

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

(о заключении договора на оказание услуг)

Республика Армения
Город Ереван
2024

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. Данная публичная оферта (далее также - Оферта) является публичным предложением зарегистрированного в Республике Армения общества с ограниченной ответственностью «АРАБКИР АВИА» (номер регистрации: 264.110.1122464, ИНН: 00219676) (далее также - Общество) о заключении договора с Обществом на условиях указанных в Оферте.

2. Оферта содержит все существенные условия по оказанию услуг по бронированию, оформлению и продаже услуг третьих лиц (перевозка, размещение в гостиницах, трансфер и др.), а также продажи собственных услуг на веб-сайте по адресу: www.arabkiravia.am (далее также - Сайт):

3. Из оферты усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется на это предложение.

4. Акцептом является ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии. Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (оплата услуг и др.) считается акцептом.

5. В случае принятия изложенных ниже условий физическое лицо, производящее акцепт этой оферты, становится Заказчиком (акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

6. Все договоры о предоставлении услуг, информация о которых размещена на вебсайте, заключаются Заказчиком напрямую с лицами, предоставляющими эти услуги в соответствии с российским и международным законодательством, за исключением услуг, оказываемых непосредственно Обществом.

7. Совершая действия по акцепту настоящего Оферты, Заказчик удостоверяет, что обладает необходимой дееспособностью и дееспособностью для принятия настоящей Оферты, и отсутствуют такие обстоятельства, которые препятствуют ему вступить в договорные отношения с Обществом.

8. Общество вправе изменить Оферту в любой момент в одностороннем порядке по своему усмотрению и без специального уведомления Заказчика. Изменения вступают в силу с

момента размещения обновленной редакции в личном кабинете на Сайте, и Заказчик обязуется самостоятельно отслеживать такие изменения.

9. В отношениях с Заказчиком Общество не выступает как Перевозчик, не заключает договоры перевозки и договоры продажи электронных билетов, не является получателем дохода от провозной платы, устанавливаемой Перевозчиком, не отвечает по обязательствам, связанным с перевозкой; не несет ответственность за какие-либо иные компоненты путешествия Заказчика или третьего лица, такие как: получение виз и иных разрешений на выезд и въезд в страну (пересечение государственных границ); проверка действительности, получение и наличие документов, подтверждающих личность Заказчика или третьего лица, страховых полисов; трансферы; проживание в гостинице; перелеты по авиабилетам, приобретенным на рейсы разных перевозчиков и стыковки между такими рейсами; и иные обстоятельства.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

В настоящем Оферте следующие термины используются в следующих значениях, при этом термины в единственном числе имеют одинаковое значение при использовании во множественном числе, а термины во множественном числе имеют одинаковое значение при использовании в единственном числе.

Общество – ООО «Арабкир Авиа», которое действует от своего имени (в случае продажи собственных услуг) или от имени Перевозчиков/Исполнителей, с которыми находится в договорных отношениях по оказанию услуг Клиенту (авиакомпания, железнодорожные компании, гостиницы, транспорт, паром, страхование) и другие компании).

Акцент оферты – полное и безоговорочное принятие условий оферты путем осуществления Заказчиком действий, выражающих намерение воспользоваться Сайтом для оформления услуг.

Ваучер – документ, выдаваемый Перевозчиком взамен билета на его полную или частичную стоимость или на стоимость с бонусом от Перевозчика.

Сайт – открытый для свободного визуального ознакомления, публично доступный, ресурс, размещенный в сети Интернет по адресу www.arabkiravia.am, посредством которого обеспечивается отображение информации о расписании рейсов, тарифах, таксах, сборах, наличии мест по оказанию транспортных и других видов услуг, предоставляемых населению перевозчиками и/исполнителями/поставщиками услуг.

Оферта/Публичный договор – Настоящий договор между Обществом и Заказчиком по бронированию, оформлению авиабилетов, железнодорожных билетов и других услуг, который доступен для ознакомления в процедуре бронирования перед оплатой услуг.

Договор перевозки – договор между Заказчиком и Перевозчиком (авиакомпанией, железнодорожной, транспортной, паромной компанией) на выполнение авиа/железнодорожной/морской и иной перевозки.

Договор об оказании услуг – договоры между Заказчиком и Поставщиками услуг об оказании иных услуг.

Заказчик – Пользователь, осуществивший акцепт настоящей оферты, и являющийся таким образом Заказчиком услуг Общества по заключенному Оферте.

Заказ – должным образом оформленный запрос Заказчика на получение услуг Перевозчиков/Поставщиков услуг, выбранных на Сайте.

Личный кабинет – индивидуальный раздел Заказчика на Сайте, который создается Заказчиком для оформления Заказа и экстренного/оперативного обмена информацией относительно Заказа между Обществом и Заказчиком и в котором содержится конфиденциальная информация, доступная только индивидуальному пользователю, защищенная параметрами авторизации (логин и пароль). Личный кабинет не предназначен для направления в адрес Общества официальных претензий, требований и т.п. Заказчик обязан регулярно проверять Личный кабинет на предмет проверки сообщений от Общества.

Перевозчик – авиакомпания, железнодорожная, транспортная, паромная или иная компания, осуществляющая перевозку Заказчика и пассажиров, с которой Общество имеет договорные отношения (агентские договоры) и услуги которых продает как агент Заказчикам.

Поставщики услуги – юридические лица, иные компании (за исключением Перевозчиков), осуществляющие оказание услуг Заказчику (гостиницы и пр.), с которыми Общество имеет договорные отношения (агентские договоры) и услуги которых продает как агент Заказчикам.

Пользователь – дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право вступить в договорные отношения с Обществом.

Провозная плата – плата за перевозку, установленная Перевозчиком, включающая в себя тариф, таксы и сборы Перевозчика.

Сборы Агентства – плата за услуги, оказываемые Обществом по Оферте. Сборы Агентства при продаже включены в стоимость заказа. Размер сборов Общества за постпродажное обслуживание устанавливается Обществом самостоятельно в Приложении к Оферте «Размер сборов Агентства за постпродажное обслуживание», которое доступно для ознакомления в процедуре бронирования перед оплатой услуг. В дальнейшем данный документ сохраняется в Личном кабинете в подробной информации по каждому Заказу.

ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ.

1. Общество обязуется оказать Заказчику за плату услуги по бронированию, оформлению и продаже услуг третьих лиц (Перевозчиков и Поставщиков услуг), а также собственных услуг в соответствии с условиями настоящей Оферты, а Заказчик обязуется оплатить услуги по установленной стоимости.

2. Настоящая Оферта является базовым документом в официальных взаимоотношениях между Заказчиком и Обществом и считается заключенным после подтверждения Заказчиком своего согласия с его условиями, путем нажатия кнопки «Оплатить»/«Забронировать» на этапе подтверждения Заказа.

3. Нажимая кнопку «Оплатить»/«Забронировать» Заказчик подтверждает, что ознакомился с полным текстом настоящей Оферты и Приложений к ней, согласен с условиями, в том числе с размером сборов Агентства и порядком их взимания, и заключает Оферту на предложенных условиях без исключений.

4. Настоящая Оферта считается исполненной/завершенной с момента размещения Обществом в Личном кабинете Заказчика, а также направления на указанный Пользователем при регистрации адрес электронной почты маршрут-квитанции, удостоверяющей заключение Договора перевозки, или иного удостоверяющего документа с Перевозчиком/Поставщиком услуг/Агентством на оказание услуг по перевозке, размещению или другим услугам.

УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

1. Для того, чтобы воспользоваться услугами Общества, Пользователь может зарегистрироваться на Сайте.

2. После прохождения процедуры регистрации Пользователь/Заказчик отвечает за сохранность своих регистрационных данных и подтверждает, что все действия, которые будут произведены с использованием этих данных, выполняются им лично или с его согласия.

3. Пользователь подтверждает достоверность и корректность вводимых им при работе на Сайте своих данных, а также данных пассажиров (в том числе, но не ограничиваясь данными адресов электронной почты, номеров телефонов, Ф.И.О., данных паспортов и иных документов, удостоверяющих личность и т.п.) и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность, а также риски, связанные с недостоверностью и корректностью вводимых данных.

4. Изменение личных данных любого из пассажиров в оформленном Заказе ведет к утере силы согласованных в Заказе тарифов, так как для изменения этих данных пассажира в Заказе необходимо осуществить возврат билетов по этому заказу и оформить новый. Таким образом, Заказчик принимает на себя все возможные коммерческие риски (возврат билетов, оформление нового заказа, изменение тарифа, возврат денег и проч.), связанные с его виновными действиями по допущению ошибок и неточностей в предоставлении личных данных пассажиров.

5. Услуги Общества предоставляются в полном объеме при условии полной оплаты Заказчиком стоимости услуг согласно Заказу. В подтверждение совершенной оплаты Заказа Общество направляет Заказчику на адрес электронной почты, указанный при регистрации, квитанцию об оплате Заказа (Invoice) в течение 24 часов с даты оплаты Заказа.

6. Совершенное бронирование не является гарантией неизменной стоимости перевозки и может быть изменено со стороны Перевозчика/Поставщика услуги по независящим от Агентства причинам без предварительного уведомления Заказчика и пассажиров.

7. После проведения Заказчиком оплаты Заказа, включающего в себя стоимость перевозочного документа/других услуг, сборов Агентства и других опубликованных платежей, Договор перевозки и/или договор об оказании других услуг считается заключенным между Заказчиком и Перевозчиком/Поставщиком.

8. Общество в течение 24 часов с момента оплаты обеспечивает размещение маршрут-квитанции, удостоверяющей заключение Договора перевозки, или иного удостоверяющего документа по другим услугам, в Личном кабинете Заказчика, а также направление на указанный Пользователем при регистрации адрес электронной почты. Заказчик должен убедиться в получении маршрут-квитанции или иного удостоверяющего документа. В случае неполучения маршрут-квитанции/иного удостоверяющего документа по другим услугам в течение 24 часов с момента оплаты Заказчик обязан обратиться в службу поддержки по телефону (012) 230133 с соответствующим запросом. По истечении 24 часов претензии Заказчика, связанные с неполучением документов, удостоверяющих заключение Договора перевозки и/или иных договоров на иные услуги, не принимаются.

9. Услуги Общества по бронированию, оформлению и продаже услуг третьих лиц считаются оказанными надлежащим образом и в полном объеме, а Оферта считается исполненной, после размещения Обществом в Личном кабинете Заказчика и направления на адрес электронной почты, указанный при регистрации на сайте, маршрут-квитанции или иного документа, удостоверяющего заключение договора с третьим лицом на оказание услуг по перевозке, страхованию, размещению или другим услугам:

10. Заказчик, бронирующий несколько билетов или билеты для сторонних лиц (пассажиров), обязан донести все условия перевозки и иную необходимую информацию до всех пассажиров, участвующих в данном перелете. Претензии пассажиров и Заказчика к Агентству по вопросам не уведомления их относительно условий перевозки и не получения ими иной необходимой информации не принимаются.

11. При создании бронирования Заказчику необходимо учитывать, что все перелеты в рамках единого электронного билета должны быть выполнены в последовательности, указанной в бронировании. Для большинства авиакомпаний неявка Заказчика (пассажира) на какой-либо из рейсов влечет за собой аннуляцию всех последующих рейсов (сегментов перелета) без возвращения оплаченной стоимости.

В зависимости от авиакомпании, неявкой на рейс может считаться также отказ от перелета в течение 48 часов до вылета. Для уточнения подробной информации о возможности осуществления перелета при неиспользовании одного из рейсов (сегментов перелета) по билету, Заказчику (пассажиру) необходимо самостоятельно обратиться в авиакомпанию заранее перед вылетом по первому сегменту перелета в билете.

12. Общество имеет право отказать Заказчику в предоставлении услуг или дополнительно запросить копии документов держателя карты, если усмотрит основания полагать, что транзакция по пластиковой карте, с помощью которой был оплачен заказ, может быть признана мошеннической/недействительной.

13. Заказчик подтверждает, что он ознакомлен и согласен с тем, что при покупке билетов из туроператорских квот мест на регулярных и чартерных рейсах, номер билета будет сформирован за 24 часа до вылета. Время вылета, номер рейса, Перевозчик могут быть изменены туроператором

или Перевозчиком, и Заказчик обязуется уточнять расписание рейса в аэропортах вылета самостоятельно.

14. Условия Договора перевозки (любые изменения в оформленных для поездки электронных билетах, отказ от договора перевозки, возврат билета, возврат денежных средств за билет, отмена или перенос рейса, извещение/неизвещение об изменениях в дате и времени рейса и т.п.) регламентируются правилами применения тарифа, установленными Перевозчиком, а также нормативными актами страны Перевозчика и международными правилами перевозок.

В любом случае, ответственными за исполнение Публичного договора перевозки являются Перевозчик и Заказчик, все претензии Заказчика по исполнению /неисполнению Публичного договора перевозки должны быть адресованы непосредственно Перевозчику.

Заказчик до оплаты билета обязан ознакомиться с правилами применения тарифа, установленного Перевозчиком для приобретаемого билета. Нажимая кнопку «Оплатить»/«Забронировать» Заказчик подтверждает, что ознакомился с правилами применения тарифа и осознает, что в некоторых случаях на него могут быть наложены штрафные санкции и удержания со стороны Перевозчика.

15. Условия договоров иных услуг, приобретаемых через Общество, регламентируются правилами оказания услуг, установленных Поставщиками услуг и иными нормативными актами.

В любом случае, ответственными за исполнение Договора услуг являются Поставщик услуги и Заказчик, все претензии Заказчика по исполнению /неисполнению договора услуг должны быть адресованы непосредственно Поставщику услуги.

Заказчик до оплаты услуги обязан ознакомиться с правилами оказания услуг, установленными Поставщиком услуги. Нажимая кнопку «Оплатить»/«Забронировать» Заказчик подтверждает, что ознакомился с правилами оказания услуги и осознает, что в некоторых случаях на него могут быть наложены штрафные санкции и удержания со стороны Поставщика услуг.

16. Общество также вправе продавать собственные услуги (в частности, услугу приоритетного обслуживания и иные услуги, исполнителем которых является непосредственно Агентство). Стоимость таких услуг Общества формируется в момент оформления заказа, описание, порядок и правила предоставления услуги показываются Сайте перед продажей услуги.

Услуги Общества являются самостоятельными услугами, не зависящими от того, воспользовался ли фактически Заказчик услугой Перевозчика/Поставщика услуг. Стоимость услуг Общества не возвращается в случае отказа (в том числе вынужденного) Заказчика от услуги Перевозчика/Поставщика услуг (отказа от поездки, возврата билета и т.п.).

Заказчик до оплаты услуги обязан ознакомиться с правилами оказания услуг, установленными Обществом. Нажимая кнопку «Оплатить»/«Забронировать» Заказчик подтверждает, что ознакомился с правилами оказания услуги.

РАСЧЕТЫ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ.

1. Стоимость услуг формируется на основании тарифов, такс и сборов Перевозчиков/Поставщиков услуг и сборов Агентства. Сбор Агентства при продаже является платой за услуги, оказанные Агентством по бронированию, оформлению и продаже услуг Перевозчиков/Поставщиков услуг, включается в стоимость Заказа, и, в случае возврата/обмена билетов, в том числе вынужденного, или отказа Заказчика от услуг Поставщиков услуг, не подлежит возврату.

Формирование стоимости Заказа, расчетов/оплат по Заказу, производится в валюте армянский драм.

2. Ознакомившись со стоимостью и списком предоставляемых услуг, условиями применения тарифа/предоставления услуги и текстом настоящей Оферты с Приложениями к ней, Заказчик формирует на Сайте Заказ.

3. Оформленный Заказ должен быть оплачен Заказчиком в течение времени, указанного после оформления Заказа (тайм-лимит), одним из представленных на Сайте способов. Тайм-лимит и условия Заказа могут быть изменены со стороны Перевозчика/Поставщика услуги по независящим от Общества причинам без предварительного уведомления Заказчика и/или Пассажиров.

4. При оформлении услуг перевозки или иной услуги Заказчик обязан оплатить стоимость перевозки или иной услуги, иные платежи и сборы, а также сборы Агентства.

При направлении платежа за билет(ы) напрямую Перевозчику/Поставщику, списание средств за заказ может производиться двумя транзакциями за билет(ы) и за сбор Агентства раздельно.

При оплате авиабилетов иностранных Перевозчиков банковской картой, денежная сумма, которая будет снята с карты Заказчика, может отличаться от цены авиабилета, указанной в маршрутной квитанции на перелет, как в большую, так и в меньшую сторону. Эти отличия вызваны колебаниями валютных курсов, а также наличием банковских комиссий.

5. За оформление возвратов и обменов, а также любых других дополнительных операций с купленными билетами (постпродажное обслуживание) Общество взимает сборы Агентства, установленные Приложением к настоящей Оферте.

Услуги Общества за постпродажное обслуживание являются самостоятельными услугами, не зависящими от того, воспользовался ли фактически Заказчик услугой Перевозчика/Поставщика услуг. Стоимость услуг Общества за постпродажное обслуживание не возвращается также в случае отказа (в том числе вынужденного) Заказчика от услуги Перевозчика/Поставщика услуг (отказа от поездки, возврата билета и т.п.).

Настоящим Заказчик дает Обществу заранее одобренный акцепт на удержание в пользу Общества сборов Агентства из суммы к возврату (провозной платы, возвращенной Перевозчиком).

ВОЗВРАТ И ОБМЕН.

Для проведения обмена или возврата по отдельным билетам/услугам Обществу необходимо получать разрешение Перевозчика/Поставщика. В этом случае Общество формирует необходимый запрос и направляет его Перевозчику/Поставщику. Сроки рассмотрения запросов Перевозчиками/Поставщиками не регламентированы. В связи с этим Общество не несет ответственности за задержку возвратов/обменов, невозможность проведения операции возврата/обмена, отказ Перевозчика/Поставщика в возврате/обмене.

В случаях действия обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), как то: наводнения, землетрясения, пожары, аварии на транспорте, эпидемии и пандемии, гражданские беспорядки, мятежи, война и военные действия, забастовки, публикация нормативных актов запрещающего характера, для отказа от заказа Заказчик, помимо обращения в Общество, обязан обратиться в соответствующую авиакомпанию, на бланке которой оформлена перевозка, для отказа от договора перевозки и/или обмена билета.

1. ВОЗВРАТ билета (услуги) и денежных средств, уплаченных за выбранную услугу, осуществляется в следующем порядке:

- Для осуществления возврата Заказчику необходимо направить Обществу заявку, которую Заказчик может автоматически сформировать в Личном кабинете, нажав на кнопку «Возврат» под выбранным заказом. В случае невозможности доступа в Личный кабинет заявку можно связаться с Обществом другими средствами связи.

- Датой и временем приема заявки на возврат (отказ от услуги) считается дата и время направления Обществом подтверждения поступления уведомления в обработку, отправленного Заказчику в Личный кабинет и на адрес электронной почты, указанный при регистрации, плюс два часа.

- Заявки на возврат обрабатываются Обществом в порядке очереди в рабочие дни и часы работы компании Общества. Сроки обработки заявок зависят от объема поступающих заявок и могут быть увеличены на неопределенный срок по независящим от Агентства причинам (в том числе в случае массовых отмен/переносов рейсов). Предельный срок обработки заявок не ограничен. Исключение: Срок обработки заявок на добровольный возврат и на вынужденный возврат по инициативе пассажира ограничен датой вылета по первому неиспользованному участку перевозки.

- В случае, если при оформлении Заказчиком Заявки до даты вылета по первому участку перевозки остается менее 48 часов, Заказчик должен дополнительно в обязательном порядке обратиться к Перевозчику и уведомить его об отказе от услуги (снять места в бронировании).

- Заявка может быть обработана Обществом в приоритетном порядке в случае подключения и оплаты Заказчиком услуги Общества «Приоритетное обслуживание» в процессе оформления Заказа.

- Направляя заявку на возврат Заказчик дает Обществу и Перевозчику заранее одобренный акцепт на получение к возврату суммы, рассчитанной в соответствии с Условиями применения тарифа, установленными Перевозчиком/Поставщиком услуг, действующими на дату и

время приема заявки. Заказчик также дает акцепт на удержание из суммы к возврату сборов Агентства за постпродажное обслуживание.

- В случае выбора способа оплаты «картой напрямую Перевозчику» Общество формирует счет на оплату и размещает в Личном кабинете Заказчика, а также направляет Заказчику на адрес электронной почты, указанный при регистрации на сайте, ссылку для оплаты сбора за оформление возврата авиабилета. Возврат авиабилетов производится только после получения оплаты. Оформление возврата без оплаты сбора не производится.

- После получения Заявки на вынужденный возврат билета по инициативе Перевозчика (по причине отмены/переноса времени вылета рейса и отсутствия альтернативных вариантов перелета у Перевозчика) Общество производит возврат без дополнительного подтверждения от Заказчика, в этом случае Заказчику направляется уведомление о произведенном возврате и его сумме.

- После получения Заявки на добровольный возврат и на вынужденный возврат по инициативе пассажира Общество направляет Заказчику запрос на подтверждение операции возврата/снятия мест.

- В случае если Заказчик уверен в том, что он не воспользуется билетом, ему необходимо подтвердить согласие на проведение операции возврата/снятия мест посредством перехода по ссылке для снятия мест в бронировании в срок, не позднее, чем за 48 часов до вылета рейса. При этом Заказчик осознает, что расчет возврата будет произведен в соответствии с правилами тарифа, часть тарифа и такс/сборов или целиком стоимость билета могут быть невозвратными, могут быть применены штрафные санкции Перевозчика.

- В случае неподтверждения возврата/снятия мест в установленные сроки, запрос на возврат/отказ от перевозки считается не оформленным и возврат билетов не производится.

Снятие брони на билет и возврат производится только после подтверждения согласия на проведение операции возврата с соблюдением вышеуказанного порядка.

- Расчет суммы, подлежащей возврату, осуществляется Службой поддержки в соответствии с Условиями применения тарифа, установленными Перевозчиком/Поставщиком услуг, действующими на дату и время приема заявки.

- Справочное письмо с расчетом суммы, подлежащей возврату, размещается Обществом в Личном кабинете Заказчика и направляется на адрес электронной почты, указанный при регистрации на сайте.

- Возврат денежных средств производится тем же способом, которым была осуществлена оплата заказа. При оплате билетов банковской картой возврат производится на счет этой же карты.

В случае, если по причинам, не зависящим от Общества, возврат денежных средств не может быть осуществлен тем же способом, которым была произведена оплата, Общество запрашивает у Заказчика Заявление на возврат с указанием действующих банковских реквизитов для осуществления возврата банковским переводом.

- О проведении возврата Заказчик извещается письмом–уведомлением о выполнении возврата. Фактическое зачисление денежных средств на счет Заказчика может занимать от 5 до 30 рабочих дней и зависит от работы банка и электронных платежных систем.

- Вынужденные возвраты по медицинским показаниям рассматриваются Перевозчиком/Поставщиком услуги в индивидуальном порядке, исключительно при предоставлении подтверждающих документов, строго соответствующих требованиям Перевозчика/Поставщика услуги, при условии снятия брони на места до окончания регистрации.

Заказчик извещен о том, что иностранные Перевозчики/Поставщики услуг не подчиняются нормам Армянского законодательства и в подавляющем большинстве случаев не осуществляют вынужденные возвраты денежных средств при отказе от перевозки по медицинским показаниям.

2. ОБМЕН осуществляется в следующем порядке:

- Для осуществления обмена Заказчик может обратиться непосредственно к Перевозчику, который выполняет рейс, либо направить Агентству заявку, которую Заказчик может автоматически сформировать в Личном кабинете, нажав на кнопку «Обмен» под выбранным заказом. В случае невозможности доступа в Личный кабинет заявку можно связаться с Обществом другими средствами связи.

- Датой и временем приема заявки на обмен считается дата и время направления Обществом подтверждения поступления уведомления в обработку, отправленного Заказчику в Личный кабинет и на адрес электронной почты, указанный при регистрации, плюс два часа.

- Заявки на возврат обрабатываются Обществом в рабочие дни и часы работы компании Общества.

- Сроки обработки заявок зависят от объема поступающих заявок и могут быть увеличены на неопределенный срок по независящим от Обществам причинам (в то числе в случае массовых отмен/переносов рейсов). Предельный срок обработки заявок ограничен датой вылета по первому неиспользованному участку перевозки.

- В случае, если при оформлении Заказчиком Заявки до даты вылета по первому участку перевозки остается менее 48 часов, Заказчик должен дополнительно в обязательном порядке обратиться к Перевозчику и уведомить его об отказе от услуги (снять места в бронировании) и запросить обмен билетов.

- Заявка может быть обработана Обществом в приоритетном порядке в случае подключения и оплаты Заказчиком услуги Общества «Приоритетное обслуживание» в процессе оформления Заказа.

- Расчет суммы, подлежащей доплате, осуществляется Обществом в соответствии с Условиями применения тарифа, установленными Перевозчиком/Поставщиком услуг, действующими на дату и время приема заявки и при фактическом наличии мест на рейс. Расчет действителен не более 2 часов с момента отправки. Сумма доплаты может измениться, в этом случае будет предоставлен новый расчет.

- Письмо с расчетом суммы, подлежащей доплате, размещается в Личном кабинете Заказчика и направляется на адрес электронной почты, указанный при регистрации на сайте.

Общество формирует счет на сумму доплаты, включая сборы Агентства, и в том же письме направляет ссылку для оплаты. Обмен авиабилетов производится только после получения оплаты.

- Оплата должна быть произведена Заказчиком в кратчайшие сроки после получения ссылки на оплату, но в любом случае не позднее, чем за 48 часов до вылета рейса. В случае неоплаты в установленные сроки, запрос на обмен считается не оформленным и обмен не производится.

Снятие брони на билет и обмен производится только после получения оплаты за операцию обмена с соблюдением вышеуказанного порядка.

- Новые билеты, а также другие документы, такие как страховые полисы и ваучеры на трансфер (при наличии) размещаются Обществом в Личном кабинете Заказчика и направляются на адрес электронной почты, указанный при регистрации на сайте.

ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ.

1. Предоставляя свои персональные данные при бронировании на Сайте, Пользователь/Заказчик дает Агентству согласие на их обработку, а также передачу, в том числе трансграничную, Перевозчику/Поставщикам услуг.

2. Персональные данные Заказчика и пассажиров обрабатываются Обществом в соответствии с положениями Закона РА «О защите персональных данных».

Персональная информация распространению не подлежит, кроме случаев, предусмотренных законодательством РА.

3. Общество обязуется использовать все личные данные Пользователя/Заказчика и/или пассажиров, указываемые им при регистрации в системе и в процессе оформления Заказа, исключительно для оформления продажи соответствующих услуг, идентификации и поддержки Пользователя.

4. Вся текстовая информация и графические изображения, находящиеся на Сайте, являются собственностью Общества и/или его контрагентов. Перепечатка, воспроизведение в любой форме любых материалов из Сайта возможны только с письменного разрешения Общества. Документы и связанные с ними графические изображения, расположенные на Сайте, могут быть использованы только в информационных, некоммерческих или личных целях. Никакие документы и связанные с ними графические изображения, расположенные на Сайте, не должны изменяться никаким способом.

5. Заказчик не вправе передавать полностью или частично свои права, вытекающие из настоящей оферты третьим лицам без предварительного письменного согласия Общества. Общество вправе без согласия Заказчика в любое время передавать, уступать, передавать на субподряд (субагентирование) любые права и обязанности по Оферте полностью или частично третьим лицам по своему усмотрению.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АГЕНТСТВА И ЗАКАЗЧИКА. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ.

1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящей Оферте Общество и Заказчик несут ответственность в соответствии с действующим законодательством. Общество несет ответственность исключительно за услуги, оказываемые им по бронированию, оформлению и продаже услуг третьих лиц, при этом ответственность Общества ограничивается суммой Сбора Агентства.

2. Общество не несет ответственности за невозможность обслуживания Заказчика по каким-либо причинам, включая нарушение работы линий связи, неисправность оборудования, полную или частичную неработоспособность Сайта, системы бронирования и ее компонентов в течение какого-либо времени.

3. Агентство не несет ответственности за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействие) третьих лиц, а именно:

- В случае невозможности выполнения принятых на себя обязательств, вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, предоставленных Заказчиком, или нарушения Заказчиком условий или требований к документам;

- за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка отправления авиарейсов, поездов, автобусов и прочих транспортных средств, изменение стоимости билетов, изъятие тарифа из продажи, аннуляция неоплаченных или оплаченных бронирований), за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов пассажиров в течение всего срока их поездки. В этих случаях ответственность перед пассажирами несут авиационные перевозчики в соответствии с международными правилами и действующим законодательством РА. Претензии пассажиров рассматриваются перевозчиками на основе законодательства РА и правил международных перевозок.

- за действия таможенных и иммиграционных властей;

- за некорректное функционирование и содержание веб-сайтов третьих лиц, в том числе Перевозчиков, авиакомпаний в сети Интернет;

- в случае перехода номера телефона или адреса электронной почты Заказчика, использованных при оформлении Заказа, к третьим лицам, в том числе и в результате мошеннических действий;

- за ограничение права пассажира на пересечение государственной границы какого-либо государства, выезда из РА или иного пункта отправления компетентными органами соответствующей страны;

- за действия консульств иностранных государств, в том числе за задержку, отказ или изменение сроков выдачи въездных виз;

- за последствия нарушения пассажиром таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также нарушения особых правил поведения в стране временного пребывания;

- за отсутствие у пассажиров оформленных заграничных паспортов к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы выезда несовершеннолетних в возрасте до 18 лет;

- за подлинность и правильность оформления документов пассажира (достоверность содержащихся в них сведений).

4. Заказчик (пассажир) подтверждает и гарантирует, что он ознакомлен и согласен:

- с требованиями к оформлению и наличию документов, требуемых для совершения поездки, и принимает на себя всю ответственность за подготовку всех необходимых документов для поездки. Пассажиру следует самостоятельно ознакомиться и исполнять все требования страны, в которую он направляется, в том числе требования к оформлению документов, необходимых при выезде и прибытии, необходимость оформления виз, приобретения обратного билета при въезде в страну с безвизовым режимом для граждан страны, имеющей соответствующее соглашение с РА, или соблюдения прочих необходимых для въезда требований (наличие медицинской страховки для выезжающих за границу, подтверждение наличия достаточного количества денежных средств и т.д.), необходимость оформления иных документов для выезда несовершеннолетних в возрасте до 18 лет, животных, разрешений на вывоз оружия, художественных ценностей и прочих разрешений и согласований. Общество не несет ответственности за незнание или несоблюдение пассажиром данных требований;

- с условиями применения тарифов перевозчиков, в том числе с условиями возврата и обмена билетов, а также с условиями осуществления перевозчиками стыковочных рейсов, в случае оформления билета с пересадкой (время достаточное для совершения пересадки, оформление транзитных виз и т.д.) и общими условиями и правилами перевозки;

- с требованиями, предъявляемыми к заграничным паспортам и иным формальным документам, в том числе, об остаточном сроке действия заграничного паспорта, необходимом для получения визы и въезда в страну пребывания;

- об особенностях и правилах пограничного (таможенного) контроля (режима) РА и иностранных государств;

- об обязанности соблюдать таможенные и пограничные правила;

- о том, что пассажиры самостоятельно несут полную ответственность за действительность заграничных паспортов, согласий на выезд несовершеннолетних детей и иных документов, необходимых для пересечения границы, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах;

- о том, что депортация пассажира с недействительными въездными или выездными документами осуществляется исключительно за счет пассажира. Пассажир обязан самостоятельно получить необходимую информацию о порядке депортации в консульстве соответствующей страны.

5. Общество не несет ответственности за нарушение условий Оферты, если такое нарушение вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), включая: действия органов государственной власти, пожар, наводнение, землетрясение, другие стихийные

действия, отсутствие электроэнергии и/или сбой работы компьютерной сети, забастовки, гражданские волнения, беспорядки, эпидемии и пандемии (включая Covid-19) и любые иные обстоятельства, не ограничиваясь перечисленным, которые могут повлиять на выполнение Обществом условий настоящей публичной оферты, и неподконтрольные Обществу.

6. Заказчик извещен, что, в случае выбора Заказа, состоящего из несвязанных перелетов, о чем Заказчик оповещается при начале бронирования, ответственность за изменение/задержку/отмену рейса Перевозчики несут в рамках только своих билетов.

При переносе времени вылета/отмене рейса Перевозчик предложит варианты рейсов на замену только в рамках своего билета, без учета даты и времени остальных сегментов перелета, выбранных в Заказе.

7. Вся информация, касающаяся расписания, наличия мест на авиарейсы, тарифов и правил их применения, а также других условий предоставления предлагаемых услуг размещается на веб-сайте в полном соответствии с тем, как она представлена в системах бронирования непосредственными Перевозчиками/Поставщиками услуг или их полномочными представителями. Общество, несмотря на компетентность и тщательный отбор Перевозчиков/Поставщиков услуг, не имеет возможности производить тотальную независимую проверку предоставляемой Перевозчиками/Поставщиками услуг информации и не может гарантировать полное отсутствие неточностей в ней, в связи с чем не несет перед Пользователями/Заказчиками ответственности за любые ошибочные данные об услугах, равно как и за причиненный Пользователям/Заказчикам вред или убытки из-за наличия ошибок в информации.

8. Общество не несет ответственности за несоблюдение Перевозчиками/Поставщиками услуг или их полномочными представителями условий бронирования и правил применения тарифов, так как данные условия и правила находятся в исключительном ведении таких Перевозчиков/Поставщиков услуг.

9. Общество не является фрахтователем воздушного судна, поэтому не несет ответственность за исполнение Договора перевозки, в том числе при отмене, задержке рейса, при изменении даты, времени и места вылета, в том числе, повлекшие за собой нарушения программы путешествия.

В этих случаях ответственность перед Заказчиком (пассажиром) несут Перевозчики, фрахтователи воздушного судна и ответственные за причинение ущерба лица в соответствии с действующим законодательством РА.

10. Заказчик обязуется самостоятельно ознакомиться с правилами перевозки пассажиров и багажа авиакомпаний, принимающих участие в перевозке по выбранным рейсам до покупки билета. В том числе Заказчик должен ознакомиться с правилами регистрации на рейс и тарифами, установленными авиакомпанией-перевозчиком за провоз сверхнормативного багажа, прохождение регистрации и другими возможными сборами применительно к выбранным рейсам. Ознакомиться с правилами перевозчика возможно на сайте авиакомпании, либо связавшись с авиакомпанией любым доступным способом.

11. Споры по исполнению настоящей Оферты, возникшие по инициативе Заказчика, подлежат обязательному досудебному урегулированию путем направления претензии. Организация, уполномоченная принимать претензии, адресованные Обществу – ООО «Арабкир Авиа».

12. Претензия должна быть составлена в письменной форме и отправлена на адрес электронной почты Общества, указанный на Сайте.

Срок ответа на претензию - 10 календарных дней со дня, следующего за днем получения претензии Агентством. Срок ответа может быть увеличен в случае необходимости получения дополнительной информации по претензии, дополнительных разъяснений от Перевозчиков/Поставщиков услуг.

13. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров, в том числе в претензионном порядке, спор подлежит рассмотрению в судебном порядке.

14. Признание судом недействительности какого-либо настоящей Оферты не влечет за собой недействительность остальных положений:

15. Оферта вступает в силу с момента ее заключения (акцепта оферты) и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств по Оферте.

С УВАЖЕНИЕМ

ООО «АРАБКИР АВИА»

Приложение 1 публичной оферты на заключение договора оказания услуг

РАЗМЕР СБОРОВ АГЕНТСТВА ЗА ПОСТПРОДАЖНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- За добровольный возврат билетов, проданных через любые системы бронирования, взимается сбор в размере **5000 РА драм** за каждый билет, а если сумма к возврату по билету без учёта сбора Агентства составляет менее **5000 РА драм**, взимается сбор Агентства в размере **50%** от суммы, подлежащей возврату.
- За добровольный обмен билетов, проданных через любые системы бронирования, взимается сбор в размере **5000 РА драм** за каждый билет.
- За вынужденный возврат (обмен) по инициативе Перевозчика (в случае отмены рейса или изменения расписания) взимается сбор в размере **0 РА драм** за каждый билет.
- За вынужденный возврат (обмен) по инициативе пассажира взимается сбор в размере **5000 РА драм** за каждый билет.
- За оформление ваучера взимается сбор в размере **10000 РА драм**.
- За добавление в уже оформленный заказ младенцев и оформление им билетов взимается сбор в размере **5000 РА драм** за каждый билет.
- За аннуляцию билетов взимается сбор в размере **5000 РА драм** за каждый билет.
- За изменение личных данных пассажиров без выпуска нового билета взимается сбор в размере **5000 РА драм** за каждого пассажира.
- За изменение личных данных пассажиров с выпуском новых билетов взимается сбор в размере **5000 РА драм** за каждый билет.
- За архивную справку взимается сбор в размере **10000 РА драм** за каждый билет.
- За оформление дополнительной услуги взимается сбор в размере **5000 РА драм** за каждый сегмент, на который запрошена услуга.
- За возврат денежных средств заказов с формой оплаты через Общество взимается сбор за обработку платежа в размере **1.8 %** от суммы возврата.