

Правила пользования сайтом (оферта), утверждаемые ООО «Партнерские программы»

1. Общие положения

а) Настоящие Правила бронирования и оформления услуг (далее – Правила) определяют условия пользования онлайн - сервисом, размещенным в сети интернет по адресу: travel.alfabank.ru (далее – онлайн- сервис), организованным Обществом с ограниченной ответственностью

«Партнёрские программы» (далее – Организатор). В случае непринятия условий бронирования и оформления услуг, просьба не использовать этот онлайн - сервис.

б) Онлайн - сервис предоставляет возможность поиска, бронирования, оплаты и приобретения забронированных услуг.

в) Услуги, представленные в онлайн- сервисе, не являются собственностью Организатора. Непосредственным исполнителем представленных услуг являются Поставщики услуг.

г) Поставщиками услуг, представленных в онлайн-сервисе, являются перевозчики авиационным транспортом, владельцы мест размещения, страховые компании, а также туроператоры.

д) Совершение каких-либо действий с использованием онлайн-сервиса Организатора по бронированию представленных услуг, их оплата, означает безоговорочное согласие с настоящими Правилами.

е) Соглашаясь с Правилами, Вы подтверждаете, что достигли совершеннолетия, обладаете правом совершать производимые в онлайн- сервисе действия по бронированию, оплате представленных услуг, понимаете значение производимых Вами действий, а также подтверждаете, что при бронировании и покупке представленных в онлайн- сервисе услуг для третьих лиц, Вы наделены правом на это, получили согласие третьих лиц на передачу персональных данных, необходимых для предоставления бронируемых услуг третьим лицам, в том числе трансграничную.

ж) В случае нарушения Правил Организатор оставляет за собой право отказать в доступе к онлайн-сервису.

Внимание! Во избежание спорных ситуаций, а также для возможности обратной связи, проверяйте правильность указания Вашего электронного адреса.

2. Порядок бронирования услуг

а) До начала бронирования услуг, представленных в онлайн- сервисе, Вы обязуетесь ознакомиться с правилами предоставления услуг, их стоимостью, правилами применения тарифов Поставщиков услуг, правилами взимания сборов онлайн-сервисом и иной необходимой информацией, доступной в процессе бронирования. Только в случае согласия с правилами применения тарифов, правилами оказания услуг, установленными Поставщиками

услуг и [сервисными сборами сайта](#), Вы можете продолжить бронирование и оплату услуг. Оплата услуг означает безоговорочное согласие с правилами и порядком реализации услуг.

б) Помимо стоимости услуг, складывающихся из тарифов/комбинаций тарифов и сборов, установленных Поставщиками услуг, итоговая стоимость заказа может включать в себя в том числе сборы агентств, посредников, сервисов.

с) Вы можете получить консультации по вопросам предоставления услуг через службу клиентской поддержки, воспользовавшись [формой обратной связи](#).

3. Оплата и оформление перевозок на регулярные рейсы

а) Забронированная услуга должна быть оплачена в течение времени, указанного после создания бронирования (тайм-лимит), одним из указанных при бронировании способов.

б) В случае, если забронированная услуга не будет оплачена до наступления таймлимита, то бронирование будет аннулировано. Аннулированное бронирование не может быть восстановлено для повторной оплаты, кроме как путем создания нового бронирования в онлайн- сервисе. Тайм-лимит оплаты забронированной услуги может быть изменен перевозчиком по независящим от Организатора причинам без предварительного уведомления. Организатор не несет ответственности за изменение тайм-лимита.

Внимание! При оформлении нового бронирования после аннулирования бронирования ввиду истечения тайм-лимита существует возможность изменения тарифа, опубликованного ранее. Оформление авиаперевозки может быть доступно лишь по новому тарифу. Вы праве произвести доплату до доступного к оформлению тарифа, либо отказаться от такого бронирования.

с) При вводе персональных данных необходимых для бронирования и оформления услуги, Вы подтверждаете, что вводимые персональные данные как собственные, так и иных лиц, для которых производится бронирование услуг, достоверны и точны, и Вы получили разрешение на передачу персональных данных третьим лицам, в том числе трансграничную.

д) Внесение изменений в данные любого из пассажиров в оформленном бронировании влечет изменение тарифов в созданном бронировании, так как для внесения любых изменений необходимо произвести возврат электронных перевозочных документов по этому бронированию и оформить новое бронирование. Таким образом, Вы принимаете на себя все возможные коммерческие риски (возврат электронных перевозочных документов, оформление нового заказа, изменение тарифа, возврат денег и проч.), связанные с действиями по допущению ошибок и неточностей в предоставлении персональных данных пассажиров.

е) Маршрутная квитанция доступна на последнем шаге бронирования с момента списания денежных средств в счёт оплаты по сформированному в онлайн- сервисе заказу.

Оплата может быть произведена непосредственно в пользу Поставщика (когда это доступно) и после получения подтверждения оформления услуги от Поставщика.

При получении маршрутной квитанции Вам необходимо обязательно проверить наличие в билете уникального 13-значного номера билета для каждого пассажира в заказе, и в случае отсутствия номера билета хотя бы у одного из пассажиров незамедлительно обратиться в службу клиентской поддержки, воспользовавшись [формой обратной связи](#). **Внимание!** Во

избежание спорных ситуаций, а также для возможности обратной связи, проверяйте правильность указания Вашего электронного адреса.

f) Договор перевозки является заключенным, с момента предоставления Маршрутной квитанции, содержащей условия заключенного договора перевозки, за исключением случаев оформления лоукост – перевозки, чартерной перевозки, а также аннулирования бронирования в случае истечения тайм- лимита при оформлении бронирования и отсутствия в доступе тарифа, опубликованного до истечения тайм-лимита. Информация об особенностях оформления указанных в настоящем пункте перевозок (лоукост, чартер), размещена в соответствующих разделах настоящих Правил.

Организатор вправе дополнительно предоставить электронный документ в виде маршрутной квитанции на адрес электронной почты, указанный при бронировании.

g) Организатор вправе отказать в оформлении электронного перевозочного документа или дополнительно потребовать копии документов держателя банковской карты, если у Организатора возникнут основания полагать, что транзакция по оплате забронированной услуги банковской картой может быть признана мошеннической, недействительной.

h) Условия возврата, внесения изменений в оформленные электронные перевозочные документы и другие условия оказания услуг перевозки регламентируются правилами применения тарифа, договором перевозки, условиями в онлайн- сервиса, изложенных в настоящих Правилах, регламентом IATA, и могут предполагать применение штрафных санкций.

i) Возврат денежных средств за неиспользованную перевозку осуществляется в соответствии с процедурой возврата, размещенной в онлайн- сервисе в разделе «FAQ

«Возврат - Как осуществить возврат билета». При добровольном возврате электронного перевозочного документа за операцию по оформлению возврата Организатором взимается дополнительная плата, размер которой указывается в вышеназванном разделе онлайн-сервиса Организатора.

j) Обмен билета осуществляется в соответствии с процедурой обмена, размещенной в онлайн- сервисе в разделе «FAQ «Внесение изменений в билет после покупки».

k) Реализаторами услуг Вам будут направлены электронные кассовые чеки на электронную почту бронирования услуг.

Сервис бронирования также может предоставить справку о стоимости приобретенного билета. Справку возможно скачать в личном кабинете разделе

«Заказы», выбрав «Получить справку» напротив необходимого заказа. Форма справки унифицирована и содержит всю необходимую информацию относительно заказа, включая: номер заказа и дату его оформления, номер билета/ов, данные по сервису бронирования, стоимость приобретенного заказа с указанием цены самой услуги и дополнительной стоимости сервисного сбора за её предоставление.

4. Оплата и оформление перевозок на чартерные рейсы

a) При бронировании чартерных перевозок выписывается Сертификат, подтверждающий право на получение маршрутной квитанции. Сертификат не является билетом и недействителен для перелета. Накануне даты вылета Сертификат заменяется на маршрутную квитанцию. Пассажир допускается на рейс только при наличии маршрутной квитанции и

паспорта. При чартерной перевозке возможна замена времени вылета (в пределах 24-х часов), аэропортов вылета и прилета, номеров рейсов, авиаперевозчиков. Информацию об измененных условиях перевозки заказчик получает на указанный при регистрации электронный адрес. Заблаговременно и непосредственно перед вылетом Пассажир обязан самостоятельно уточнить информацию о возможных изменениях. За сутки до вылета обратного рейса пассажир должен проверить информацию об обратном рейсе. При отказе пассажира от перевозки по любой причине возврат стоимости чартерной перевозки не производится, изменение условий чартерной перевозки по инициативе пассажира (обмен сертификата/маршрутной квитанции) не производится. В случае неявки Пассажира на первый рейс перевозчик аннулирует билет на обратный рейс, и пассажир не сможет воспользоваться обратным перелетом.

б) До начала бронирования Вы обязуетесь ознакомиться с условиями, по которым сертификат/маршрутная квитанция возврату и обмену не подлежат. В случае несогласия с данным условием, пожалуйста, не производите бронирование.

с) Маршрутная квитанция направляется на адрес электронной почты, указанный при бронировании до регистрации на рейс.

5. Порядок оформления лоукост - перевозки (бюджетными авиакомпаниями)

а) При бронировании лоукост -перевозок в течение двадцати четырех часов после оплаты авиабилета и его подтверждения со стороны Поставщика на электронную почту направляется маршрут-квитанция. Для посадки в самолет на рейсы бюджетной авиакомпании Пассажир обязан предъявить Посадочный талон в распечатанном виде. Посадочный талон будет выслан на электронную почту после автоматической регистрации на рейс авиакомпании перевозчика. При этом Организатор производит регистрацию только на рейсы Перевозчиков, предоставляющих данную услугу бесплатно. В этом случае Организатор отправляет на указанный при бронировании электронный адрес Посадочный талон. В остальных случаях Пассажир обязан пройти регистрацию и получить посадочный талон самостоятельно в аэропорту вылета или на сайте Перевозчика.

Внимание! В случае бронирования лоукост-перевозки за 48 часов до вылета рейса и неполучения маршрут-квитанции электронного билета в течение 2-х часов после оплаты билета на электронную почту, указанную при бронировании, Пассажиру необходимо незамедлительно обратиться в службу поддержки , воспользовавшись [формой обратной связи](#).

В противном случае Организатор не несёт ответственности за возможные последствия недоступности забронированной перевозки в связи невозможностью принятия действий со стороны Организатор.

Организатор не несет ответственности за самостоятельное прохождение регистрации Пассажиром.

В некоторых случаях авиакомпания требует оплатить бронирование виртуальной картой компании и предоставить копию этой карты на регистрации. Копия карты будет выслана Вам на электронную почту вместе с маршрутной квитанцией и посадочным талоном тогда, когда это необходимо.

б) Если перелет состоит из рейсов нескольких авиакомпаний, то Посадочный талон распечатывается на каждый рейс, выполняемый по выбранному маршруту. Маршрутная квитанция, направляемая на электронную почту, указанную при создании бронирования,

может содержать информацию о рейсах всех авиакомпаний, выполняющих перелет по выбранному маршруту, и распечатывается на едином бланке.

с) Если при бронировании Вами указан неверный электронный адрес, либо по какой-то иной причине Посадочный талон не был доставлен на электронную почту, необходимо незамедлительно уведомить об этом клиентскую поддержку по электронной почте say@travel.alfabank.ru. В противном случае, при отсутствии Посадочного талона, Пассажиру будет отказано в посадке в самолет или предложено оплатить регистрацию в аэропорту.

5.1. Условия провоза багажа на рейсах лоукост – перевозчиков (бюджетных авиакомпаний)

а) Разрешенный тип багажа и количество мест на рейсе зависят от условий авиакомпании, которая выполняет рейс. Провоз любого типа багажа, в том числе ручную кладь, может быть предоставлен бесплатно или за дополнительную плату. Всю дополнительную информацию по багажу необходимо уточнять у авиакомпании.

б) Приобретение дополнительного места багажа возможно на сайте авиакомпании либо в аэропорту при регистрации. Если пассажир не приобрел багаж во время бронирования, он может обратиться в службу поддержки и заказать багаж отдельно, но не позднее, чем за 36 часов до вылета.

Внимание! Стоимость багажа в аэропорту может быть дороже, чем при бронировании на travel.alfabank.ru

с) Пассажир обязан забрать свою ручную кладь и предъявить ее для досмотра при пересадке на другой рейс.

д) В отдельных случаях некоторые авиакомпании во время пересадки на их рейс могут взимать дополнительные сборы за ручную кладь.

5.2. Особенности оформления и перелета на рейсах лоукост – перевозчиков (бюджетных авиакомпаний)

Внимание! Скидки для детей и младенцев лоукост-перевозчиками не предусмотрены.

а) В маршрутной квитанции нет номера билета, есть номер брони.

б) Питание во время перелета не предоставляется (не входит в стоимость авиабилета).

5.3. Возврат и обмен

а) Возврат денежных средств за авиабилеты и обмен авиабилетов по желанию пассажира не производится.

б) В случае задержки первого рейса и невозможности продолжить маршрут из-за опоздания на второй сегмент маршрута, Пассажир должен незамедлительно обратиться в поддержку travel.alfabank.ru, воспользовавшись **формой обратной связи**, и сообщить детали маршрута, персональные данные.

с) В случае отмены или задержки стыковочного рейса в течение 24 часов Пассажиру будет предложен перелет другим рейсом по данному маршруту или возмещена стоимость

перелета. Если после задержки или отмены рейса прошло более 24 часов, то Организатор предпримет усилия по возврату средств или замену на другой рейс по желанию Пассажира.

d) Организатор не несет ответственности за задержку и отмену рейса, отказ в предоставлении питания и проживания в объекте размещения в случае задержки рейса.

Внимание! Тариф может быть невозвратным. Уточняйте правила в службе поддержки.

6. Правила оформления и оплаты страхового полиса

Правила оформления оплаты страхового полиса размещены в разделе «FAQ».

7. Порядок бронирования и оформления отелей

7.1. Оформление бронирования, оплата

Бронирование номеров/комнат производится в онлайн- сервисе самостоятельно. При этом Вы самостоятельно определяете сроки размещения, уровень объекта размещения, тип размещения и прочие условия услуг. При бронировании Вы должны заполнить все поля, представленные на соответствующем шаге бронирования как «обязательные». Произведенные действия в онлайн- сервисе бронирования носят окончательный характер. После окончания бронирования Вам автоматически направляется на электронный адрес, указанный при бронировании, сообщение о статусе бронирования. Все условия бронирования, в том числе внесение любых изменений, отказ от забронированных услуг, равно как и другие условия предоставления гостиничных услуг регламентируются правилами соответствующего поставщика.

7.2. Стоимость и оплата забронированных услуг

Стоимость забронированных услуг указывается в онлайн- сервисе в режиме онлайн и может быть изменена соответствующим Поставщиком услуг (объектом размещения) в одностороннем порядке. Срок оплаты брони (тайм-лимит) указывается в онлайн- сервисе при бронировании, а также в направляемом сервисном сообщении о статусе услуги. В случае неполучения в указанный срок оплаты бронирования, оформленное бронирование автоматически аннулируется. Бронирование должно быть оплачено в течение установленного тайм-лимита (тайм-лимит может быть изменен поставщиком) одним из следующих способов:

- с помощью банковской карты
- в соответствии с Правилами программы Alfa Travel.

7.3. Аннулирование, внесение изменений в бронирование

Все условия бронирования, в том числе: внесение любых изменений в созданные бронирования, отказ от услуг, равно как и другие условия оказания услуг регламентируются правилами применения тарифа на данную услугу, установленными соответствующим Поставщиком. При изменении условий бронирования, отмене бронирования, внесении изменений в силу вступают штрафные санкции в соответствии с правилами, установленными Поставщиком, и отображаются в ходе бронирования данной услуги. Бронирование считается отмененным после присвоения ему Поставщиком статуса «Аннулирован». Информация о сроках изменения и отмены бронирования, а также о размере штрафных санкций за несоблюдение этих сроков и в случае неполного использования забронированных услуг,

предоставляются непосредственно при бронировании и отображается в условиях бронирования. Возврат денежных средств осуществляется в размере, установленном регламентом Поставщика услуг. Правила и порядок возврата денежных средств размещены в разделе «FAQ».

7.4. Ответственность

Организатор не несет ответственности перед пользователем за качество оказываемых Поставщиком услуг.

При невозможности размещения по вине отеля, согласно ваучеру, отель за свой счет может предложить Вам альтернативное размещение в аналогичном отеле в номерах той же либо более высокой категории и без взимания дополнительной оплаты.

Организатор предоставляет пользователю информацию о Поставщиках услуг «как есть» без гарантий любого рода. Вся информация об отелях, доступных для бронирования через Онлайн-сервис, а также условия совершения и отмены (изменения) бронирования, предоставлены отелями, их надлежащим образом уполномоченными агентами и дистрибьюторами или иными представителями. Организатор не несет ответственности за возможные неточности и ошибки в описании, ценах и иной информации об отеле и номерах, включая несоответствие/не полное соответствие отеля и номеров фотографическим изображениям, представленных Поставщиками услуг/отелями и включенным в информационную базу Онлайн-сервиса. Пользователь должен проявлять осмотрительность при выборе отеля и учитывать сведения о качестве оказываемых отелем гостиничных услуг, отзывы клиентов и существующие рейтинги отеля, доступные из иных открытых источников.

Все права и обязанности в части соответствия средства размещения требованиям Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 23.07.2025) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" несет Поставщик услуг (объект размещения).

Организатор не несет ответственности за последствия, возникшие в результате неисполнения Поставщиком обязанностей, предусмотренных ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", а также за последствия, возникшие в результате предоставления Пользователю объекта во временное владение и пользование Поставщиком, не имеющим прав на заключение и/или исполнение договора на оказание гостиничных услуг Пользователю.

Поставщик, разместивший в Системе средство размещения с действующей классификацией, предоставляет гостиничные услуги и самостоятельно заключает с Пользователем соответствующий договор.

Поставщик, владеющий средством размещения не подлежащим или не обладающим классификацией, не внесенным в реестре классифицированных средств размещения, предоставляет Пользователю объект во временное владение и пользование и заключает с Пользователем соответствующий договор.

8. Политика конфиденциальности

а) Обработка персональных данных вводимых Вами при бронировании услуг в онлайнсервисе осуществляется исключительно в целях возможности оказания услуг, представленных в онлайн- сервисе. Согласие с Правилами подтверждает Ваше согласие (подтверждает наличие согласия всех лиц, внесенных в бронирование) на сбор и передачу

персональных данных, введенных при бронировании (фамилия, имя, пол, дата рождения, гражданство, серия и номер паспорта, номер телефона, адрес электронной почты) в том числе на их передачу третьим лицам, обеспечивающим или обслуживающим услугу, и трансграничную передачу указанных персональных данных.

б) Организатор обязуется использовать Ваши персональные данные и/или персональные данные лиц, внесенных в бронирование, исключительно для возможности оформления услуг, идентификации Вас и/или лиц, для которых забронирована услуга. Организатор обязуется не хранить и не использовать Ваши персональные данные и/или лиц, внесенных в бронирование для рассылки документов и сообщений, не имеющих отношения к оформленным бронированиям.

Согласие на обработку персональных данных выдано на неопределенный срок и может быть отозвано.

9. Правила бронирования и оформления тура

9.1. Порядок бронирования

Приобретение тура у Туроператора производится на основании отдельно заключаемого Договора. Непосредственным Поставщиком Тура является Туроператор.

Бронирование осуществляется в соответствии с заданными параметрами на бронирование туристского продукта, которое Вы формируете при выборе тура. В туристский продукт могут входить: бронирование авиа (ж\д) билета по маршруту, бронирование проживания и питания в отеле, трансфер, полис медицинского страхования и пр.

При бронировании необходимо выбрать перелет, срок размещения, тип размещения, тип питания, и указать требуемую информацию обо всех туристах. Также при необходимости можно добавить дополнительные услуги (например, индивидуальный трансфер, оформление визы и т.д.) в Личном кабинете, оставив заявку через поддержку сервиса —

«Добавление/удаление доп. услуг».

Оформление въездной визы в страну временного пребывания осуществляется Туроператором исходя из дат оказания туристских услуг по проживанию или перелету, приобретаемых у Туроператора. Консульство страны временного пребывания Туриста на свое усмотрение осуществляет открытие виз с указанием срока пребывания для каждого туриста. Срок действия полученной визы может отличаться от запрашиваемого срока. Предоставление Туристом разрозненных копий или оригиналов дополнительных документов (доверенностей, справок с места работы, наличия валюты, свидетельств о рождении и т.д.), не предоставленных в основном комплекте документов, требуемых Туроператором для получения визы, автоматически приводит к отсрочке сдачи всех документов на следующий рабочий день после получения Туроператором последнего, недостающего документа для полного комплекта. После сдачи Туроператором документов в Консульство страны временного пребывания туристов, получение обратно паспорта туриста раньше окончания процедуры рассмотрения документов Консульством невозможно.

После ввода всех необходимых данных для бронирования формируется договор с указанием всех предоставляемых по туру услуг.

Туристский продукт требует предварительного бронирования и получения подтверждения от Туроператора наличия такого продукта.

9.2. Стоимость и оплата забронированных услуг

Переход к оплате заказа означает, что Вы ознакомились и подтверждаете свое согласие с условиями договора. Стоимость забронированных услуг указывается в режиме онлайн и может быть изменена соответствующим Туроператором в одностороннем порядке. Актуализация стоимости тура происходит автоматически непосредственно перед оплатой тура.

Оплата производится посредством платежной карты в соответствии с правилами программы Alfa Travel. После чего на счете Вашей карты холдируется («замораживается») сумма, равная стоимости туристского продукта. После полной оплаты цены договора Ваш заказ переходит в статус «Оплачен» и Вам направляется подписанный договор в виде отдельного файла с приложениями.

В случае неподтверждения Туроператором или возникновения невозможности реализации по иным причинам туристского продукта, соответствующего указанным Вами в заказе требованиям, договор подлежит расторжению, а денежные средства «расхолдируются». В случае подтверждения Туроператором бронирования тура Ваш заказ переходит в статус «Выписан».

9.3. Документы по туру

После полной оплаты заказа документы по туру появятся в Вашем Личном кабинете, а также будут высланы на e-mail, указанный при бронировании, не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия (если Договор оказания услуг по бронированию заключен ранее чем за 24 часа), или сразу после оплаты тура с моментальным подтверждением. Если Вы не получили документы по туру за 24 часа до начала путешествия, необходимо обратиться в службу поддержки.

9.4. Возврат, аннулирование, внесение изменений в бронирование

a) Если Вы ещё не оплатили тур и хотите его отменить, ничего делать не нужно: тур отменится автоматически через сутки.

b) Если Вы уже оплатили заказ, отменить его возможно только при условии оплаты фактически понесенных расходов Туроператора, связанных с исполнением обязательств по Договору. Для отмены тура необходимо выбрать опцию в Личном кабинете «Отмена заказа» и/или обратиться в службу поддержки.

c) В заказ могут быть внесены изменения по Вашему запросу. Для внесения изменений в состав тура необходимо выбрать опцию в Личном кабинете «Изменить данные в туре» или обратиться в службу поддержки. Услуга по обработке изменений и согласованию изменений с Туроператором является платной. При Вашем отказе от исполнения договора стоимость данной услуги не возвращается.

d) По запросу Клиента изменение количества Туристов, типа номера, типа (системы) питания, средства размещения, сроков проживания или внесение иных изменений в Тур и/или Туруслугу оформляется отдельной заявкой и может быть произведено Туроператором/исполнителем путем аннуляции подтвержденной заявки с удержанием фактически понесенных расходов. Возможность, условия и порядок внесения таких изменений в забронированный Тур и/или Туруслугу, а также размер фактически понесенных расходов (при наличии) устанавливаются каждым Туроператором/исполнителем Туруслуги отдельно и на свое усмотрение.

е) При невозможности исполнения договора по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Туроператор вправе (но не обязан) предложить Клиенту альтернативный туристский продукт. Клиент проинформирован, что порядок предоставления альтернативного туристского продукта определяется Туроператором или Правительством Российской Федерации. При невозможности исполнения договора по таким обстоятельствам Туроператором или поставщиками услуг, может устанавливаться особый порядок возврата денежных средств, изменения или расторжения договора, переноса денежных средств на иные заявки.

ф) Клиент предупрежден, что в исключительных случаях возможны изменения Туроператором/перевозчиком времени вылета и прилета и/или замена услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замена средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна, рейса, аэропорта), на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Клиента. Клиент обязан за сутки до вылета уточнить у Компании/Туроператора время и место вылета, сроки совершения путешествия, расписание авиарейсов, прочие существенные данные. Самостоятельно отслеживать изменения времени вылета в течение суток, предшествующих назначенному времени вылета. За 12 часов до вылета уточнить время вылета самолета в справочной аэропорта вылета. Ответственность за замену услуг по договору несет Туроператор. Поскольку ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора воздушной перевозки пассажира и багажа несет авиационный перевозчик, все заявления, претензии, иски Туриста, связанные, собственно, с авиaperевозкой и ее недостатками, предъявляются Туристом непосредственно в авиакомпанию, предоставившую услуги по авиaperевозке. Клиенту необходимо сохранить до предъявления претензионных требований в авиакомпанию посадочный талон.

г) В случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки в связи с болезнью пассажира (Туриста) или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, пассажир (Турист) обязан уведомить об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс.

9.5. Особенности реализации Тура

а) Размещение туристов, в том числе условия заселения в гостиницу или выселения, производится согласно правилам гостиницы или иного средства размещения, которые Клиенту следует уточнить в средстве размещения заранее самостоятельно.

б) В месте расположения гостиницы или иного средства размещения городские службы или службы муниципального управления могут проводить строительные работы, связанные с ремонтом городских коммуникаций, прилегающей территории и другие аварийностроительные работы, без какого-либо уведомления Компании и/или Туроператора.

в) Туроператор и Компания не несут ответственности перед Клиентами за действия третьих лиц и возможные неудобства, связанные с работой строительной техники, перебои в подаче воды, электроэнергии, в связи с проведением указанных работ, особенностью прокладки существующих городских или муниципальных коммуникаций из-за рельефа

местности, климатических условий или экологических стандартов, принятых для данного региона.

d) При реализации Тура по специальным предложениям, размещенным на Платформе («горячая путевка», «Фортуна»), услуги предоставляются в заранее оговоренные даты с проживанием в отеле с заявленной в специальном предложении категории и регионе, но без права выбора Клиентами конкретного отеля в этой категории.

e) Клиент обязан соблюдать все правила воздушной перевозки и подчиняться всем требованиям предъявляемыми авиаперевозчиком, экипажем воздушного судна, служб безопасности авиакомпании и аэропорта.

f) Клиент, оплачивая стоимость авиабилета в составе Тура, уведомлен и принимает все условия авиаперевозки, согласен 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.

g) Перевозчик не несет ответственности за обеспечение стыковок рейсов. Пассажир должен соблюдать требования государственных органов, касающиеся передвижений, предъявлять въездные, выездные и другие необходимые документы и прибыть в аэропорт ко времени, назначенному перевозчиком, а если это время не установлено, то к сроку, достаточному для завершения предполетных формальностей.

h) Авиабилеты, приобретаемые в составе турпродукта, являются невозвратными вне зависимости от времени отказа от авиаперевозки.

i) Время и аэропорт вылета самолета, указаны в подтверждении Туроператора, согласно заявленному авиаперевозчиком расписанию на момент выставления подтверждения бронирования, не являются составной частью заключаемого договора и не могут быть существенными его условиями при реализации Тура.

j) При невозможности предоставления авиаперевозки по вине пассажира (Туриста), т.е. несвоевременное прибытие пассажира в аэропорт начала авиаперевозки, указанного в авиабилете, перевозчик имеет право отказать пассажиру в предоставлении последующей авиаперевозки в более позднее время на всех участках маршрута, указанных в выписанном авиабилете.

10. Ограничение ответственности, разрешение споров

a) Организатор не несет ответственности за невозможность оформления бронирования по причинам нарушения работы линий связи, неисправность Вашего оборудования и т.п.

b) Вся информация об условиях предоставления услуг представлена в онлайн- сервисе travel.alfabank.ru в полном соответствии с тем, как она опубликована в первоисточниках. Организатор не имеет возможности производить проверку указанной информации и не несет ответственности за наличие неточностей в ней, за ошибочные данные об услугах, а также за причиненный Вам ущерб из-за наличия ошибок в информации.

с) Организатор не несет ответственности за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу его компетенции, а именно: за действия поставщиков услуг, перевозчиков, в том числе (но не ограничиваясь) несоблюдение перевозчиками условий бронирования и правил применения тарифов, условий договора перевозки, изменение, отмена, перенос, задержка рейсов (поездов), не обеспечение стыковок при трансферной перевозке, утерю багажа или личных вещей пассажира. Перечень нарушений и действий поставщиков услуг, реализуемых в онлайн- сервисе, за которые Организатор не несет ответственности, не является исчерпывающим. Также Организатор освобождается от ответственности в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы – любого форс-мажора, к каковому могут быть отнесены: пожары, социальные возмущения (забастовки, теракты, попытки государственного переворота и иные вооруженные конфликты), военные конфликты, военные действия, катастрофы природного характера (наводнения, землетрясения и др.), обстоятельства техногенного характера (аварии, отсутствие электроэнергии и пр.), международные санкции, вмешательство госорганов, издание и применение правительством соответствующих актов государственной власти, эпидемии, пандемии и иные обстоятельства, которые Организатор не может предвидеть или предотвратить.

д) Вам следует ознакомиться и исполнять все требования страны, в которую Вы направляетесь, относительно оформления документов, необходимых при выезде и прибытии, а также при трансферной перевозке для следования по всему маршруту, необходимости и условиях оформления виз, действительных паспортов, доверенностей или иных документов для выезда детей и др. Организатор не несет ответственности за незнание или несоблюдение Вами и/или лицами на чье имя приобретена услуга указанных требований. Организатор не несет ответственности за опоздание или неявку пассажира на регистрацию рейса. Организатор не несет ответственности за аннуляцию бронирования Поставщиком услуги при не заселении Туриста в отель в дату заселения, указанную при бронировании.

е) Споры и разногласия, которые могут возникнуть, Организатор будет стремиться разрешать путем переговоров, в том числе с соблюдением претензионного порядка.

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

Контакты для связи с Организатором:

Почта: say@travel.alfabank.ru

О компании: Общество с ограниченной ответственностью «Партнерские программы»

Адрес местонахождения: Российская Федерация, 123007, г. Москва, Хорошевское шоссе, д. 32А