

Публичный договор-оферта на оказание услуг бронирования, оформления и продажи билетов и прочих услуг на сайте Агент.ру

I. Общие положения.

1. Настоящий документ является официальным предложением ООО «АГЕНТ.РУ ОНЛАЙН» (далее — Агентство) заключить договор на изложенных ниже условиях.
2. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации настоящий договор является публичной офертой. В случае принятия изложенных ниже условий физическое лицо, производящее акцепт этой оферты, становится Заказчиком (акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).
3. Договоры о предоставлении услуг перевозки воздушным, железнодорожным транспортом, аренды автомобиля, страхования, размещения в отелях, регистрации на рейс, информация о которых размещена на веб-сайте Агентства, заключаются Заказчиком напрямую с Поставщиками, предоставляющими эти услуги.
4. Совершая действия по акцепту настоящего публичного договора-оферты, Заказчик подтверждает свою правоспособность и дееспособность, достижение Заказчиком возраста 18 лет, а также законное право Заказчика вступить в договорные отношения с Агентством.

II. Термины и определения.

В настоящей публичной оферте нижеприведенные термины используются в следующем значении:

Агентство — Общество с ограниченной ответственностью «АГЕНТ.РУ ОНЛАЙН», наделенное правом на продажу услуг поставщиков в рамках заключенных договоров.

Заказчик — пользователь, дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Агентством, осуществивший акцепт оферты и являющийся таким образом Заказчиком услуг Поставщиков и Агентства по заключенному договору оферты.

Веб-сайт (сайт) — Интернет-сайт, публично доступный в сети Интернет по адресу www.agent.ru, самостоятельный, сложный мультимедийный объект, представляющий собой совокупность связанных между собой текстов, графических элементов, программных модулей, баз данных, веб-страниц и иных элементов, алгоритмически объединенных по тематическому, техническому и функциональному признаку и предназначенных для поиска, выбора и оплаты услуг поставщиков и Агентства.

Заказ — должным образом оформленный и сформированный сайтом запрос Заказчика на получение услуг, выбранных на веб-сайте Агентства.

Чартерные перевозки – нерегулярные авиаперевозки, которые выполняются перевозчиком на основании договора воздушного чартера – договора фрахтования всей или части вместимости воздушного судна. Билеты на чартерные рейсы являются невозвратными и обмену не подлежат.

Оферта — настоящий документ «Публичный договор-оферта на оказание услуг бронирования, оформления и продажи авиабилетов и прочих услуг на сайте Агентства», опубликованный в сети Интернет по адресу:

<https://www.agent.ru/oferta.html>

Договор оферты — договор между Агентством и Заказчиком на оказание услуг, который заключается посредством акцепта оферты.

Акцепт оферты — полное и безоговорочное принятие условий оферты путем осуществления действий Заказчиком, выражающим намерение воспользоваться веб-сайтом Агентства для оформления услуг Поставщиков и Агентства.

Перевозчик – любая российская или иностранная авиакомпания, осуществляющее воздушную перевозку пассажира и багажа, юридическое лицо, принявшие на себя по договору перевозки железнодорожным транспортом общего пользования обязанность доставить пассажира из пункта отправления в пункт назначения, на рейсы которых Агентство уполномочено осуществлять бронирование, оформление и продажу авиационных, железнодорожных билетов и дополнительных услуг.

Поставщик – перевозчик, страховая компания, непосредственный исполнитель, реализацию услуг которых осуществляет Агентство на веб-сайте

<https://www.agent.ru>.

III. Предмет оферты.

1. Агентство обязуется оказать Заказчику услуги по бронированию, оформлению, продаже:

- авиабилетов,
- билетов на поезд,
- билетов на аэроэкспресс,
- услуг залов повышенной комфортности аэропортов,
- размещения в отелях,
- аренды автомобилей,
- трансфер,
- регистрации на рейс,
- справок.

Бронирование, оформление и продажа услуг Поставщиков предоставляются Агентством и его партнёрами в рамках заключенных договоров между

партнерами и непосредственными исполнителями (Поставщиками услуг). Заказчик осуществляет акцепт оферты.

Правоотношения, возникающие при продаже (обмене, возврате) авиабилета российской авиакомпании, регулируются положениями Гражданского кодекса РФ, Воздушным кодексом РФ, Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденные Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82, Правилами формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденные Приказом Минтранса России от 25.09.2008 № 155 и правилами авиаперевозчика. Правоотношения, возникающие при продаже (обмене, возврате) авиабилета иностранной авиакомпании для пассажира регулируются Положениями Варшавской конвенции, правом страны авиаперевозчика, правилами авиаперевозчика.

Все договоры воздушных перевозок пассажиров на электронных билетах Системы взаиморасчетов на воздушном транспорте (далее – СВВТ) заключаются покупателями непосредственно с перевозчиками, вступившими в СВВТ, и заключившими Стандартный договор об организации продаж воздушных перевозок и услуг на электронных билетах СВВТ с АО «Транспортная Клиринговая Палата».

Агентство при обработке Заказа не выступает как перевозчик, не заключает договоры перевозки, не является получателем дохода от провозной платы, устанавливаемой перевозчиком, не отвечает по обязательствам, связанных с перевозкой.

Агентство при обработке Заказа не выступает ни как продавец электронных билетов (осуществляет поиск оптимальных условий перевозки, обеспечивает техническую возможность оформить электронный билет), ни как туроператор или турагент, не несет ответственность за какие-либо иные компоненты путешествия Заказчика или третьего лица.

К отношениям между пассажиром и Перевозчиком применяются положения Устава железнодорожного транспорта Российской Федерации, Постановления Правительства РФ № 111 от 02.03.2005г. «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности», а также иных правовых актов РФ, регулирующих перевозку пассажиров железнодорожным транспортом.

2. Настоящий публичный договор-оферта считается заключенным (акцепт оферты) с момента подтверждения Заказчиком своего согласия с его условиями на веб-сайте Агентства, после чего публичный договор-оферта считается базовым документом в официальных взаимоотношениях между Заказчиком и Агентством.

IV. Условия и порядок предоставления услуг.

1. Для более удобного и быстрого оформления заказов на веб-сайте Агентства реализована регистрация пользователей в личном кабинете, где хранится информация о заказах, пассажирах, бонусных картах пользователя. Для того, чтобы зарегистрироваться на веб-сайте Агентства, Пользователь должен указать следующие данные:

- адрес электронной почты (впоследствии используется как логин);
- Ф.И.О.;
- Пол;
- дата рождения;
- контактный телефон.

2. При осуществлении заказа авиабилетов и иных услуг, пользователь может авторизоваться, используя данные своего личного кабинета Заказчика. Для не авторизованных пользователей услуги по поиску, бронированию и оплате авиабилетов и иных услуг также доступны.

3. После прохождения процедуры регистрации пользователь 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.

4. Пользователь подтверждает достоверность вводимых им при работе на веб-сайте Агентства своих личных данных, а также данных пассажиров и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность.

5. 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, создавая Заказ, Заказчик принимает на себя все возможные коммерческие риски (возврат билетов, оформление нового заказа, изменение тарифа, возврат денег и прочие), связанные с его виновными действиями по допущению ошибок и неточностей в предоставлении личных данных пассажиров.

6. Услуги предоставляются в полном объеме при условии полной оплаты Заказчиком стоимости Заказа.

7. Услуги Агентства считаются оказанными надлежащим образом и в полном объеме после отправления пользователю на адрес электронной почты, указанный им при регистрации, маршрут-квитанции, сертификата на авиабилеты или иного документа, удостоверяющего заключение договора с поставщиком услуг или Агентством, а также фискального чека на сумму оплаченных услуг.

8. Агентство оставляет за собой право отказать Заказчику в предоставлении услуг или дополнительно запросить копии документов держателя карты, если

будет достаточно оснований полагать, что транзакция по пластиковой карте, с помощью которой был оплачен Заказ, может быть признана мошеннической.

9. Условия любых изменений в оформленных для поездки документах регламентируются правилами поставщиков услуг, настоящим договором-офертой, законодательными актами РФ, законодательством иностранных государств и нормами международного права, применимыми к сделке, и могут предполагать наложение штрафных санкций на Заказчика.

V. Расчеты и порядок оплаты.

1. Стоимость Заказа определяется при оформлении Заказа в ходе прохождения диалога бронирования и включает в себя стоимость перевозки по авиабилету, стоимость дополнительных услуг перевозчика, сервисный сбор Агентства за оказание услуг по бронированию и оформлению авиабилетов, дополнительные услуги страхования и другие услуги, предлагаемые Агентством. Стоимость Заказа устанавливается в рублях. Стоимость авиабилетов может быть изменена перевозчиком в одностороннем порядке, при этом обновится и стоимость заказа на сайте. В случае наличия ошибок в указании стоимости Заказа, возникших в системе бронирования независимо от действий Агентства, Агентство при первой возможности информирует об этом Заказчика через интерактивную помощь веб-сайта Агентства, уведомления по E-mail и службу поддержки. Заказчик может по своему выбору подтвердить Заказ по исправленной стоимости либо аннулировать Заказ. При невозможности связаться с Заказчиком в течение 24 часов указанными выше способами, считается, что Заказчик не согласился с изменениями стоимости, в связи с чем данный Заказ аннулируется.

2. При оформлении услуг перевозки или иной услуги Заказчик обязан оплатить установленную стоимость услуг Поставщика, а также сборы Агентства, в зависимости от вида оказываемой услуги.

3. Ознакомившись со стоимостью и списком предоставляемых услуг Агентством, условиями применения тарифа, установленными перевозчиком, и текстом настоящей публичной оферты, Заказчик формирует на веб-сайте Агентства Заказ.

4. Оформленный Заказ должен быть оплачен Заказчиком в течение времени, указанному после оформления Заказа (тайм-лимит), любым из доступных способов оплаты, указанных в заказе. Это могут быть банковская карта, электронные кошельки, оплата наличными в салонах связи. Подробнее в разделе “Оплата билета” <https://www.agent.ru/payment-and-delivery.html>.

5. В случае если Заказ не будет оплачен до наступления тайм-лимита, то он будет аннулирован. Тайм-лимит оплаты Заказа может быть изменен по независящим от Агентства причинам без предварительного уведомления Заказчика и пассажиров. Аннулированный Заказ не может быть восстановлен для повторной оплаты, кроме как путем создания нового Заказа на сайте

Агентства. Агентство не берет на себя обязательство по созданию нового Заказа взамен аннулированного.

6. По факту проведения платежа Заказчиком контрольно-кассовая машина Агентства выпустит фискальный чек, который будет отправлен Заказчику на E-mail, указанный в Заказе.

7. Агентство имеет право взимать с Заказчика дополнительные сервисные сборы за услуги Агентства по бронированию и оформлению билетов и дополнительных услуг Перевозчиков, а также за возврат и обмен ранее оформленного билета. Наличие и размер данных сборов зависит от условий, предоставляемых Перевозчиком или иным Поставщиком, оказывающим услуги. Сервисный сбор Агентства включается в стоимость Заказа, и в случае возврата билетов и дополнительных услуг Перевозчиков по любым причинам или отказа Заказчика от услуг Поставщиков, не подлежит возврату.

8. В случае возврата перевозки Заказчик направляет уведомление на отказ от перевозки в соответствии с технологией, с которой можно ознакомиться на веб-сайте Агентства в разделе «Возврат билета» по адресу: <https://www.agent.ru/refund.html>. Расчет суммы, подлежащей возврату, будет осуществляться в соответствии с условиями применения тарифа, установленными Перевозчиком.

9. Возврат денежных средств за неиспользованные услуги по Заказу производится только тем способом, которым услуги были оплачены.

10. В связи с особенностями технологического процесса обработки запросов и проведения операции возврата, сумма к возврату будет рассчитана на момент обработки запроса, а не на момент его подачи. Подробнее в разделе “Возврат билета” <https://www.agent.ru/refund.html>.

11. В случае обмена авиаперевозки Заказчик отправляет запрос на обмен не позднее трех часов до вылета в соответствии с технологией, с которой можно ознакомиться на веб-сайте Агентства в разделе «Обмен билета» по адресу: <https://www.agent.ru/exchange.html>.

12. Сумма добора при операции обмена услуг Поставщиков и сбор за обмен Агентства могут быть оплачены только наличными в центральном офисе Агентства или банковской картой на веб-сайте.

13. Изменение личных данных любого из пассажиров в оформленном и оплаченном Заказе ведет к утере силы согласованных в Заказе тарифов, и возможно только путем осуществления возврата такого билета, с удержанием предусмотренных тарифом штрафных санкций и оформления нового Заказа. Таким образом, Заказчик принимает на себя все возможные коммерческие риски (оформление нового Заказа, изменение тарифа, изменение стоимости билета, возврат денежных средств и другие), связанные с его действиями по допущению ошибок, неточностей в предоставлении запрашиваемых Агентством данных при оформлении Заказа.

VI. Особые условия.

1. Агентство не предоставляет каких-либо услуг по индивидуальной настройке аппаратного и программного обеспечения с выездом по месту жительства или работы пользователя услуг.
2. В соответствии с частью 2 статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», обработка персональных данных пользователя и/или пассажиров, осуществляется в целях исполнения настоящего договора и договора перевозки, услуг страхования, размещения и других, одной из сторон которых является Заказчик и/или пассажир. Персональная информация пассажиров распространению не подлежит, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.
3. Агентство обязуется использовать все личные данные 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. Подробнее в разделе «Безопасность и конфиденциальность» по адресу веб-сайта: <https://www.agent.ru/confidentiality.html>.
4. Агентство предоставляет Заказчикам возможность получения бесплатных телефонных консультаций по вопросам бронирования, оформления, продажи авиабилетов и других услуг поставщиков. Для получения данных консультаций следует обращаться в Службу поддержки по телефонам, указанным на веб-сайте <https://www.agent.ru> или по электронной почте.
5. Агентство обязуется информировать пользователей о специальных акциях и предложениях посредством e-mail рассылок в случае, если пользователь подписался на данную опцию при создании заказа, в своем личном кабинете или при регистрации на сайте.
6. Для отказа от участия в информационных рассылках Агентства пользователь может воспользоваться опцией в самом письме, в личном кабинете или сообщить об этом Агентству письменно.

VII. Ответственность Агентства и Заказчика.

1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящей публичной оферте Агентство и Заказчик несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
2. Агентство не несет ответственности за невозможность обслуживания Заказчика по не зависящим от Агентства причинам, включая нарушение работы линий связи, неисправность оборудования, отключение электроэнергии и т. п.
3. Агентство не несет ответственности за нарушение условий договора-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, эпидемиологическая обстановка, любые иные обстоятельства, не ограничиваясь перечисленным, которые могут повлиять на выполнение Агентством условий настоящей Публичной оферты и неподконтрольные Агентству.

4. Агентство не несет ответственность за комбинирование Заказчиком регулярных и чартерных рейсов.

5. Заказчик проинформирован о том, что в некоторых странах установлен запрет на комбинирование регулярных и чартерных рейсов, в связи с чем пассажиры могут быть не допущены к перелету по приобретенным билетам.

6. Агентство не предоставляет Заказчику консультации по возможности совершения перелета чартерными рейсами. Решение о бронировании чартерного билета принимается Заказчиком самостоятельно. Полномочия Агентства не включают проверку возможности использования приобретенных Заказчиком билетов и ограничено лишь предоставлением клиенту содействия в бронировании самостоятельно выбранных Заказчиком билетов.

7. Заказчик обязуется самостоятельно проверять актуальность и время вылета чартерного рейса. Как правило, за сутки до предполагаемого времени вылета эта информация публикуется в расписании аэропорта вылета.

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

9. Агентство не несет ответственности за несоблюдение непосредственными исполнителями (Поставщиками) услуг или их представителями условий бронирования и правил применения тарифов, так как данные условия и правила находятся в исключительном ведении таких Поставщиков.

10. Заказчик принимает на себя всю ответственность за подготовку всех необходимых для поездки документов. Заказчику следует ознакомиться и исполнять все требования страны, в которую он направляется, страны, с территории, через территорию которой осуществляется его перевозка, касающиеся перевозки пассажиров, багажа и грузов, выполнения требований по обеспечению безопасности полетов, авиационной безопасности и требований,

связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, в том числе относительно оформления документов, необходимых при выезде и прибытии, условиях оформления виз, действительных паспортов, доверенностей или иных документов для выезда детей и так далее. Агентство не несет ответственности за незнание или несоблюдение Заказчиком указанных требований. Несоблюдение Заказчиком указанных требований может повлечь одностороннее расторжение Перевозчиком договора перевозки.

11. Агентство не несет ответственности и не принимает финансовые и иные претензии от Заказчиков или пассажиров в случаях, когда пассажир депортируется из-за ошибок, допущенных Заказчиком при оформлении документов, и по любым иным причинам, не зависящим от Агентства.

12. Финансовые претензии, предъявленные в адрес Агентства Перевозчиками или партнерами в случае депортации пассажиров по любым причинам, не зависящим от Агентства, подлежат переывставлению Заказчику или пассажиру к возмещению.

13. Споры по исполнению настоящего договора-оферты подлежат рассмотрению соответствующим судом в соответствии с законодательством Российской Федерации. Соблюдение претензионного порядка, если иное не предусмотрено законом, обязательно. Претензия в адрес Агентства в письменном виде подлежит направлению по почтовому адресу Агентства или по адресу электронной почты support@agent.ru. Срок ответа на претензию 30 рабочих дней с момента получения претензии Агентством, если иной срок не предусмотрен законодательством.

VIII. Порядок изменения и расторжения настоящего Публичного договора-оферты.

1. Агентство оставляет за собой право в любое время вносить изменения в условия настоящего договора-оферты, если время вступления изменений в силу специально не оговорено, они начинают свое действие с момента опубликования их на веб-сайте Агентства по адресу: <https://www.agent.ru/oferta.html>.

2. Использование Заказчиком веб-сайта Агентства после внесения изменений в договор-оферту однозначно понимается Агентством и Заказчиком как согласие с внесенными изменениями.

3. Настоящий договор-оферта может быть расторгнут в любое время по инициативе Заказчика или Агентства путем направления другой стороне соответствующего уведомления письмом по почте.

4. Агентство вправе расторгнуть договор-оферту в любое время без предварительного уведомления в случае нарушений Заказчиком порядка и сроков бронирования и оплаты услуг.

IX. Срок действия договора-оферты.

Договор вступает в силу с момента его заключения (акцепта оферты) и действует в течение года. Если ни одна из сторон за 1 месяц до окончания срока действия договора не обратится с предложением о его расторжении, договор считается пролонгированным на следующий год. Указанный порядок расторжения и пролонгации договора применяется на каждый последующий год.

X. Реквизиты и контактная информация Агентства.

Полное наименование организации	Общество с ограниченной ответственностью «АГЕНТ.РУ ОНЛАЙН»
Сокращенное наименование организации	ООО «АГЕНТ.РУ ОНЛАЙН»
Полное/сокращенное наименование на английском языке	«AGENT.RU ONLINE» Limited Liability Company «AGENT.RU ONLINE» LLC
Юридический адрес	125167, город Москва, проспект Ленинградский, дом 37, корпус 12, кабинет этаж 6 каб 7 (часть).
Почтовый адрес	125167, город Москва, проспект Ленинградский, дом 37, корпус 12.
Фактический адрес (центральный офис)	127550, г. Москва, улица Большая Академическая, дом 44, корпус 2, этаж 8.
Руководитель	Генеральный директор Суринов Роман Татевосович
Телефон, факс	+7 (495) 797-42-27
ИНН	7714350204
КПП	771401001
ОКВЭД	47.91.2
ОГРН	1157746720229
ОКПО	47328995
Расчетный счет №	40702810438000051314
Корреспондентский счет №	30101810400000000225
БИК	044525225
Полное наименование учреждения банка	Публичное акционерное общество «Сбербанк России» г. Москва

Служба поддержки:

Адрес	127550, г. Москва, улица Большая Академическая, дом 44, корпус 2, этаж 8.
Телефон	+7 (495) 797-4-797
E-mail	support@agent.ru
Обратная связь на веб-сайте	https://www.agent.ru/contacts.html

XI. Приложения.

Приложения являются неотъемлемой частью договора-оферты. Акцепт договора-оферты означает акцепт всех приложений к нему.

Приложение 1. Согласие на обработку персональных данных для посетителей веб-сайта <https://www.agent.ru>.

Настоящим, свободно, своей волей и в своем интересе выражаю свое согласие ООО «АГЕНТ.РУ ОНЛАЙН», ИНН 7714350204, юридический адрес: 125167, город Москва, проспект Ленинградский, дом 37, корпус 12, кабинет этаж 6 каб 7 (часть) (далее - Общество) на автоматизированную и неавтоматизированную обработку моих персональных данных, в т.ч. с использованием интернет-сервисов Google analytics, Яндекс.Метрика и других в соответствии со следующим перечнем:

- источник захода на сайт agent.ru (далее - Сайт Общества) и информация поискового или рекламного запроса;
- данные о пользовательском устройстве (среди которых разрешение, версия и другие атрибуты, характеризующие пользовательское устройство);
- пользовательские клики, просмотры страниц, заполнения полей, показы и просмотры баннеров и видео;
- данные, характеризующие аудиторные сегменты;
- параметры сессии;
- данные о времени посещения;
- идентификатор пользователя, хранимый в cookie и т.д.

Даю свое согласие и подтверждаю согласие лиц, указанных мной в бронировании, на обработку персональных данных, в том числе на их передачу третьим лицам, обеспечивающим или обслуживающим перевозку, а также на трансграничную передачу персональных данных. Для целей повышения осведомленности посетителей Сайта Общества о продуктах и услугах Общества, предоставления релевантной рекламной информации и оптимизации рекламы, а также даю свое согласие на предоставление Обществом моих персональных данных как посетителя Сайта Общества агентствам, с которыми сотрудничает Общество.

Общество вправе осуществлять обработку моих персональных данных следующими способами: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, передача (распространение, предоставление, доступ).

Настоящее согласие вступает в силу с момента моего перехода на Сайт Общества и действует в течение сроков, установленных действующим законодательством РФ.

Более подробно о наших политиках конфиденциальности читайте <https://www.agent.ru/confidentiality.html>.

По вопросам обработки персональных данных обращения необходимо направлять на электронный адрес: support@agent.ru.

Приложение 2. Список и описание предоставляемых услуг.

I. Бронирование, оформление и продажа авиабилетов и дополнительных услуг перевозчиков на регулярные и чартерные рейсы.

Услуги бронирования, оформления и продажи авиабилетов и дополнительных услуг перевозчиков на регулярные и чартерные рейсы предоставляются Агентством в рамках заключенных договоров между Агентством и уполномоченными организациями, имеющими соответствующие договоры с Поставщиками услуг.

II. Страхование.

Услуга комбинированного страхования пассажиров на время перелета (от несчастных случаев и багажа), страхования граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства, иные страховые продукты предоставляются Агентством Заказчикам в рамках заключенного договора со страховщиком АО «АльфаСтрахование». Услуга страхования является сопутствующей услугой при оформлении авиабилета и не может быть оформлена самостоятельно без оформления авиабилета. Соглашаясь с услугой страхования, Заказчик принимает Условия публичной оферты о заключении договора страхования и правила страхования, размещенные в разделе «Законы и правила» на веб-сайте Агентства: <https://www.agent.ru/laws.html>.

III. Бронирование, оформление и продажа услуг: железнодорожные билеты, отели, аренда машин, туры, трансфер, мероприятия.

Бронирование, оформление и продажа услуг Поставщиков предоставляются партнерами Агентства в рамках заключенных договоров между партнерами и Поставщиками услуг. Пользователь осуществляет акцепт оферты партнера в соответствующем разделе веб-сайта Агентства.

IV. Продление срока оплаты.

Услуга предоставляется Агентством Заказчикам сайта <https://specials.agent.ru/timelimit>, желающим оставить за собой бронирование мест на выбранном рейсе в рамках разрешенного перевозчиком времени на оплату брони. Стоимость перевозки, наличие мест не могут быть гарантированы Агентством и могут быть изменены Перевозчиком в одностороннем порядке. В случае не возможности оказать услугу, а также в случаях, когда Перевозчик в одностороннем порядке изменил условия, Агентство осуществляет возврат стоимости услуги в полном размере.

V. Бронирование VIP зала в аэропортах.

Агентство по запросу Заказчика организует бронирование услуг залов повышенной комфортности, ускоренного прохождения регистрации на рейс и сопутствующих дополнительных услуг, предоставляемых в аэропортах на основании договоров с непосредственными исполнителями (Поставщиками) в

соответствии с действующим прейскурантом, опубликованным на интернет-сайте Агентства <https://specials.agent.ru/vip>. Срок и условия бронирования услуги, порядок оплаты и отказа от ранее забронированной услуги осуществляется в соответствии с правилами, установленными непосредственными исполнителями (Поставщиками), опубликованными на сайте. При отказе от услуг бронирования стоимость услуги возвращается в соответствии с правилами, установленными непосредственными исполнителями (Поставщиками), опубликованными на сайте.

VI. Услуга «Сделать возвратным».

«Сделать возвратным» - это маркетинговая акция Агентства.

В рамках данной акции Заказчик имеет возможность вернуть 90% стоимости билета в случае осуществления возврата приобретенного на сайте www.agent.ru авиабилета с дополнительной услугой “Сделать возвратным” любой авиакомпания, даже если по правилам тарифа авиабилет является полностью невозвратным или частично возвратным. Услуга является дополнительной и оформляется только одновременно с оформлением билета. Условия акции опубликованы на интернет-сайте Агентства <https://www.agent.ru/promo.html>.

VII. Уведомление.

Уведомление – это услуга оповещения Агентством Заказчика по почте или телефону в случае изменения со стороны перевозчика даты / времени вылета, задержки или отмены рейса. Услуга является дополнительной и оформляется только одновременно с оформлением билета.

VIII. Регистрация на рейс.

С целью предоставления сервиса регистрации на рейс Заказчику Агент.ру передает данные своему партнеру ООО «Актив Матрикс», который обязуется принимать заявки Заказчиков, поступившие через Виджет на сайте checkin.agent.ru. Под принятием и обработкой заявок в рамках настоящего Договора понимаются действия партнера, направленные на осуществление онлайн-регистрации пассажиров на рейсы авиакомпаний в сроки и в порядке, указанные в Оферте на странице checkin.agent.ru. Услуга является дополнительной и оформляется только одновременно с оформлением билета на веб-сайте Агентства.

IX. Услуга «Справка».

Услуга представляет собой оформление справки об отсутствии, отмене, задержке, переносе рейсов в/из аэропорта «Симферополь» в соответствии с правилами, установленными Поставщиком.

Приложение 3. Интерфейс для самостоятельного бронирования и оплаты услуг поставщиков и Агентства

На главной странице сайта <https://www.agent.ru> находится форма для задания параметров поиска авиабилетов, железнодорожных билетов. Заказчик самостоятельно указывает направление перелета, даты, необходимое количество билетов, включая типы пассажиров (взрослые, дети, младенцы без места).

После отправки запроса посредством формы поиска, Заказчик попадает на этап выдачи результатов поиска. Здесь, согласно собственным предпочтениям, при помощи сортировок и фильтров Заказчик выбирает наиболее подходящий ему результат, после чего переходит к этапу просмотра деталей выбранного перелета и оформлению. Заказчику предлагается указать данные пассажиров вручную либо, авторизовавшись имеющейся учетной записью, выбрать пассажиров из данных, сохраненных в его личном кабинете на веб-сайте <https://www.agent.ru>. Все данные должны быть внесены корректно и не должны быть дублированы Заказчиком в других, не аннулированных или оплаченных заказах. Агентство не несет ответственности за любые последствия, связанные с оформлением пользователем более одного заказа на одного пассажира по одним и тем же параметрам, в том числе если на момент создания повторного бронирования первоначально созданное бронирование не было оплачено Заказчиком, а также вправе аннулировать одну из таких или обе брони при их обнаружении.

Со всеми условиями бронирования Заказчик знакомится в процессе бронирования. В случае если Заказчику не понятны какие-либо условия перевозки, в том числе условия отказа, возврата, обмена или внесение любых изменений в оформленный Заказ, Заказчик должен уточнить необходимую ему информацию у Оператора поддержки сайта по телефону или через форму обратной связи, расположенной на сайте.

При оформлении бронирования Заказчик должен заполнить все поля, указанные в диалоге бронирования как «обязательные» для заполнения. Заказчик по своему желанию дополняет Заказ сопутствующими услугами поставщиков из доступных.

Самостоятельно созданные заказы носят окончательный характер и подлежат автоматизированной обработке в Системе обработки данных Агентства.

Оплатив самостоятельно созданный заказ, Заказчик подтверждает свое согласие с настоящим Договором оферты, а также согласие со всеми реквизитами своей поездки, в том числе датами перелета, временем вылета, прилета, пересадки, данными пассажиров, классом обслуживания и т.д.

Забронированный Заказ должен быть оплачен Заказчиком в течение времени, указанном после оформления Заказа (тайм-лимит), любым из доступных способов оплаты, указанных в заказе. Это могут быть банковская карта, электронные кошельки, оплата наличными в салонах связи. Подробнее про оплату на странице веб-сайта <https://www.agent.ru/payment-and-delivery.html>.

После совершения Заказчиком оплаты, электронные авиабилеты автоматически формируются в Системе бронирования. Оформленные авиабилеты появляются в заказе и личном кабинете Заказчика на веб-сайте, а также направляются на электронный адрес, указанный при оформлении заказа. В некоторых случаях оформление авиабилетов осуществляется в течение большего времени с момента оплаты Заказа. Данная информация может относиться к чартерным перевозкам.

В случае несвоевременного поступления в Агентство информации об оплате Заказа, возможна аннуляция бронирования перевозчиком либо Агентством в случае наступления тайм-лимита по оплате заказа. В таком случае заказ считается аннулированным и не может быть восстановлен путем его обработки Агентством.

Актуальная версия процесса бронирования доступна на сайте по адресу <https://www.agent.ru/reservation.html>

Приложение 4. Интерфейс для хранения и редактирования пользовательских данных Заказчика — Личный Кабинет

Раздел «Мои заказы» — закрытая зона веб-сайта Агентства, доступная только Пользователям, прошедшим процедуру регистрации, и содержащая информацию по всем Заказам Пользователя, личные настройки и инструменты для работы с автоматизированной системой бронирования, а именно:

Подраздел «Данные пассажиров» — механизм для хранения и редактирования данных пассажиров для последующих бронирований на веб-сайте Агентства.

Подраздел «Персональные данные» — механизм для хранения и редактирования адресов доставки Заказа, контактной информации и регистрационных данных Пользователя.

Служба управления СМС-оповещениями — механизм настройки СМС-уведомлений о процедуре бронирования и оформления заказа посредством веб-сайта Агентства.

Авторизация — механизм аутентификации Пользователя, зарегистрированного в системе по логину и паролю с целью предоставления возможности пользования услугами Агентства.

Приложение 5. Средства информационной поддержки и сопровождения Заказов, созданных на веб-сайте Агентства Заказчиком.

Расписание — раздел веб-сайта Агентства, предоставляющий информацию о расписании движения регулярных рейсов на текущий сезон и т. д. Информация предоставляется АРС «Сирена».

Уведомления по E-mail — механизм оповещения по электронной почте о ходе выполнения бронирования и оформления Заказа посредством веб-сайта Агентства.

Интерактивная помощь — Агентство осуществляет бесплатную информационную поддержку Заказчика в виде сообщений и подсказок в рамках интерфейса в ходе диалога бронирования на сайте, а также в разделе «Помощь» веб-сайта (<https://www.agent.ru/reservation.html>) о всех деталях, которые могут оказать влияние на ход оказания услуг бронирования и оформления Заказа.

Служба поддержки — осуществляет бесплатную консультацию и сопровождение Заказчика в ходе бронирования и оформления Заказа на сайте Агентства посредством телефона, электронной почты или формы обратной связи веб-сайта.