа от перевозки по причине болезни пассажира и/или совместно следующих с ним близких родственников. Вы можете ознакомиться с данными правилами до бронирования самостоятельно. Если же вы не смогли понять

условия правил возврата и обмена билетов на выбранный вариант перелета, перед оплатой необходимо уточнить информацию у Авиасейлс.

4.4. Для завершения бронирования пользователь обязан оплатить заказ в сроки, указанные на платформе, используя принимаемые на платформе средства платежей. Нажимая кнопку «ОПЛАТИТЬ» и/или «КУПИТЬ» (в интерфейсе может быть использована любая схожая по смыслу терминология. В тексте оферты будет использоваться термин «ОПЛАТИТЬ») оплачивая Бронирование, Пользователь подтверждает достоверность своих данных и данных Пассажира и ознакомление его с информацией, размещенной на Сайте, а также соглашается с условиями настоящей оферты, условиями перевозки (включая тарифы), с полной стоимостью Бронирования, включая стоимость всех Дополнительных услуг.

4.5. Результатом успешного бронирования является факт заключения всех договоров с поставщиком(ами)-авиаперевозчиком(ами) и направление пользователю электронным письмом подтверждающих такое заключение документов, например, маршрутной квитанции и/или электронного билета и/или иного документа.

После получения документов пользователь должен проверить Маршрут-квитанцию и/или Электронный ваучер, и/или данные о рейсе, в том числе: паспортные данные, даты (число, месяц, год) вылета и прилета, написание фамилии и имени, в том числе соответствие транслитерации фамилии и имени, указанных в авиабилете, их написанию в документах, удостоверяющих личность (например, паспорт), пункты прибытия/отправления, в том числе аэропорты (географическое положение, номера терминалов) отправления.

4.6. В ряде случаев после выбора авиабилетов через поисковую выдачу пользователь может перейти на ресурс партнера для

совершения бронирования, о чем ему будет явно сообщено средствами пользовательского интерфейса. В этих случаях использование платформы считается завершенным в момент переадресации. При этом пользователь уведомлен и соглашается с тем, что дальнейший процесс оформления бронирования и любые возможные правоотношения пользователя в связи с бронированием регулируются правилами и условиями партнера.

5. Сопровождение заказов

5.1. Услуги сопровождения заключения договора воздушной перевозки (сопровождения оформления заказа) включают действия квалифицированных специалистов:

5.1.1. по мониторингу и контролю своевременной выдачи авиабилета и документов, подтверждающих приобретение дополнительных услуг авиаперевозчиков;

5.1.2. по верификации бронирования, приобретения дополнительных услуг авиаперевозчиков в системах поставщиков до выдачи авиабилета;

5.1.3. по осуществлению ручной выдачи авиабилетов и дополнительных услуг авиаперевозчиков при наличии необходимости;

5.1.4. по предоставлению информационной поддержки в связи с процессом бронирования (услуги консультационного характера) по электронной почте с официальным доменом платформы @aviasales.ru.

Услуга сопровождения заключения договора воздушной перевозки (сопровождения оформления заказа) оказывается в отношении каждого заказа (его частей), и за ее оказание Авиасейлс взимается плата (п. 8.2.). Стоимость данной Дополнительной услуги Авиасейлс не подлежит возврату в связи с отменой (добровольным отказом от

перевозки) или изменением заказа по любому применимому основанию к договору воздушной перевозки, поскольку эти услуги не зависят от условий исполнения такого договора воздушной перевозки и считаются оказанными на условиях оферты. Несмотря на то, что услуги сопровождения заключения договора воздушной перевозки (сопровождения оформления заказа) и иные услуги Авиасейлс названы “дополнительными”, данные услуги Авиасейлс являются по отношению к перевозке независимыми и являются самостоятельным и отдельным от перевозки правоотношением между пользователем и Авиасейлс.

5.2. Информация об оказанной услуге и документы в связи с заключенным договором перевозки (авиабилеты), а также иные применимые к бронированию документы, отправляются пользователю также с помощью электронного письма с электронной почты с доменом @aviasales.ru в течение 24 часов на адрес контактной электронной почты, который был указан пользователем при бронировании. Услуга считается оказанной в момент регистрации системой платформы отправления электронного письма со всей применимой информацией и/или документами пользователю. Если Пользователь не получил Маршрут-квитанцию, он обязан связаться с Авиасейлс для выяснения причин. До получения от Авиасейлс информации Пользователю не должен оформлять повторно новые заказы как у Авиасейлс, так и у третьих лиц, во избежание двойного бронирования (См. пп. 7.2.8. п.7.2.).

5.3. Пользователь должен вместе с получением электронного письма (писем) по его заказу проверить правильность характеристик заказа, воздушной перевозки и/или иных услуг, своих данных, данных пассажиров. В случае обнаружения ошибок в электронном письме и/или документах, подтверждающих совершение заказа, пользователь обязан незамедлительно уведомить Авиасейлс через форму обратной связи или по адресу электронной почты, указанному

в таком электронном письме или через иные средства связи платформы, доступные на момент обращения.

6. Услуги послепродажного обслуживания

6.1 Услуги послепродажного обслуживания оказываются Авиасейлс через платформу на платной основе по запросам пользователя в период с момента заключения соответствующего договора перевозки и до завершения воздушной перевозки (прекращения договора воздушной по иным основаниям). Услуги послепродажного обслуживания могут быть получены пользователем исключительно через возможности пользовательского интерфейса или в рамках предусмотренных каналов коммуникации платформы (например, через Личный кабинет) на конкретный момент времени.

6.2. Услуги послепродажного обслуживания включают:

- обработку запросов на изменения параметров (дата вылета, направление, рейс и иных) завершеного бронирования (обмен авиабилета), запросов на отмену/отказ от завершеного бронирования (аннуляция или возврат авиабилета), запросов на изменение персональных данных в завершеном бронировании;
- предоставление через электронную почту по дополнительным запросам любой доступной информации о заказе после его оформления, не предоставленной на этапе сопровождения заказа.

6.3. В случаях, когда оплата заказа принимается любыми третьими лицам без участия Авиасейлс, послепродажное обслуживание осуществляется конкретным поставщиком или его уполномоченным агентом на установленных таким поставщиком или агентом условиях. Авиасейлс без каких-либо гарантий может, но не обязан оказать содействие пользователю в коммуникации с поставщиком

услуг или его уполномоченным агентом в связи с послепродажным обслуживанием по таким заказам.

7. Иные существенные условия

7.1. Пользователь уведомлен и соглашается, что при подборе маршрута:

7.1.1. изменение информации, в том числе о доступности авиабилета или его стоимости / стоимости дополнительных услуг авиаперевозчиков, расписании рейсов, аэропортах вылета и прибытия, может не зависеть от действий пользователя в ходе бронирования и никогда напрямую не зависит от Авиасейлс. Передаваемая пользователю на платформе информация формируется и предоставляется третьими лицами — системами дистрибуции авиабилетов, авиакомпаниями или иными поставщиками данных о доступных к бронированию авиабилетах авиаперевозчиков.

7.1.2. Авиасейлс будет информировать пользователя о факте изменения соответствующих характеристик заказа, например, стоимости авиабилетов, после получения соответствующей информации от третьего лица с учетом возможностей платформы.

7.2. Пользователь уведомлен и соглашается, что при бронировании:

7.2.1. до подтверждения факта оплаты заказ не считается оформленным, и пользователю не гарантируется оказание любых услуг, включенных в заказ, в том числе воздушной перевозки.

7.2.2. если условиями поставщика прямо не предусмотрено иное, то после совершения оплаты бронирование не может быть изменено, передано другому лицу или аннулировано.

7.2.3. если после оплаты бронирования в любой момент стоимость авиабилета по аналогичному маршруту и параметрам бронирования становится меньше, то в случае перебронирования Авиасейлс авиабилета по измененной цене (при наличии такой возможности) Авиасейлс не предоставляет пользователю возврат разницы в стоимости договора воздушной перевозки по цене, которая действовала на момент бронирования, или любой иной возврат в связи с изменением стоимости авиабилетов. Общая стоимость Заказа остается для пользователя прежней, подтвержденной им при оплате, а данная разница между стоимостью договора воздушной перевозки по цене, которая действовала на момент бронирования и новой, меньшей стоимостью договора воздушной перевозки, является платой в пользу Авиасейлс за оказание услуг по сопровождению заключения договора воздушной перевозки (сопровождения оформления заказа).

7.2.4. контактные данные, которые указываются пользователем при бронировании, должны принадлежать непосредственно пользователю и/или пассажиру, быть доступны, как минимум, до исполнения всех договоров, которые пользователь намеревается заключить. Авиасейлс вправе запросить у пользователя дополнительные данные, подтверждающие его личность, в случае обращения пользователя в Авиасейлс с использованием контактных данных, отличающихся от данных, указанных при осуществлении бронирования.

7.2.5. если в рамках бронирования для заключаемого договора воздушной перевозки пользователь намеревается получить услуги перевозки особого багажа (например, спортивного снаряжения, негабаритного груза), то запрос на разрешение/возможности провоза такого багажа должен быть отправлен напрямую поставщику от пользователя самостоятельно.

7.2.6. если пользователь или любой из пассажиров признаются отдельными категориями пассажиров, то есть лицами, находящимися в особом состоянии (беременные женщины с диагностированными патологиями беременности, пассажиры с ограниченной подвижностью или нуждающиеся в особом медицинском обслуживании, несовершеннолетние дети в возрасте до 2 лет и т.п.), или если по отношению к ним должны применяться особые условия транспортировки, то уведомление об этом факте и согласование перевозки с конкретным авиаперевозчиком является обязательным. В таких случаях до Бронирования и оплаты необходимо отправить запрос Авиасейлс для получения консультации.

7.2.7. правила тарифов зарубежных авиаперевозчиков могут публиковаться на иностранном языке, Возможностями платформы может предоставляться перевод исключительно для удобства пользователя без каких-либо гарантий. Юридически значимым текстом является текст, доступный по прямой ссылке на странице бронирования;

7.2.8. на одного пассажира не должно быть создано более одного бронирования с пересекающимися датами путешествия с участием одинаковых авиаперевозчиков/на один рейс одного и того же перевозчика, наличие нескольких Бронирований с перекрывающимися датами и привлечением одних и тех же перевозчиков на один рейс одного и того же перевозчика называется двойным бронированием. В случае обнаружения факта создания двойного бронирования, как это описано в настоящем подпункте, поставщик или уполномоченный агент поставщика имеет право отменить все повторяющиеся заказы без предварительного уведомления, в т.ч. заказы, по которым уже выпущены авиабилеты. После произведенной оплаты, пассажир должен дожидаться от Авиасейлс уведомления о результате бронирования — пассажир получит либо авиабилет по завершеному бронированию, либо уведомление о невозможности оформить бронирование. До

получения этого уведомления о результате бронирования пассажир не должен оформлять новые заказы во избежание двойного бронирования. В противном случае риски убытков из-за двойного бронирования и последующей аннуляции всех бронирований Перевозчиком пассажир несет самостоятельно.

При этом сумма денежных средств, подлежащая возврату плательщику за авиабилет, рассчитывается по правилам примененного тарифа. Если правилами тарифа не предусмотрен возврат или предусмотрен такой возврат с уплатой штрафа, денежные средства не возвращаются или возвращаются частично.

Авиасейлс не осуществляет проверку выполнения пассажиром данного условия.

7.3. Пользователь уведомлен и соглашается, что при предоставлении ему услуг сопровождения заказов:

7.3.1. в отдельных случаях по независящим от Авиасейлс обстоятельствам заказы могут не подтверждаться поставщиками или быть аннулированы после оформления, например, при наличии признаков мошеннических операций с платежными картами.

7.3.2. любые вопросы возврата средств, уплаченных за заказы, регулируются настоящей офертой, правилами и условиями поставщиков, применимым законодательством в зависимости от оснований неподтверждения или аннулирования заказа.

7.3.3. в случае оформления заказа на перевозку чартерным рейсом пользователю предоставляется электронный документ (ваучер), подтверждающий право на получение перевозочных документов в определённый момент в будущем. При оформлении заказа на чартерные рейсы не гарантируется сохранение условий перевозки, указанных в процессе бронирования. Пользователь должен самостоятельно убедиться в окончательных условиях перевозки

чартерным рейсом за сутки или иной срок, указанный поставщиком в договоре после оформления заказа, до предполагаемой даты вылета.

7.4. Пользователь уведомлен и соглашается, что при предоставлении ему услуг послепродажного обслуживания любые вопросы предоставления таких услуг, которые прямо не урегулированы в тексте настоящей оферты, регулируются регламентом оказания услуг послепродажного обслуживания (приложение No1 к оферте) .

8. Условия формирования цены и оплата

8.1. В рамках бронирования для пользователя формируется окончательная стоимость договора с поставщиком(ами) в российских рублях, которая может состоять из стоимости перевозки и дополнительных услуг авиаперевозчиков, стоимости услуг сопровождения заказа, стоимости дополнительных услуг.

8.2. Стоимость услуг за сопровождение заказа взимается по каждому заказу (его частям) и формируется с учетом множества переменных. Эта стоимость не входит в стоимость бронирования от поставщика (авиабилеты и дополнительные услуги авиаперевозчика) и оплачивается отдельно от стоимости бронирования. При этом до оплаты пользователю будет показана конечная полная стоимость с учетом платы за сопровождение заказа и иными составляющими общей цены его бронирования.

8.3. Плата Авиасейлс за осуществление послепродажного обслуживания может быть удержана из стоимости к возврату или оплачена пользователем отдельно.

8.4. В окончательную стоимость не включаются любые расходы, которые могут возникать по условиям осуществления платежей, конвертации валют платежным провайдером пользователя (банком-эмитентом банковской карты, другой стороной,

обслуживающей операцию на стороне пользователя) в связи с произведением оплаты за заказ. Такие расходы в любом случае несет пользователь, и они не подлежат компенсации Авиасейлс или соответствующим поставщиком. При этом условия конвертации российского рубля к иностранной валюте определяются по курсу банка-эмитента банковской карты пользователя, установленному на дату списания денежных средств в счет оплаты.

8.5. В зависимости от типа заключаемого посредством платформы договора с конкретным поставщиком или получением конкретной услуги, оплата производится пользователем и принимается: (а) Авиасейлс; (б) частично Авиасейлс и частично поставщиком(ами) (с) непосредственно поставщиком(ами).

8.6. Порядок оплаты

8.6.1. Оплата производится пользователем с использованием принимаемых средств платежей, указанных в рамках пользовательского интерфейса на экране оплаты.

8.6.2. При совершении операций по оплате с использованием банковской карты также может применяться Авторизация 3-D Secure (Verified by Visa или MasterCard Secure Code или MirAccept). Однако Авторизация 3-D Secure (Verified by Visa или MasterCard Secure Code или MirAccept) не является обязательной к применению.

Нажав кнопку «ОПЛАТИТЬ», Пользователь выражает свое согласие на авторизацию списания денежных средств с банковской карты, а также соглашается с условиями настоящей Оферты, Правилами тарифов, с условиями договоров с соответствующими Поставщиками и с тем фактом, что билет будет оформлен.

После нажатия кнопки «ОПЛАТИТЬ» Пользователь не может отменить бронирование и выпуск билета. Билет будет выписан в установленные сроки. Пользователю необходимо дождаться

получения билета, после чего Пользователь может запросить отказ от перевозки, который будет произведен в соответствии с правилами тарифа авиакомпании в том случае, если заключен договор воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира.

8.6.3. Авторизация любой денежной операции осуществляется платежным провайдером пользователя и Авиасейлс либо поставщика, который принимает оплату, без непосредственного участия Авиасейлс;

8.6.4 Способ оплаты, который был использован для совершения оплаты по заказу, по умолчанию считается способом, на который пользователь получит возврат уплаченных средств при налту иии применимых оснований;

8.6.5. Нажав кнопку «ОПЛАТИТЬ», Пользователь выражает свое согласие сохранить данные банковской карты и/или системы быстрых платежей для совершения будущих покупок. Пользователь может удалить данные платежного инструмента в Личном кабинете.

8.7. Пользователь соглашается предоставить по запросу Авиасейлс любую дополнительную личную информацию и документы о владельце платежного инструмента, который использовался для оплаты на платформе, в сроки, указанные в запросе. В случае непредоставления или предоставления неполных информации и документов, операция по оплате может быть отклонена или аннулирована по решению соответствующего платежного провайдера, а соответствующий заказ не будет оформлен или будет аннулирован.

8.8. Авиасейлс не предоставляет электронные кассовые чеки, поскольку является юридическим лицом, которое создано и

действует в соответствии с законодательством Специального административного района Гонконг. Платформа предоставляет Электронный билет и квитанцию об оплате заказа с информацией об услугах и их стоимости. Если пользователю отправлен (выдан) чек на какую-либо из услуг в составе заказа, то Поставщик такой услуги является российским юридическим лицом, которое получило от пользователя оплату и обязано использовать кассовый аппарат и выдавать чеки. Если пользователем не получен (ему не выдан) чек на какую-либо из услуг в составе заказа, то Поставщик такой услуги является иностранным юридическим лицом, на которое требования законодательства РФ о применении кассового аппарата и выдаче чеков не распространяются.

8.9. Авиасейлс вправе предоставить пользователям возможность частичной или полной оплаты путем применения баллов. Такая возможность при ее реализации будет отражена в Пользовательском интерфейсе, а Условия применения баллов будут регламентированы отдельным приложением к оферте.

9. Ограничение ответственности Авиасейлс

9.1. Пользователь уведомлен и соглашается, что в связи с предоставлением услуг платформы ему не дается каких-либо гарантий, кроме прямо предусмотренных в оферте или применимом законодательстве.

9.2. Авиасейлс не отвечает за действия пользователя на платформе и не несет ответственности за последствия принятых пользователем в связи с использованием полностью или в части услуг платформы решений по заключению, изменению и отказу от соответствующих договоров. Также пользователь самостоятельно несет все убытки и отвечает за последствия, связанные с невозможностью воспользоваться той или иной услугой платформы, конкретного

поставщика по любым обстоятельствам, возникающим вне разумного контроля сторон или по вине самого пользователя.

9.3. Авиасейлс не компенсирует пользователю любые убытки, которые он понес или может понести в связи с указанием ошибочных или недостоверных данных, необходимых для оформления заказа, потерю/разглашение данных регистрации на платформе, за неполучение или пропуск любых сообщений Авиасейлс, которые отправляются на указанные пользователем контактные данные или демонстрируются в рамках пользовательского интерфейса, за любые обстоятельства возможности или невозможности получения услуг, приобретенных через платформу, которые находятся за пределами компетенции Авиасейлс.

9.4. Авиасейлс не отвечает по обязательствам третьих лиц в связи с их исполнением по заключенным с такими лицами договорам пользователя, в частности за любые просрочки или неисполнение обязательств соответствующих авиаперевозчиков/их агентов. Пользователь уведомлен и соглашается с тем, что при возврате уплаченных за заказ средств пользователю по любому применимому основанию Авиасейлс не несет ответственности за задержки в сроках возврата, возникающие по причинам, не зависящим от Авиасейлс (в том числе по причине действий/бездействий третьих лиц). При этом возврат уплаченных Авиасейлс средств за услуги по сопровождению заказов, послепродажному обслуживанию, дополнительные услуги, связанные с бронированием, не производится ни при каких обстоятельствах, в том числе связанных с возвратами по договору перевозки.

9.5. Если иное не следует из применимого законодательства, ответственность Авиасейлс перед пользователем ограничивается стоимостью услуг платформы в рамках конкретного заказа, в рамках которого возникают основания гражданско-правовой ответственности перед пользователем.

9.6. В случае переадресации пользователя на сайты третьих лиц для совершения бронирования или, например, в порядке взаимодействия пользователя с рекламой на платформе, Авиасейлс не отвечает за любые последствия такого перехода для пользователя и информацию, которая содержится на таких ресурсах.

10. Запрещенные действия

10.1. Не допускается использовать платформу в любых коммерческих или незаконных целях или за пределами предусмотренного пользовательского интерфейса, в частности:

- запрещено вмешиваться в работу платформы способами, следствием использования которых может быть нарушение ее работоспособности, в том числе формировать любые запросы или вводить данные не через пользовательский интерфейс;
- запрещено использовать любые неавторизованные Авиасейлс или на территории пользователя программы, операционные системы или приложения для взаимодействия с платформой;
- запрещено осуществлять модификацию, усовершенствование, перевод на другие языки, декомпилирование, дизассемблирование, декодирование, эмуляцию, нарушение целостности, восстановление исходного кода платформы или каких-либо ее частей.

10.2. Не допускается получать любые услуги платформы для их последующей перепродажи, каким-либо иным способом коммерциализировать возможности платформы, предоставляемые пользователям для личных некоммерческих целей. Использовать платформу и/или производить с помощью платформы мошеннические действия.

10.3. Не допускается распространение личной информации сотрудников и персонала платформы, информации об исполнении

настоящего договора с пользователем за пределами законодательно закрепленных прав пользователя на распространение такой информации.

11. Прочие условия

11.1. Статус пользователя. Пользователь понимает и соглашается с тем, что, в зависимости от получаемых им услуг, момента и способа использования платформы или ее отдельной функциональности, пользователь является одновременно и/или по отдельности пассажиром, посетителем платформы, заказчиком, застрахованным лицом или выступает в любом ином применимом статусе. С учетом такого применимого статуса у пользователя возникают соответствующие права и обязанности, как это изложено в оферте или заключенном им договоре с поставщиком или установлено применимым законодательством.

11.2. Третьи лица, указанные пользователем при бронировании и оформлении заказов. Функциональность платформы позволяет совершать пользователю бронирования и заказывать услуги, в том числе в пользу третьих лиц, которые самостоятельно не используют платформу. Пользователь соглашается с тем, что при использовании платформы в интересах третьих лиц их права и обязанности также в полной мере регулируются настоящей офертой. Пользователь гарантирует Авиасейлс, что получил все необходимые согласия таких третьих лиц с условиями оферты, действует в их интересе на законном основании, а факт действия в интересе таких лиц не противоречит допустимому использованию платформы и не нарушает любое применимое законодательство. Пользователь соглашается, что Авиасейлс вправе в любой момент без предварительного согласия, но с уведомлением пользователя, передать свои права и обязанности по настоящей оферте. Передача прав и обязанностей пользователя по настоящей оферте допускается,

если прямо предусмотрена офертой, применимым законодательством либо с предварительного согласия Авиасейлс.

11.3. Применимое право и разрешение споров. Все вопросы правоотношений с пользователем, возникающие на основании настоящей оферты, регулируются правом Гонконга. Также к указанным отношениям частично могут императивно применяться нормы иных юрисдикций, которыми регулируются права и обязанности Авиасейлс и пользователя. Любые споры между пользователем и Авиасейлс должны быть урегулированы путем переговоров.

11.4. Коммуникация. Языком коммуникации является русский язык. Для обращения в Авиасейлс по любым вопросам в связи с работой платформы пользователь за свой счет использует доступные актуальные каналы связи согласно пользовательскому интерфейсу, которые могут обновляться время от времени. Также пользователь может направить обращение по адресу: 127055, Москва, а/я 80 (Go Travel UnLimited). Получатель: ООО «Гоу Трэвел Рус».

11.5. Настоящая оферта.

11.5.1. Авиасейлс вправе в любой момент без предварительного уведомления изменять условия оказания услуг платформы, факультативные условия договора и текст настоящей оферты. Актуальная версия оферты вступает в силу с даты ее опубликования, если иное прямо не предусмотрено такой версией.

11.5.2. Неотъемлемой частью оферты является [политика в отношении обработки персональных данных пользователей, политика использования куки-файлов \(cookie\)](#), приложения к оферте, а также специальные условия и правила, которые могут быть опубликованы на платформе и доступны пользователю через пользовательский интерфейс путем размещения непосредственно на

странице или через активную ссылку. В случае противоречий с условиями оферты, преимущественную силу имеют приложения, специальные условия и правила.

11.6. Если одно или несколько положений оферты будут признаны недействительными или не имеющими юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных положений.

Приложение №1 к оферте Авиасейлс

Дополнительный регламент оказания услуг послепродажного обслуживания

Раздел №1. Общие положения

1. На условиях оферты услуги послепродажного обслуживания (далее — услуги) оказываются/могут быть оказаны на платной основе службой поддержки платформы по запросам пользователя с момента заключения соответствующего договора перевозки и до завершения воздушной перевозки (прекращения договора воздушной по иным основаниям). Услуги могут быть получены пользователем исключительно через возможности пользовательского интерфейса или в рамках предусмотренных каналов коммуникации платформы (обращения в службу поддержки) на конкретный момент времени.

2. Настоящий регламент регулирует дополнительные условия оказания услуг, не описанные в оферте, имеет специальный характер по отношению к оферте, а также раскрывает отдельные вопросы взаимодействия со службой поддержки, бронированиями, заказами на платформе и ее возможностями, воздушными перевозками. Любые определения и терминология, используемые в настоящем

регламенте, имеют такое же значение, которое для них предусмотрено в оферте, если прямо не указано иное.

Раздел No2. Порядок обращений для получения услуг

1. Служба поддержки принимает и обрабатывает запросы в установленные в настоящем пункте сроки. Мы стремимся к тому, чтобы отвечать на ваши запросы максимально оперативно — в течение 2 часов, при этом некоторые ответы мы даем не ранее чем в течение 24 часов — если нам не нужно обращаться к перевозчику за какими-либо согласованиями для подготовки ответа, а в случае, если ответ требует согласования перевозчика, то ответ может занимать не менее 30, но, как правило, не более 60 рабочих дней. Указанные сроки являются прогнозными, а их нарушение не является каким-либо нарушением со стороны Авиасейлс. Авиасейлс не гарантирует предоставление пользователю мгновенных ответов на запросы.
2. Любой запрос пользователя должен содержать полный набор информации и вводных данных для возможности обработки запроса Авиасейлс, в том числе согласно полям интерфейса платформы, требующим заполнения для направления запроса. Авиасейлс вправе запросить дополнительные документы, подтверждения или информацию у пользователя, а пользователь должен предоставить их максимально короткий срок с учетом существа изначального запроса.
3. Сроки ответа на запрос пользователю не гарантируются и могут зависеть от обстоятельств, в том числе не зависящих от службы поддержки, например, точность запроса, скорость отправки пользователем дополнительной информации и ее корректность или скорость ответа/авторизации действий от поставщика.
4. При полном или частичном вынужденном отказе пользователя от договора воздушной перевозки по основаниям, предусмотренным в законе, все условия прекращения договора доводятся до сведения пользователя и рассматриваются

поставщиком в срок, не превышающий 30 рабочих дней с момента получения запроса пользователя/пассажира и предоставления им всех запрошенных документов, соответствующих требованиям перевозчика.

5. Любые ответы или информация, предоставляемая пользователю в рамках оказания услуг, является актуальной и действительной только в текущих сутках по московскому времени (UTC +3), если иное прямо не будет указано службой поддержки.

Раздел №3. Аннулирование/изменение заказов, обмен авиабилетов, возврат авиабилетов (добровольный и вынужденный отказ от перевозки)

1. Перед любыми действиями пользователя в связи с оформленным и оплаченным заказом, например, внесением изменений в условия перевозки, отменой договора, изменением даты вылета и т.п. пользователь обязан уточнить возможность совершения таких действий, порядок осуществления и их стоимости у Авиасейлс через запрос.
2. Под аннуляцией понимается отмена билета по запросу клиента в Личном кабинете в день оформления заказа. Срок для осуществления аннуляции отображается в личном кабинете и рассчитывается индивидуально по каждому заказу. При этом запрос на аннуляцию в любом случае может и должен быть отправлен нам до 21:00 часов этих же (в которые был приобретен билет) суток по московскому времени (UTC +3). Аннуляция не может быть гарантирована даже после направления нам соответствующего запроса. Аннуляция завершеного бронирования (VOID — отмена бронирования в день выписки без штрафных санкций перевозчика) разрешена не всеми перевозчиками, а некоторые перевозчики устанавливают короткий лимит времени на возможность аннуляции. Поэтому в таких случаях отмена завершеного

бронирования возможна только через возврат авиабилета согласно правилам тарифа и условиям договора с перевозчиком, с применением соответствующих штрафов/удержаний.

Если пользователь (или пассажир) приняли решение об аннулировании бронирования и/или отказа от перевозки (добровольном или вынужденном), то необходимо запросить у Авиасейлс возможность отмены перевозки или иной услуги и возврата стоимости, правила тарифа и общую сумму, подлежащую возврату.

После получения данной информации пользователь (или пассажир) подтверждает отказ от перевозки или иной услуги и необходимость возврата, ответив «возврат подтверждаю» (или любую альтернативную фразу и/или цифровой символ (включая, но не ограничиваясь эмодзи, смайлики), из контекста которой ясно будет исходить согласие — «согласен» или «согласен с расчетом» или «производите возврат» или иные), или «возврат не подтверждаю» (или любую альтернативную фразу, из контекста которой ясно будет исходить несогласие — «не согласен» или «не согласен с расчетом» или «не производите возврат» или иные) при ином решении. Если пользователь (или пассажир) не пришлет какой-либо из ответов, запрос на отмену перевозки и возврат средств считается аннулированным, и возврат стоимости билетов по правилам тарифа не производится. В случае если в период между предоставлением согласия пользователя с расчетом и фактическим совершением платежа сумма, подлежащая оплате, изменится по независящим от Авиасейлс причинам, то все возникающие в связи с этим последствия возлагаются на Авиасейлс.

Если пассажиры по любой причине не оформили добровольный или вынужденный отказ от перевозки (в т.ч. не сняли места) через Авиасейлс или, если допустимо, у перевозчика и/или в т.ч. не

уведомили в последующем перевозчика об отказе от перевозки (в т.ч. не сняли места) до окончания установленного правилами перевозчика времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, и при этом решили не пользоваться перевозкой, то в этом случае признается, что пассажир не явился на рейс (NO SHOW). В этом случае стоимость авиабилета возврату не подлежит. В зависимости от авиакомпании, неявкой на рейс (NO SHOW) может считаться также отказ от перелета в течение 48 часов до вылета

Если пользователь (пассажир) прошел онлайн-регистрацию на сайте перевозчика, дальнейшее изменение (при наличии таких условия по правилам тарифа) бронирования и/или билета возможно только после отмены регистрации. Отмена осуществляется пассажиром на сайте авиакомпании и/или в иной форме, доступной у авиакомпании. Любые возвраты денежных средств в связи с изменением или отменой заказа полностью или частично производятся по правилам применения тарифов и иных условий поставщиков с возможностью удержания сборов/штрафов и иных платежей в течение 30 рабочих дней с даты подтверждения возврата перевозчиком. Подтверждение поставщиков, как правило, поступает в течение 30 рабочих дней, но у некоторых поставщиков этот срок может быть и больше.

В случае отказа (добровольного или вынужденного) от услуги перевозки возврат денежных средств, уплаченных за приобретенную услугу перевозки, производится за вычетом штрафов и сборов, установленных перевозчиками, поставщиками соответствующих услуг в соответствии с действующим тарифом на перевозку, правилами систем бронирования, международными правилами воздушного движения и законодательств стран регистрации перевозчиков, других соответствующих поставщиков услуг.

Вне зависимости от обстоятельств, сборы (плата) за Дополнительные услуги Авиасейлс и/или иных поставщиков не возвращаются в случае добровольного или вынужденного отказа от перевозки

(возврат билетов и услуг) или внесения иных изменений в уже оформленное бронирование и/или билет.

В некоторых случаях, в т.ч. предусмотренных законодательством, пользователю/пассажиру необходимо будет обратиться за возвратом средств непосредственно к перевозчику, в том числе если оплата была произведена непосредственно перевозчику.

3. Изменение существенных условий оказания услуг поставщиков, входящих в заказ, например, выбор другого рейса, даты и времени вылета, в рамках послепродажной поддержки фактически является заключением нового договора на новых условиях. Ранее заключенный договор при этом считается прекратившим свое действие.
4. После получения от службы поддержки информации о наличии возможности совершения действий в связи с заказом, о порядке их осуществления и стоимости, пользователь должен подтвердить выполнение таких действий в период актуальности ответа службы поддержки согласно настоящему регламенту. В противном случае запрос считается исчерпанным, а действия не производятся.
5. Услуги считаются оказанными после направления нового/измененного авиабилета (маршрутной квитанции) или иного документа, удостоверяющего заключение договора с поставщиком, либо направления сообщения о возврате денежных средств, отмены бронирования или достижения иного результата, подразумеваемого по существу запроса.
6. За оформление аннуляции, добровольного отказа от перевозки (авиабилета), оформление изменений к завершеному бронированию (добровольный обмен или вынужденный обмен), оформление изменений к завершеному бронированию без обмена авиабилета и за иные услуги Авиасейлс взимает плату (сборы) в размере, указанном ниже в Разделе 4 «Стоимость услуг» и/или в размере опубликованном на сайте и/или в

размере, указанном службой поддержки Авиасейлс в сообщении, направленном пользователю.

Раздел №4. Стоимость услуг

1. Конкретная стоимость для каждого запроса указывается службой поддержки и формируется в соответствии со следующими расценками:

- оформление добровольного отказа (возврата авиабилета) от перевозки (добровольный возврат): 2299 рублей на одного пассажира, но не менее 4,9% от стоимости заказа;
- оформление изменений к завершеному бронированию (добровольный обмен): 2299 рублей за пассажира, но не менее 4,9% от стоимости заказа;
- оформление изменений к завершеному бронированию без обмена авиабилета: 699 рублей за одного пассажира;
- оформление аннуляции билета 599 рублей, но не менее 1,9% от стоимости заказа за одного пассажира;
- при обращении пользователя за обменом/возвратом менее чем за 24 часа до вылета соответствующая стоимость услуги удваивается; стоимость иных услуг (и возможность их оказания) предоставляется по итогам рассмотрения конкретного запроса пользователя.

2. Сборы за Услугу сопровождения заключения договора воздушной перевозки (сопровождения оформления заказа) не подлежат возврату в связи с отменой или изменением заказа по любому применимому основанию к договору воздушной перевозки, поскольку эти услуги не зависят от условий исполнения такого договора воздушной перевозки и считаются оказанными на условиях оферты.

Раздел №5. Отдельные вопросы и информация для сведения пользователей

1. Визы, разрешения и другие формальности в связи с путешествием. Пользователь должен самостоятельно решать любые вопросы для получения виз, разрешений для отдельных категорий пассажиров и иных документов, их действительности в связи с любыми путешествиями, изучать правила ввоза и вывоза имущества по маршрутам своих путешествий. Авиасейлс не отвечает за любые обстоятельства, например, актуальность визовых требований, отсутствие визы в страну назначения по авиабилету, которые возникают по вине пользователя и приводят к невозможности получить услуги перевозки либо иные услуги. Пользователь самостоятельно информирует Пассажира, на имя которого оформляются билеты и/или приобретаются дополнительные услуги, об условиях настоящих оферты, Договора перевозки, требованиях таможенного, паспортного, визового и иного контроля стран (в т.ч. транзитных) по выбранному маршруту, в том числе требования к действительности документов, удостоверяющих личность, и правила перевозки багажа, грузов и ценностей.
2. Сложные маршруты. При бронировании авиабилетов, которые состоят более чем из одного сегмента перелета, неявка на рейс одного из сегментов или отказ от него влечет за собой автоматическую отмену перевозки по всем последующим перелетам без возврата оплаченной за перевозку стоимости, если правилами авиаперевозчика или применимым законодательством прямо не предусмотрено иное для отдельных ситуаций. Критерии неявки/отказа, которые влекут отмену перевозки по последующим перелетам, определяются правилами поставщиков.
3. Стыковочные рейсы. Если перевозка до пункта назначения по общему маршруту состоит из отдельных авиабилетов на каждую часть маршрута, как на отдельное путешествие, то (а) на каждый из рейсов в рамках общего маршрута могут распространяться отдельные правила авиаперевозчиков; (б)

пассажир должен самостоятельно обеспечить получение багажа с одного рейса и его регистрацию на следующий рейс в рамках следующей части маршрута; (в) в случае необходимости, пассажир должен самостоятельно обеспечить себе получение визы и / или иного соответствующего документа, дающего права на пребывание в стране пересадки.

4. Вопросы отмены/возврата или обмена авиабилетов для пассажиров-третьих лиц в рамках бронирования.
 1. Возврат, обмен авиабилетов или отказ пассажира-третьего лица от перевозки, оформленной пользователем, является правом пассажира и не может быть ограничена пользователем, совершившим бронирование в пользу такого пассажира.
 2. При осуществлении возвратов, обменов авиабилетов или отказа от перевозки для пассажиров-третьих лиц требуется согласие и заявление от имени таких пассажиров по форме, установленной поставщиком, а также выполнение других действий, связанных с выполнением запроса, например, снятие пассажира с онлайн регистрации на соответствующий рейс на сайте авиаперевозчика.
 3. Возврат уплаченных за перевозку средств на условиях поставщика и согласно правилам тарифа в любом случае осуществляется на реквизиты, с которых была осуществлена оплата или которые были указаны в заявлении на возврат;

Приложение No2 к Оферте платформы Авиасейлс.

Правила предоставления дополнительных услуг.

Раздел No1. Общие положения.

1. На условиях оферты дополнительные услуги оказываются пользователям поставщиками дополнительных услуг, от лица и за счет которых действует Авиасейлс, либо Авиасейлс может действовать от своего лица в рамках платформы и за счет поставщиков при заключении договоров оказания таких дополнительных услуг.
2. Настоящие правила регулируют условия оказания дополнительных услуг, не связанных непосредственно с воздушной перевозкой (дополнительные услуги авиаперевозчиков) и при этом перечисленных в настоящих правилах, и имеют специальный характер по отношению к оферте. Любые определения и терминология, используемые в настоящих правилах, имеют такое же значение, которое для них предусмотрено в оферте, если прямо не указано иное.
3. Дополнительные услуги, не перечисленные в настоящих правилах, также оказываются в связи с путешествием пользователя, и могут включать, например, страхование жизни, трансферы и т.п. В этом случае правила и условия их оказания регулируются отдельными документами поставщиков, которые, если применимо, доводятся до сведения пользователя в процессе бронирования и оформления заказа на платформе.
4. Стоимость дополнительных услуг указывается на этапе составления заказа пользователем. Стоимость дополнительных услуг не возвращается пользователю при отказе от оказания услуги/неполучении услуг или при невозможности оказать услугу по обстоятельствам, которые не зависят от поставщика либо Авиасейлс, если настоящими правилами или законом не предусмотрено прямо иное.

Раздел No2. Список дополнительных услуг и условия их оказания

1. **«Возврат без потерь» (или «Возврат 90%»)** – услуга подразумевает возврат части стоимости авиабилета без учета других услуг, если

пассажир не может совершить перелет, с учетом следующих условий и ограничений:

- a. Возврату подлежат 90% стоимости авиабилета без учета других услуг, приобретенных пассажиром, за исключением возможных налогов, сборов и/или комиссий банков, а также предоставленных скидок.
- b. Возврат денежных средств производится на платежный инструмент пассажира, использованный для совершения заказа.

Возврат денежных средств будет производиться в 2 этапа. В срок до 30 дней после согласования с Поставщиком возвращается часть средств, которая подлежит возврату в соответствии с правилами тарифа. В течение 10 дней возвращается сумма, равная разнице между размером возврата по тарифу Поставщика услуги и 90% стоимости авиабилета.

- c. Услуга не может быть получена в случаях обращения позднее чем за 48 часов до времени вылета первого рейса в рамках авиабилетов по расписанию. Услуга не может быть получена, если пользователь выбрал и приобрел ее для рейса, выполнение которого должно начаться менее чем через 48 часов до покупки.
- d. Услуга не может быть получена для использованных авиабилетов и для возврата части сегментов/для части пассажиров по авиабилету.
- e. Услуга не может быть оказана, платформа или поставщик не несут ответственности за неоказание такой услуги, а плата за услугу не возвращается в случаях банкротства авиаперевозчика, войны, стихийного бедствия, экологического и другого бедствия в пункте отправления, пересадки или прибытия; санитарно-эпидемиологической ситуации, карантина, режима самоизоляции, забастовки, революции, переворота,

беспорядков, случаев терроризма/вандализма в пунктах отправления, трансфера или пункта назначения.

- f. Плата за услугу не подлежит возврату в случае ее неиспользования пользователем до выполнения перевозки или при попытке получения услуги в обстоятельствах, в которых услуга не оказывается. Услуга не может быть оказана в случае обмена авиабилета; штрафы, убытки и иные сборы, вызванные обменом, не подлежат возмещению.
- g. Услуга позволяет воспользоваться услугой послепродажного обслуживания без взимания дополнительной платы, исключая сбор за оформление аннуляции.
- h. В случае если Услуга была приобретена с использованием бонусных баллов, Пользователю подлежат возврату бонусные баллы. Возврат денежных средств в таком случае не допускается и является нарушением оферты.

2. **«Ускоренный возврат»** — услуга подразумевает возврат денежных средств за авиабилет в размере, определяемом согласно правилам тарифа перевозчика, либо правилами оказания услуги «Возврат без потерь» в срок, не превышающий 4 (четырёх) рабочих дней с даты оформления запроса на возврат, с учетом следующих правил и ограничений:

- a. Услуга доступна только при оформлении добровольного отказа пассажира от перевозки.
- b. Услуга доступна к покупке только для:
 - авиабилетов, оформленных по возвратному тарифу согласно правилам перевозчика;
 - возвратных авиабилетов при одновременной покупке услуги «Возврат без потерь».
- c. Приобретение услуги не гарантирует возврата денежных средств за авиабилет. Возврат производится в соответствии с правилами тарифа перевозчика или услуги «Возврат без потерь».

- d. Плата за услугу не подлежит возврату в случае ее неиспользования пользователем до выполнения перевозки или при попытке получения услуги в обстоятельствах, в которых услуга не оказывается. Услуга не может быть оказана в случае обмена авиабилета; штрафы, убытки и иные сборы, вызванные обменом, не подлежат возмещению.

3. **«Гибкое бронирование»** — услуга приобретается в процессе бронирования и позволяет произвести однократную замену даты и/или времени забронированных авиабилетов на другое время и дату не раньше, чем через 24 часа после изменяемых с учетом следующих условий и ограничений:

- a. Услуга не позволяет заменить пункт вылета и назначения в авиабилетах, данные пассажиров, класс/тариф авиабилетов, производится для целей увеличения срока стыковок/пересадок или после неявки на рейс сегмента в рамках бронирования;
- b. Услуга не может быть получена менее чем за 24 часа до времени вылета первого рейса в рамках авиабилетов по расписанию.
- c. Замена даты и/или времени забронированных авиабилетов не гарантируется и зависит от правил тарифа и авиаперевозчика, а также может повлечь увеличение стоимости авиабилетов, которые должны оплачиваться самим пользователем.
- d. Вопросы замены даты и/или времени забронированных авиабилетов в связи с другими дополнительными услугами поставщиков пользователь решает самостоятельно.
- e. Услуга не отменяет и не покрывает возможные штрафы, убытки и иные возможные сборы Поставщика Услуг.

4. **«Пакет Оптимум или Тариф Спокойствие»** — услуга позволяет воспользоваться услугами послепродажного обслуживания без взимания дополнительной платы с учетом следующих условий и ограничений, предусмотренных в Приложении No1 к Оферте

Авиасейлс Дополнительный регламент оказания услуг послепродажного обслуживания, исключая сбор за оформление аннуляции.

5. **«Уведомление о переносе или отмене рейса»** — услуга позволяет получить оперативное уведомление по СМС или электронной почте об изменениях в заказе и рейсах по факту получения указанной информации от поставщика или иного уполномоченного источника информации, связанного с авиаперевозчиком.

6. **«Билет по СМС»** — услуга включает в себя оперативное предоставление СМС с номером авиабилета и кодом бронирования. Указание номера телефона, для которого требуется оказание услуги, на этапе бронирования является обязательным условием оказания услуги. Пользователь самостоятельно несет ответственность за корректность указанного для получения услуги номера.

7. **«Пакет Премиум»** — услуга позволяет воспользоваться услугами послепродажного обслуживания, Возвратом без потерь, Билетом по СМС, уведомлением о переносе или отмене рейса без взимания дополнительной платы с учетом следующих условий и ограничений, предусмотренных в Приложении No1 к Оферте Авиасейлс Дополнительный регламент оказания услуг послепродажного обслуживания, исключая сбор за оформление аннуляции. К Пакету «Премиум» применяются условия и ограничения услуг, входящих в его состав и описанных выше, а именно «Возврат без потерь», «Билет по СМС», «Уведомление о переносе или отмене рейса» и услуги послепродажного обслуживания.

Не предоставляется в мобильной версии Платформы.

8. **«Онлайн-регистрация на рейс»** — услуга по онлайн-регистрации на рейс для всех пассажиров в заказе. В случае успешной регистрации

посадочные талоны будут отправлены на электронную почту, указанную в заказе.

- a. Услуга доступна только для авиакомпаний, разрешающих регистрацию онлайн, исключая случаи, описанные в подпункте i. В случае если онлайн-регистрация окажется недоступна по каким-либо причинам, пассажиру на электронную почту придет уведомление, а деньги за услугу вернутся в течение 5 рабочих дней на счёт, с которого производилась оплата.

Онлайн-регистрация производится с учётом предпочтений пассажира и при наличии доступных для регистрации мест. В случае отсутствия доступных мест, соответствующих запросу пассажира, онлайн-регистрация производится на свободные места.

При покупке определённых мест напрямую на сайте авиакомпании регистрация на купленные места не гарантируется.

Дети до 18 лет без сопровождения не могут пройти онлайн-регистрацию.

- b. Стоимость услуги в одну сторону включает сбор за сопровождение заказа и составляет 199,00 руб.
- c. Если в срок менее 1 (одних) суток до даты вылета пассажир не получил письмо с посадочными талонами или уведомление о неудачной регистрации, следует обратиться в службу поддержки Авиасейлс.

Пассажир должен ознакомиться с правилами соответствующей авиакомпании об онлайн-регистрации и принять их.

Если пассажир не принимает правила и условия авиакомпании об онлайн-регистрации или не может выполнить их и предпочитает пройти регистрацию самостоятельно в аэропорту, он должен уведомить об этом службу поддержки Авиасейлс.

- d. В случае отказа от Услуги, возврата или обмена авиабилета до начала регистрации на рейс, возврат денег за Услугу

производится в течение 5 рабочих дней на счёт, с которого производилась оплата. После открытия регистрации на рейс отказаться от услуги и вернуть деньги нельзя.

- e. Если в маршруте есть рейс, который выполняет авиакомпания, запрещающая онлайн-регистрацию, услуга онлайн-регистрации будет оказана только на тех рейсах, где она допускается авиакомпаниями.
- f. Авиакомпании имеют право запрашивать дополнительную информацию при оказании Услуги, например, информация о проездных документах или визах. В случае если такая информация потребуется, с пассажиром свяжутся по электронной почте. В случае непредоставления такой информации, пассажир принимает риск отказа в оказании Услуги.
- g. Пассажиры должны проходить к выходу на посадку в соответствии с условиями своего билета. В некоторых случаях авиакомпании могут запросить посадочные талоны на стойке регистрации в аэропорту.
- h. Приобретая Услугу, пассажир разрешает службе поддержки принимать все условия онлайн-регистрации авиакомпаний от своего имени, начиная с момента покупки, в том числе подтверждение принятия условий о перевозке опасных грузов.
- i. Авиасейлс не несёт ответственности, если Пассажиру откажут в онлайн-регистрации по причинам, не зависящим от Авиасейлс:
 - пассажир предоставил неверные и/или неполные, а равно и неактуальные данные;
 - услуга недоступна из-за технических сбоев на стороне авиакомпании;
 - услуга недоступна по решению авиакомпании;
 - услуга не была оплачена.

9. Услуга «Приоритетная поддержка» — Условия предоставления услуги «Приоритетная поддержка»:

- a. Услуга позволяет получить доступ к коммуникации со службой поддержки в приоритетном порядке в отношении обращения от других пользователей, не приобретших данную Услугу.
- b. Услуга оказывается с помощью формы обратной связи с использованием электронной почты.
- c. Приоритетная поддержка применяется к одному заказу и не применяется автоматически ко всем заказам пользователя.
- d. Услуга действует с момента оплаты и в течение 2 (двух) месяцев с момента выполнения перевозки или возврата авиабилета.
- e. При приобретении Услуги сбор за внесение изменений данных пассажира в билете не взимается.
- f. Запрещается коммерческое использование Услуги.
- g. Плата за Услугу не подлежит возврату в случае ее неиспользования пользователем до выполнения перевозки или при попытке получения услуги в обстоятельствах, в которых услуга не оказывается.
- h. При обращении за получением приоритетной поддержки просим соблюдать следующие правила:
 - неприемлемо грубое обращение к сотрудникам, оскорбления, бранная и нецензурная речь, разжигание расовой, религиозной, национальной, политической ненависти и вражды, дискриминация по любому признаку, пропаганда экстремизма, терроризма, социального, расового, национального, религиозного или языкового превосходства.
 - не поддерживается общение на темы за рамками сферы работы нашего Сервиса и за пределами вопросов о бронировании и сопутствующих услугах.
 - приоритетная поддержка не является сервисом по оказанию консультаций в области путешествий.
 - не предоставляются консультации по медицинским и юридическим вопросам, вопросам, связанным с долгосрочными поездками (продолжительностью более

21 дня), и иным вопросам, не соответствующим работе Сервиса.

- i. Авиасейлс вправе отключить приоритетную поддержку для заказа в случае нарушения правил использования услуги.

10. «Страховка от несчастного случая, задержки рейса и повреждения багажа» — услуга страхования, предоставляемая Поставщиком в соответствии с [Условиями публичной оферты о заключении договора страхования](#).

11. «Страховка на время путешествия» — услуга страхования, предоставляемая Поставщиком в соответствии с [Условиями публичной оферты](#).

12. «Страховка от несчастного случая, задержки рейса и повреждения багажа» (с моментальной выплатой на карту клиента) — услуга страхования, предоставляемая Поставщиком в соответствии с [Условиями публичной оферты](#). Обращаем ваше внимание, что срок и размер выплаты установлены Поставщиком услуги.

Раздел №3. Прочие положения предоставления дополнительных услуг

1. На платформе могут формироваться любые другие пакеты услуг или дополнительные услуги, не указанные в настоящих правилах, урегулированные другими документами, правилами и/или регламентами.
2. Авиасейлс может время от времени обновлять/изменять название конкретной дополнительной услуги в интерфейсе непосредственно платформы или в интерфейсе онлайн-ресурса либо платформы партнера Авиасейлс, с использованием которых могут реализовываться дополнительные услуги. В этом

случае гарантируется сохранение условий оказания такой услуги, которые предусмотрены в настоящих правилах.

3. В стоимость дополнительных услуг включаются любые применимые налоги, если правилами оказания дополнительной услуги поставщика прямо не предусмотрено иное.
4. По запросу пользователя платформа раскрывает любые сведения о поставщиках дополнительных услуг, которые тот вправе получить в силу применимого законодательства, если эти сведения не указываются в оферте, настоящих правилах и/или в интерфейсе платформы.

Приложение №3 к Оферте платформы Авиасейлс.

Правила предоставления технологии покрытия рисков на повторной пересадке.

1. В выдаче Авиасейлс пользователю время от времени и в зависимости от критериев такого запроса могут предлагаться к бронированию авиабилеты отмеченные пометкой «покрытие рисков на повторной пересадке».
2. «Покрытие рисков на повторной пересадке» означает, что в случае возникновения проблем с рейсом или рейсами, которые могут влиять на самостоятельную пересадку и, если такие проблемы возникли не по вине пользователя, не связаны с его действиями или бездействиями, Авиасейлс компенсирует стоимость авиабилетов нарушенной стыковки и/или предоставит альтернативный вариант перелета для ее пересадки.
3. Авиабилеты с такой пометкой не являются билетами с гарантированной пересадкой, обеспечиваемой авиакомпаниями, такое предложение формируется Авиасейлс. Предложенное бронирование может состоять из рейсов разных авиакомпаний.

4. Пользователю, чтобы получить «покрытие рисков на повторной пересадке» от Авиасейлс, требуется обязательно:

пройти самостоятельно регистрацию на каждый рейс в бронировании;

получить визу и / или иные документы, дающие права на пребывание в стране совершения пересадки, в случае, если они требуются;

самостоятельно получить и сдать багаж.

5. В случае не выполнения пользователем какого-либо из условий п. 4 Приложения № 3 Авиасейлс вправе отказать пользователю в предоставлении покрытия рисков на повторной пересадке.

Приложение №4 к Оферте платформы Авиасейлс.

Правила начисления Бонусных баллов

1. Общие положения

1.1. Авиасейлс вправе по своему усмотрению организовывать акции и иные активности, направленные на поощрение пользователей при использовании Сервиса.

1.2. Для каждой отдельной акции Авиасейлс публикует индивидуальные правила участия.

1.3. Участие в акциях является бесплатным. Акции не являются лотереей, тотализатором, азартной игрой или публичным обещанием награды. Ни одно из предложений или материалов не является публичной офертой Авиасейлс либо третьих лиц.

2. Бонусные баллы

2.1. Авиасейлс вправе начислять пользователям бонусные баллы в соответствии с механикой, указанной в правилах конкретной акции.

2.2. 1 (один) бонусный балл эквивалентен 1 (одному) рублю.

2.3. Бонусные баллы действуют в течение 1 (одного) года с момента их начисления. Вместе с тем специальные акции могут устанавливать отдельные сроки действия бонусных баллов. По завершении акции все неиспользованные бонусные баллы аннулируются.

2.4. Также бонусные баллы начисляются на личный кабинет и не привязаны к личности пользователя.

2.5. Бонусные баллы суммируются с другими баллами, начисленными участнику. Актуальное количество баллов отображается в личном кабинете на сайте Авиасейлс.

2.6. Бонусные баллы могут быть использованы только одновременно и в полном объёме, за исключением случаев, когда сумма покупки ниже количества баллов.

2.7. Если сумма покупки меньше суммы бонусных баллов, участник оплачивает 1 рубль, а остальная сумма списывается с баллов.

2.8. Бонусные баллы не подлежат возврату, за исключением случаев, когда покупка не была совершена по техническим причинам или это предусмотрено условия приобретенной Услуги.

2.9. Бонусные баллы не могут быть использованы иным способом, кроме как указанным в правилах акции.

2.10. Бонусные баллы не подлежат выводу на банковский счёт пользователя.

2.11. В случае приобретения какой-либо услуги пользователем с применением бонусных баллов, возмещение по такой услуги возможно только путем начисления бонусных баллов. Возмещение денежными средствами не допускается.

3. Нарушение Правил и ответственность

3.1. Не допускается коммерческое использование бонусных баллов.

3.2. Пользователь несет ответственность за полноту и достоверность предоставляемой Сервису информации.

3.3. Запрещается передача баллов между аккаунтами пользователей.

3.4. Авиасейлс вправе по своему усмотрению для дополнительной идентификации пользователя попросить предоставить скан-копию документа удостоверяющего личность или иные необходимые документы.

3.4. Авиасейлс может аннулировать бонусные баллы Пользователя без какого-либо возмещения или иной компенсации в случае нарушения настоящих Правил, специальных правил отдельных возможностей или сервисов (при их наличии), в мошеннических целях, целях получения коммерческой выгоды или иного запрещенного законом использования, в ущерб коммерческим интересам Авиасейлс.

4. Действие и изменение Условий

4.1. Правила определяют общие порядок использования бонусных баллов. Пользователь уведомлен и соглашается, что Ресурс, сервисы и любые продукты Авиасейлс, постоянно развиваются и обновляются. Таким образом, Авиасейлс вправе принимать отдельные и дополнительные правила начисления и/или использования бонусных баллов, которые будут дополнять настоящие Правила.

4.2. Авиасейлс вправе менять положения Правил, не касающихся существенных условий, без предварительного уведомления Пользователей путем принятия новой редакции документа.

4.3. Любые изменения вступают в силу с даты их опубликования (обновления), если прямо не предусмотрено иное. При этом Пользователь обязан самостоятельно отслеживать любые изменения Правил, актуальную информацию. Вопросы, связанные с ситуациями, возникшими между Пользователем и Авиасейлс до принятия новой редакции Правил, регулируются согласно редакции Правил, действовавшей в момент возникновения соответствующих ситуаций.

[Оферта аккредитованного агента ТКП и S7](#)

[Важные уведомления о международных перелётах](#)

[Соглашение об обработке и хранении персональных данных](#)

[\[Архив\] Оферта Авиасейлс от 18.12.2023](#)

[\[Архив\] Оферта Авиасейлс от 17.06.2024](#)

[\[Архив\] Оферта Авиасейлс от 07.10.2024](#)

[\[Архив\] Оферта Авиасейлс от 25.12.2024](#)

[\[Архив\] Оферта Авиасейлс от 27.03.2025](#)

[Реквизиты платёжной системы](#)