

Пользовательское соглашение

Сайт City.Travel предназначен для оказания помощи клиентам в поиске и сборе информации о путешествии, определении наличия связанных с поездкой услуг, оказываемых соответствующими поставщиками, их бронирования и/или покупки, и ни для каких других целей. Интернет Сайт city.travel и/или мобильное приложение “City.Travel” для iOS/Android (далее — «Сайт») является программно-аппаратным комплексом, предоставляющий клиентам возможность самостоятельно путем использования системы удаленного доступа автоматизировано приобрести или забронировать услуги авиа-, ж/д перевозки, услуги размещения в отелях и иные услуги.

Термины «мы», «нам», «наш» и «City.travel» относятся к компании CITYTRAVEL LTD. Термин «Вы», «Вам», «Ваши» и «Клиент» относятся к пользователю, посетившему Сайт и/или получившему любую услугу через наш Сайт. Термин «Поставщик(и)» относится к организациям, предоставляющим в качестве принципала или в качестве агента соответствующего принципала услуги авиа-, ж/д перевозки, размещения в отелях, хостелах, апартаментах и других объектах размещения, а также иные дополнительные услуги, с которым City.travel заключил агентское соглашение на оказание соответствующих услуг.

Мы предлагаем на Ваше одобрение без каких-либо изменений все термины и условия, изложенные ниже (далее — «Соглашение»). Пожалуйста, ознакомьтесь внимательно с настоящим Соглашением. Если Вы не принимаете все условия и пункты настоящего Соглашения, пожалуйста, не используйте этот Сайт. Соглашение вступает в силу с момента выражения согласия Клиента путём открытия любой страницы или использования любого сервиса нашего Сайта. Мы оставляем за собой право в любое время изменять и/или дополнять по нашему усмотрению данное Соглашение без предварительного уведомления. Дальнейшее использование Сайта означает Ваше согласие с возможными обновлениями и изменениями, которые могут быть внесены в Соглашение.

Условия использования сайта

В соответствии с условиями использования нашего Сайта Вы подтверждаете, что:

- Вам исполнилось 18 лет, Вы дееспособны, правоспособны, имеете законное право вступать в договорные отношения с City.travel, и будете использовать Сайт в соответствии с настоящим Соглашением;
- вся информация, предоставляемая Вами, является правдивой, точной, актуальной и полной; при бронировании и покупке услуг для третьих лиц, от имени которых Вы имеете право осуществлять данные действия, Вы должны информировать этих лиц обо всех условиях, правилах и ограничениях выбранного тарифа, а также обо всех возможных изменениях, связанных с произведённым бронированием/покупкой;
- при бронировании и покупке услуг для себя и/или других лиц Вы соглашаетесь не осуществлять дублирование брони и заказов.

Мы сохраняем за собой право по собственному усмотрению в любое время и без объяснения причин отказать в доступе к Сайту и к услугам, которые мы предлагаем, включая, но не ограничиваясь нарушениями настоящего Соглашения.

Отказ от ответственности

Информация и программное обеспечение, опубликованные на этом Сайте, могут содержать некоторые неточности и ошибки. В частности, City.travel не гарантирует 100%-ной точности и не несёт ответственности за неполноту либо недостоверность

информации (в частности, наличие мест по тарифу, номеров в отелях, статистика авиакомпаний) и описание любой услуги на нашем Сайте, предоставляемое нашими Партнерами и Поставщиками.

City.travel не несет перед Клиентом никакой ответственности в случае полной или частичной неработоспособности Сайта или его компонентов в течение какого-либо времени, а также при отсутствии возможности доступа Клиента к системе или несения им любых косвенных или прямых затрат в связи с данными обстоятельствами. City.travel может вносить корректировки и изменения на нашем Сайте в любое время.

Вся информация, предоставленная на этом Сайте, программное обеспечение, описание услуг, оказываемых соответствующими Поставщиками, предоставляются по принципу «как есть», без каких-либо гарантий. City.travel не несет перед клиентом ответственности за качество и защищенность используемых им каналов связи при использовании Сайта, равно как и за любой ущерб, причиненный Клиенту в результате использования им некачественных или незащищенных компьютерных систем и каналов связи.

City.travel не гарантирует качество, объем, своевременность и исполнение предоставляемых Поставщиками услуг, заказанных Клиентом на Сайте, а также не несет ответственности и не возвращает денежные средства и не возмещает никаких любых косвенных или прямых затрат за несоблюдение правил обслуживания непосредственным Поставщиком услуги, включая, но не ограничиваясь, в случае любой задержки, переноса или отмены рейса, избыточного бронирования, забастовки, обстоятельств непреодолимой силы, не поступления денежных средств в результате действий (бездействия) со стороны платежных систем, кредитных и/или банковских организаций, а также иных причин, находящихся вне непосредственного контроля City.travel. City.travel вправе привлекать сторонние организации, в том числе находящиеся на территории государств обращения клиентов, для оказания клиентам консультационных и информационных услуг по вопросам поиска, бронирования, покупки, оплаты, обмена, возврата, отказа от услуг и иным вопросам. При этом сотрудничество City.travel с такой сторонней организацией не означает, что City.travel осуществляет деятельность в стране и/или регионе нахождения сторонней организации, а также не означает наличие у сторонней организации статуса представительства City.travel. City.travel не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом вследствие использования Сайта, заказа услуг на Сайте, а также действий (бездействия) Поставщиков и иных третьих лиц.

City.travel не несет ответственности за незнание и/или несоблюдение Клиентами, Поставщиками и любыми третьими лицами норм действующего применимого законодательства. Клиенты несут самостоятельную ответственность за ознакомление и соблюдение действующих норм, включая, но не ограничиваясь, нормы применимого законодательства, международных договоров, правила, установленные Поставщиками, в том числе по вопросам предоставления сведений и документов, необходимых для оказания Поставщиками забронированных и/или оплаченных услуг, их оплаты, изменения объема оказываемых услуг, отмены и возврата стоимости.

Если несмотря на ограничения выше, City.travel признал ответственность за убытки или ущерб, которые возникли и связаны каким-либо образом с любым из описанных выше случаев, то ответственность City.travel ни в коем случае не должна превышать в совокупности суммы вознаграждения агента за оказание услуг от имени соответствующего Поставщика либо сто евро (EUR 100) или эквивалент в местной валюте по курсу Центрального банка страны.

Внешние ссылки

Если какая-либо часть сайта City.Travel содержит ссылки на другие сайты, то следует понимать, что такие ссылки предоставляются только для справки. Мы не контролируем такие сайты и не несем ответственность за их содержание. Мы рекомендуем предпринять все возможные меры предосторожности перед началом использования других сайтов.

Выезд за границу

Клиент соглашается с принятием на себя всей ответственности за подготовку всех необходимых документов для поездки, гарантирует корректность и полноту документов, необходимых при выезде и прибытии, а также при транзитном перелете для следования по всему маршруту, наличие необходимых виз, действительных паспортов, доверенностей или иных документов. City.travel не несет ответственности за незнание или несоблюдение пассажиром всех необходимых требований страны выезда и страны прибытия. Перед покупкой и поездкой убедитесь в наличии всех необходимых документов и виз. Для получения более подробной информации воспользуйтесь сайтом <http://www.iatatravelcentre.com/> и ознакомьтесь с информацией на сайте Министерства иностранных дел страны, гражданином которой Вы являетесь.

Когда Вы приобретаете билеты на международные направления, City.travel не гарантирует, что путешествия по некоторым направлениям безопасны. City.travel не несет ответственности за ущерб и любые потери, которые могут возникнуть в результате такой поездки.

Бронирование, покупка, обмен и возврат авиабилетов на регулярные рейсы

Перед покупкой авиабилета Вы должны ознакомиться с условиями договора IATA <http://www.iatatravelcentre.com/tickets>, требованиями действующего законодательства, а также с правилами применения тарифа, условиями возврата, обмена выбранной Вами услуги/тарифа от авиакомпании, доступными на официальном сайте авиакомпании. Правила тарифа устанавливаются авиакомпаниями отображаются на странице оформления заказа в том виде, в котором их предоставляет система глобальной дистрибуции и авиакомпания. В случае публикации правил тарифа в том числе на английском языке, Вы соглашаетесь соблюдать правила, условия и ограничения, налагаемые Поставщиком, продукт или услугу которого вы приобретаете. Вы понимаете, что любое нарушение правил Поставщика может привести к аннулированию брони и отказ в предоставлении товара или услуги без возврата оплаченной ранее стоимости. Факт осуществления Вами покупки означает Ваше согласие со всеми соответствующими условиями, правилами и ограничениями Поставщика.

При оформлении заказа Вы обязуетесь указывать только достоверные и полные данные. Обратите внимание, что в связи со спецификой принципов работы глобальных систем дистрибуции и систем бронирования Поставщиков, зачастую запрещены изменения данных любого из пассажиров в оформленном заказе. Любое изменение может привести к аннуляции заказа/билетов, и возврат средств будет возможен только согласно правилам применения выбранного тарифа, предусмотренным Поставщиком.

Обратите внимание, что некоторые Поставщики могут потребовать предъявить банковскую карту, с использованием которой была совершена покупка, в момент регистрации на рейс.

Вы принимаете на себя все возможные риски и расходы, связанные с Вашими действиями, при которых могут быть допущены ошибки и неточности при оформлении заказа, его изменении, отмене, возврате стоимости.

Поставщик в одностороннем порядке и без предупреждения может аннулировать бронь или оформленный заказ в случае обнаружения “двойного бронирования” (более одной брони на конкретного клиента на один и тот же рейс на одну или несколько дат). Во избежание двойного бронирования, мы рекомендуем Вам перед покупкой отменить все существующие дублирующие брони и не создавать новых после оформления заказа.

В случае нарушения порядка использования полетных сегментов в билете, выписанном на одном бланке, Поставщик вправе аннулировать бронирование на следующие участки маршрута или обратный рейс. Полетным сегментом является часть маршрута перелета, включающая один прямой перелет между двумя пунктами. Нарушением порядка использования полетных сегментов признается покупка авиабилета по маршруту, включающему несколько перелетов, и использование только части указанного маршрута по выбору Клиента. Неприбытие Клиента на регистрацию рейса (“no-show”) по многосегментным билетам признается правилами большинства Поставщиков нарушением, и Поставщик оставляет за собой право снять места на всех последующих рейсах.

В случае бронирования авиабилетов независимо от направления и/или независимо от наличия или отсутствия наборного маршрута, авиабилеты могут быть выписаны на разных бланках. В данном случае обращаем Ваше внимание, что к каждому направлению Поставщиками могут устанавливаться различные правила и условия применения тарифов, включая, но не ограничиваясь, различные нормы провоза багажа, условия изменения/возврата заказа. В случае обмена/возврата заказа подача Клиентом запроса на изменение/возврат Заказа оформляется по каждому авиабилету. Правила применения тарифа применяются к каждому авиабилету отдельно. В случае отмены/переноса рейса со стороны и по инициативе Поставщика Клиенту может быть предложен альтернативный вариант для бронирования либо возврат авиабилета по усмотрению Поставщика и исключительно на перелеты, выписанные в рамках одного авиабилета. Авиабилеты для несовершеннолетнего ребёнка без сопровождения, пассажира, не имеющего возможности самостоятельно передвигаться, пассажира, лишенного зрения и/или слуха, беременной женщины на поздних сроках должны быть забронированы и оформлены только в офисах и представительствах авиакомпаний, а бронирование гостиниц/отелей для перечисленных Клиентов может быть ограничено.

Добровольный (по инициативе пользователя) обмен или возврат производится согласно правилам выбранного тарифа Поставщика, по которому ранее был оформлен заказ и выписаны авиабилеты. Обратите внимание, что согласно правилам применения тарифов, Поставщик вправе удерживать штраф, взимать дополнительную плату по таксам/тарифу, если в выбранном классе для обмена отсутствуют места по первоначальному тарифу.

При полном или частичном возврате билета вознаграждение агента возврату не подлежит, в том числе в случаях вынужденного возврата авиабилета (отмена рейса авиакомпанией, болезнь или смерть пассажира). Вынужденный возврат выполняется только после подтверждения от Поставщика (авиакомпания), на электронном бланке которого был выписан авиабилет.

В случае если Ваш билет не был использован, City.Travel оставляет за собой право произвести возврат билета в соответствии с правилами тарифа, установленными авиакомпанией. Денежные средства за неиспользованный билет возвращаются Вам после обращения в City.Travel и тем же платёжным способом, которым Вы оплатили заказ с удержанием сервисного сбора.

City.travel не гарантирует качество и исполнение предоставляемых Поставщиками услуг, не несёт ответственности за действия/бездействие Поставщиков, повлекшие за собой, включая, но не ограничиваясь, замену воздушного судна, изменения в

расписании, передачу пассажира для перевозки другому перевозчику, изменение или отмену действующих тарифов, снятие брони или изменение сроков ее действия, отмену рейсов, задержку рейсов, не обеспечение стыковок в аэропортах трансфера, утерю багажа или личных вещей пассажиров, потерю трудоспособности.

Бронирование, покупка, обмен и возврат авиаперелета на чартерных рейсах

Перелеты, выполняемые на чартерных рейсах и групповых блок-местах на регулярных рейсах, предлагаемые City.Travel маркируются в процессе поиска и бронирования специальной отметкой «чартерный рейс», а также имеют иные правила тарифов, устанавливаемых поставщиком - туроператором/чартеродержателем/заказчиком рейса либо авиационным брокером. При покупке чартерных перелетов, City.Travel производит своевременное бронирование мест на нужном направлении, и производит перечисление денежных средств поставщику в качестве оплаты перелета. Клиенту предоставляется маршрут квитанция на чартерный рейс, подтверждающая право на перелет по выбранному направлению в указанную дату. Поставщик оставляет за собой право изменения полетной программы, в том числе: времени вылета, аэропорта в рамках одного города, авиакомпании и типа воздушного судна. Оформление авиабилетов и присвоение технических номеров электронных билетов производится поставщиком накануне (не менее 10 часов) вылета. Право на чартерный авиаперелет, гарантированное маршрут квитанцией на чартерный рейс не подлежит возврату, обмену на другие даты и не допускает иных изменений, в том числе в случае болезни, смерти, отказе в визе и других случаях по причине наличия фактически понесенных расходов поставщиком и обязательствам по оплате перевозки вне зависимости от наличия пассажира на борту воздушного судна.

Некоторые из чартерных рейсов не имеют технической возможности прохождения онлайн-регистрации через сайт авиакомпании, в связи с чем пассажиру необходимо пройти регистрацию на рейс непосредственно в аэропорту вылета.

Пассажир обязан самостоятельно уточнять расписание перелета накануне вылета. Информация об изменениях полетной программы направляется клиенту по E-mail и SMS.

Будьте внимательны! City.Travel не несет ответственности в случае недоставки или позднего прочтения оповещений.

Правила покупки комбинированных перелетов, состоящих из отдельных рейсов

Выбирая комбинацию перелётов с пересадкой, состоящих из разных авиакомпаний, клиент соглашается с оформлением авиабилетов на рейсы отдельными независимыми перелетами. После оплаты заказа клиент получает отдельные электронные билеты на рейсы, участвующие в маршруте. Правила провоза багажа, обмена и возврата отдельных билетов могут отличаться и устанавливаются авиакомпанией-перевозчиком.

Для получения посадочных талонов клиенту следует пройти регистрацию на рейс по каждому билету.

При формировании комбинаций рейсов City.Travel учитывает время на пересадку (не менее 3-х часов в рамках одного аэропорта, и не менее 5 часов в разных аэропортах одного города), однако не несет ответственность в случаях разрыва стыковки по вине пассажира, в связи с поздним прибытием на рейс и в случаях опоздания/отмен рейсов из цепочки перелётов.

Пассажиру требуется самостоятельно уточнять визовые требования стран и аэропортов пересадки. В большинстве случаев информация о требованиях к визам содержится на сайтах аэропортов, и может зависеть от наличия багажа и терминалов вылета/прилета.

Более подробную информацию о визовых требованиях Вы можете найти по ссылке:

<https://www.passportindex.org/comparebyPassport.php?p1=ru>

Стоимость услуг по изменению/возврату билетов на регулярные рейсы

В рамках опубликованных на Сайте цен не предусмотрено никаких сервисных сборов или иных дополнительных скрытых платежей при бронировании и покупке услуг. В случае, если после покупки клиенту необходимы дополнительные услуги по возврату, обмену или корректировке в билете, их стоимость состоит из сборов авиакомпаний согласно правилам тарифа, а также сервисных сборов City.Travel. Размер и условия сборов поставщиков устанавливаются поставщиками и доступны к ознакомлению на этапе бронирования до оплаты заказа. City.Travel не имеет возможности снижения или изменения сборов поставщиков.

При обращении в сервисные компании, оказывающие поддержку клиентов City.Travel, размер сборов рассчитывается на момент обращения, и может отличаться в дальнейшем (изменение времени до вылета, вылет состоялся, изменение курсов валют, незаезд в отель, начало регистрации на рейс и иные случаи).

Дополнительно к сборам поставщиков/авиакомпаний/отелей взимаются фиксированные сервисные сборы, являющиеся оплатой услуг City.Travel согласно тарифам:

- Сбор за возврат авиабилета в размере 30 EUR за каждый проездной документ.
- Сбор за обмен авиабилета в размере 35 EUR за каждый проездной документ.
- Сбор за сопровождение вынужденного возврата в размере 50 EUR за каждый проездной документ.
- Сбор за внесение ремарки в систему бронирования авиационных билетов в размере 10 EUR за каждый проездной документ.
- Сбор за техническую аннуляцию авиабилета (void) в размере 10 EUR за каждый проездной документ. Минимальная сумма сбора с заказа составляет 15 EUR.
- Сбор за перевыпуск авиабилета 35 EUR за каждый проездной документ. При этом авиакомпании оставляют за собой право взимать дополнительные сборы согласно собственным правилам.

В случае обслуживания в иной валюте, применяется курс Центрального банка на день оплаты. При внесении ремарки, в систему бронирования авиабилетов вносятся дополнительные сведения, доступные сотрудникам авиакомпании и аэропорта при регистрации на рейс. При этом авиабилет не переоформляется. Техническая аннуляция (void) возможна лишь в день покупки авиабилета при наличии технической возможности и отсутствии прямого запрета авиакомпании. В случае отсутствия технической возможности и/или запрете авиакомпании возврат авиабилета возможен исключительно по правилам тарифа.

Вынужденный возврат/обмен авиабилетов на регулярные рейсы

В соответствии с международными авиационными правилами, в ряде случаев клиент вправе обратиться в авиакомпанию и/или к агенту по вопросу вынужденного

возврата/обмена авиабилетов на регулярные рейсы. В случае наличия уважительных причин, стоимость билетов может быть возвращена не по правилам тарифа, а в размере полной стоимости.

Перечень причин, дающих право на вынужденный возврат либо, в возможных случаях, вынужденного обмена билета, устанавливается авиакомпанией. Наиболее распространенные причины:

- Отмена рейса
- Значительная задержка рейса
- Отсутствие свободных мест (overbooking)
- Госпитализация на время перелета и серьезные заболевания, несовместимые с перелетом
- Смерть пассажира
- Отказ в визе в страну пребывания или транзита (если транзитный перелёт требует наличия визы)

Решение о возможности проведения агентом вынужденного возврата авиабилета требует обязательного согласования авиакомпанией. Сроки, обязывающие авиакомпанию принять решение о согласии вынужденного возврата или отказе в нём, не регламентированы агентскими и иными договорами с авиакомпаниями.

В случае отмены/задержки рейса, а также отсутствия мест на рейсе (overbooking), предусмотрена упрощенная процедура согласования, однако при обращении в City.Travel клиенту необходимо предоставить документальное подтверждение факта задержки/отмены/отсутствия мест. Подтверждением может являться отметка аэропорта вылета или представителя авиакомпании на электронном билете.

В случаях, когда клиент претендует на проведение вынужденного возврата авиабилета на основании иных причин (госпитализация, смерть, отказ в визе), он должен оповестить об этом специалистов City.Travel, написав комментарий в Личном кабинете либо позвонив в службу информационной поддержки. Специалист отдела Вынужденных возвратов City.Travel информирует об алгоритме действий и требованиях авиакомпании к предоставляемым документам.

City.Travel не несет ответственности и не возвращает сервисный сбор в случае отрицательного решения авиакомпании.

Отели: Бронирование, оплата, изменение и отмена

В целях применения настоящего Соглашения термин «Отель» включает в себя номер в гостинице, отеле, хостеле, апартамент, вилла и другой объект размещения для проживания клиента. В рамках настоящего Соглашения понятия «Отель» и «Поставщик» не являются тождественными понятиями. Перед тем, как забронировать Отель на Сайте, ознакомьтесь, пожалуйста, с условиями договора, а также с тарифами и правилами, условиями изменения и/или отмены бронирования, возврата стоимости бронирования Отеля, отображаемыми в момент бронирования и/или оплаты Отеля. Информация об Отелях, доступная на Сайте, правила применения тарифов, размещается в том виде, в каком ее представляет соответствующий Поставщик.

Клиент оформляет бронирование Отеля на Сайте с учетом количества гостей, подходящих дат заезда и выезда и иных необходимых характеристик. Оформление бронирования означает ознакомление и согласие Заказчика с правилами и условиями размещения в Отелях, установленными Поставщиком и указанными на Сайте.

Клиент несет ответственность за правильное, своевременное предоставление достоверных данных и документов, необходимых для оформления бронирования Отеля.

Стоимость бронирования Отеля указывается на Сайте на день оформления бронирования и устанавливается соответствующим Поставщиком. В случае если для оформления бронирования конкретного Отеля требуется предоплата в соответствии с правилами Поставщика, ее необходимо внести при создании бронирования, в противном случае бронирование не будет оформлено.

Любые дополнительные услуги, не включенные в стоимость бронирования, могут быть оказаны Поставщиком Клиенту за дополнительную плату, устанавливаемую Поставщиком. Клиент обязуется самостоятельно связаться с Поставщиком по вопросу оказания дополнительных услуг.

По завершении процесса бронирования Вы получите подтверждение заказа с указанием данных бронирования, номера заказа на Сайте и резервационного номера нашего партнера.

Заселение Клиента(ов) в Отель производится в соответствии с правилами Отеля. Исполнитель не несет ответственности за несоблюдение Клиентом(ами) предусмотренного порядка заселения.

City.travel не несет ответственности за качество, своевременность и/или объем услуг, оказываемых Поставщиками Отелей. В случае необходимости внесения изменения в бронирование Отеля клиент отменяет бронирование и оформляет новое бронирование на условиях, установленных соответствующим Поставщиком. Все вопросы, связанные с изменением и отменой бронирования Отеля, а также возвратом стоимости бронирования после завершения процесса бронирования, подлежат урегулированию исключительно через службу поддержки City.travel или инструменты пост продажного обслуживания клиентов, в том числе через личный кабинет на Сайте.

В случае отмены бронирования применяются правила, установленные Поставщиками Отелей. При отмене бронирования Клиент обязан своевременно оплатить в полном объеме штрафы и сборы, установленные Поставщиками Отелей, как по возвратным, так и по невозвратным тарифам. В случае самостоятельного урегулирования вопроса об отмене бронирования клиентом напрямую с Отелем и принятия Отелем решения о возврате стоимости бронирования, преимущественную силу будет иметь решение соответствующего Поставщика. Решение Отеля не является основанием для пересмотра компанией City.travel правил отмены бронирований, в том числе пересмотра суммы возврата, предусмотренной Поставщиком в результате отмены соответствующего бронирования. City.travel не несет ответственности за решения, принимаемые Отелем по вопросам возврата стоимости бронирования, и в вопросах отмены бронирования руководствуется исключительно правилами, установленными Поставщиком.

В случае не заезда Клиента(ов) в Отель в течение суток с предполагаемой даты заезда, бронирование Отеля отменяется, при этом применяются штрафные санкции, предусмотренные Поставщиком.

Дополнительные услуги

На Сайте вы можете забронировать и/или оплатить дополнительные услуги, предоставляемые Поставщиками и/или City.Travel. Порядок предоставления дополнительных услуг регламентируется правилами соответствующего Поставщика, или, соответственно, правилами City.Travel. Пожалуйста, ознакомьтесь с указанными правилами до заказа дополнительных услуг. Поставщики, а также City.Travel сохраняют за собой право изменить порядок предоставления дополнительных услуг в

одностороннем порядке. Продолжение использования Сайта и заказ дополнительных услуг означает Ваше согласие с указанным порядком.

Клиент несет ответственность за:

- пользование дополнительными услугами;
- достоверность предоставляемых для оформления дополнительных услуг данных;
- по всем искам и претензиям, предъявляемым ему Поставщиком и/или третьими лицами в связи с использованием дополнительными услугами.

Компания не несет ответственности за:

- любые убытки, причиненные Клиенту вследствие бронирования и/или покупки, а также пользования дополнительными услугами;
- качество, объем и/или своевременность оказываемых Поставщиком дополнительных услуг;
- доставку СМС сообщения. Ответственность за своевременную доставку смс уведомления несет оператор связи.

City.travel получает вознаграждение как за самостоятельное оказание соответствующих дополнительных услуг, так и за оказание соответствующих дополнительных услуг от имени Поставщиков.

Ознакомиться с правилами возврата и обмена услуги “Аэроэкспресс” клиент может по адресу: <https://aeroexpress.ru/aero/info/rules.html>

Клиент вправе отказаться от услуги онлайн-регистрации на рейс:

- в любое время до момента исполнения Заявки;
- от частично оказанной Услуги, в таком случае уплаченная Клиентом сумма подлежит перерасчету, и Клиент вправе требовать возврат части денежных средств;
- в случае некачественного оказания услуг, направив письменную претензию City.Travel.

Клиент вправе требовать у City.Travel возврат денежных средств, переведенных по ошибке.

Для возврата денежных средств, зачисленных на расчетный счет City.Travel посредством платежных систем Клиент должен обратиться к Исполнителю с письменным заявлением с приложением копии паспорта и чеков/квитанций, подтверждающих зачисление. Данное заявление необходимо направить City.Travel. После получения письменного заявления с приложением копии паспорта и чеков/квитанций City.Travel производит возврат денежных средств в срок до 10 (десяти) рабочих дней со дня получения заявления Клиента. Возврат осуществляется на расчетный счет Клиента, указанный последним в своем заявлении. Возврат денежных средств будет осуществлен на указанную в заявлении банковскую карту Клиента в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения заявления о возврате денежных средств City.Travel. Срок рассмотрения заявления и возврата денежных средств Клиенту начинает исчисляться с момента получения City.Travel заявления Клиента и рассчитывается в рабочих днях без учета праздничных и выходных дней.

Оплата

CITYTRAVEL LTD оставляет право самостоятельно формировать стоимость заказа, вне зависимости от официальной цены авиабилета, устанавливаемого авиакомпанией, в том числе предоставлять скидки и делать наценки стоимости.

На странице оформления заказа указана стоимость продукта/услуги в валюте Поставщика или его представителя. На банковской карте клиента блокируется указанная сумма в валюте выбранного товара или услуги. В течение нескольких дней после выписки билета Поставщик или его платежный агент инициирует списание денежных средств, ранее заблокированных на Вашей банковской карте. Ваш банк, в случае несовпадения валюты Поставщика и валюты Вашей банковской карты, может произвести конвертацию по своему внутреннему курсу, не совпадающему с курсом на нашем Сайте или с курсом Центрального Банка той страны, резидентом которой является банк, выпустивший Вашу карту. Рекомендуем уточнить у представителей Вашего банка внутренний курс Вашего банка и размеры возможных комиссий, связанных с операцией по оплате услуг, в том числе размер комиссии за конвертацию валют перед совершением покупки. Фактом оплаты клиент подтверждает, что получил соответствующую информацию и согласен с итоговой стоимостью.

В случае использования банковской карты Вам не принадлежащей, Вы должны получить письменное согласие на осуществление покупки у непосредственного владельца (держателя) банковской карты.

После оформления возврата или отмены авиабилета, бронирования размещения в гостинице/отеля или иной услуги, денежные средства, причитающиеся к возврату, вне зависимости от срока действия и статуса карты и согласно правилам работы Вашего банка и международных платёжных систем Visa и MasterCard, будут зачислены на Вашу карту/счёт в период от 3-х до 30-ти рабочих дней, согласно правилам работы Вашего банка и международных платёжных систем Visa и MasterCard.

В случае оформления возврата стоимости услуг, оплата по которой проводилась непосредственно Поставщику, денежные средства, причитающиеся к возврату, будут зачислены на Вашу карту/счёт в период от 3-х до 60-ти рабочих дней.

Мы не храним данные Ваших банковских карт. Процесс оформления заказа происходит полностью в автоматическом режиме и без участия человека. Защита передачи информации подтверждена сертификатом SSL 256 бит от компании Digicert. Наш Сайт в полной мере отвечает стандартам безопасности международных платёжных систем Visa и MasterCard (PCI Compliance).

В случае возникновения сомнений в легитимности платежей за предоставляемые туристические услуги с оплатой банковскими картами и иными способами оплаты, City.travel имеет право запросить у покупателя любые документы, подтверждающие его права и полномочия по ведению расчетов, а так же и иные доказательства законности осуществления платёжных операций.

В целях оперативного реагирования и пресечения возможных мошеннических действий при проведении платежей, официальным запросом компании считаются телефонный звонок и/или запрос по электронной почте по контактными данным, указанным при бронировании услуг.

В случае непредставления или несвоевременного предоставления запрашиваемых сведений и документов, компания оставляет за собой право без акцептной аннуляции и отмены любых оплаченных туристических услуг и освобождается от любой финансовой и иных видов ответственности.

Конфиденциальность и персональные данные

City.Travel постоянно совершенствует методы защиты и сохранения конфиденциальности личных данных Клиентов, не исключая и данные кредитных карт Клиентов. Приведенные ниже условия конфиденциальности применимы ко всем без исключения услугам, предоставляемым City.Travel в режиме онлайн или посредством любого другого способа. Клиент со своей стороны при оформлении бронирования

принимает условия данного соглашения и дает свое согласие на дальнейшую обработку личных данных в целях необходимых для бронирования.

City.Travel использует персональные данные Клиента исключительно для перечисленных ниже целей:

1. Для бронирования билетов и гостиничных номеров при помощи сервисов Сайта City.Travel.
2. Для последующей оценки со стороны Клиента его проживания в гостиничном номере или использования услуг авиа- и железнодорожных компаний, забронированных при помощи сервисов Сайта City.Travel, и последующего размещения этой оценки на City.Travel или на сходных медиа-площадках.
3. Для рассылки актуальной маркетинговой информации о продуктах City.Travel и компаний партнеров.
4. В случае необходимости компания City.Travel может также использовать персональные данные Клиентов для выявления различных незаконных актов, направленных во вред компании.

Личные данные, которые просит предоставить City.Travel:

1. Фамилия и имя клиента
2. Пол
3. Тип, номер, срок действия документа, удостоверяющего личность клиента и иных лиц, в отношении которых клиент оформляет заказ на Сайте
4. Адрес электронной почты клиента
5. Контактный телефон клиента
6. Данные кредитной карты, используемой для оплаты заказа
7. Иную информацию, передаваемую клиентом с целью конкретизации пожеланий при бронировании

Вся перечисленная информация является необходимой для правильного оформления бронирования. City.Travel также доступна возможность обработки сведений о вычислительном устройстве, с которого Клиент желает произвести бронирование, а именно IP-адрес, браузер, уникальный идентификатор устройства (только для пользователей мобильных устройств), операционная система и местоположение. Хотя перечисленные сведения, не являются идентифицирующими, тем не менее, могут быть отнесены к категории персональных данных по отдельности или в сочетании. В этом случае перечисленные данные обрабатываются в соответствии с законами о защите данных.

Передача персональной информации третьим лицам

City.Travel может передавать персональные данные Клиента только в перечисленных ниже случаях:

1. Персональные данные или их часть передаются организации, которая предоставляет бронирование. Данное действие необходимо для завершения бронирования. Организация, предоставляющая бронирование, как правило, требует передать ей следующие личные данные Клиента: ФИО, контактную информацию, а также данные кредитной карты. Никаких других личных данных, сверх необходимых для завершения бронирования, не передается.

После завершения бронирования, Клиент может дать свое согласие на получения формы для заполнения отзыва гостя. Клиент может оставить отзыв анонимно. При заполнении отзыва, Клиент дает свое согласие на размещение этого отзыва на

информационных страницах организации, предоставившей бронирование, расположенных на Сайте City.Travel, а также на других подобных данному Сайту платформах, которые полностью или частично принадлежат или управляются City.Travel и ее партнерам. Цель размещения отзыва заключается в предоставлении посетителям Сайта информации относительно уровня и качества обслуживания в данной организации.

Компания имеет право удалять или изымать отзывы без уведомления Клиента. Все формы для отзывов несут только опросный характер и не содержат никаких предложений или приглашений.

2. Персональные данные клиентов могут быть переданы в организации, осуществляющие информационно-консультационную поддержку клиентов (call-центры, консалтинговые, юридические и иные компании)

3. Персональные данные могут быть переданы в систему обработки данных

Специалисты City.Travel периодически обращаются к третьим лицам, а именно системам для обработки данных. Так для передачи информации о бронировании City.Travel может использовать провайдеров услуг. В подобных случаях с третьими лицами заключаются соглашения о правилах обработки информации и конфиденциальности.

4. Компетентные органы

Персональные данные могут быть раскрыты или сообщены правительственным и следственным органам, если эти органы запрашивают эту информацию, согласно действующему закону, в ходе расследования, судебного процесса или по решению суда. Также City.Travel оставляет за собой право раскрыть персональную информацию в целях предотвращения преступного деяния.

Безопасность

City.Travel строго следит за выполнением всех действий по предотвращению несанкционированного доступа к персональным данным Клиентов.

Для защиты доверенной компании персональной информации были внедрены и активно применяются соответствующие информационные процедуры, технические и физические ограничения доступа к использованию персональной информации.

Доступ к личной информации Клиентов имеют только сотрудники City.Travel и компаний, оказывающих услуги по информационно-консультационной поддержке клиентов, наделенные особыми правами, которым данный доступ необходим для выполнения своих обязанностей.

Контроль персональной информации

Наличие своей персональной информации Клиент в базе City.Travel всегда может проверить, отправив электронное письмо на адрес технической поддержки Сайта.

Просим в теме сообщения указывать, что письмо содержит запрос на получение личной информации.

В случае обнаружения ошибки в своих персональных данных Клиент может потребовать внести в них изменения, также отправив письмо на электронный адрес технической поддержки Сайта.

Также при помощи письма в техническую поддержку Клиент может потребовать удалить его личную информацию из базы данных Сайта.

City.Travel имеет право в случае необходимости изменять способ использования cookie-файлов, а также способы сбора, передачи и обработки персональных данных и другой аналогичной информации.

Заключительные положения

Вы соглашаетесь защищать и ограждать компанию City.travel и сотрудников компании от любых претензий, исков, требований, потерь, убытков, штрафов и прочих расходов любого характера (включая, но не ограничиваясь бухгалтерскими и юридическими расходами), предъявляемых третьими сторонами в случае нарушения Вами настоящего Соглашения, любого закона и/или прав третьих лиц.

Использование Сайта является неправомерным в любой юрисдикции, которая не признает все условия настоящего Соглашения. Приняв настоящее Соглашение и используя наш Сайт, Вы соглашаетесь с тем, что нет никакого совместного предприятия, партнерства или трудовых отношений между Вами и компанией City.travel.

В пределах, допустимых действующим законодательством, Вы соглашаетесь с тем, что несёте ответственность за любой иск или претензию, вытекающие из или в связи с Вашим доступом к Сайту или использованием Сайта на протяжении 3 (трех) лет с даты получения иска или претензии.

Если какая-либо часть настоящего Соглашения будет признана недействительной, незаконной или не имеющей законной силы, то действительность, законность и применимость остальных положений остается в силе. Наш отказ или задержка выполнения какого-либо положения настоящего Соглашения в любое время не отменяет нашего права на применение того же или любого другого положения настоящего Соглашения в будущем.

Посещая и используя Сайт Вы соглашаетесь с тем, что услуги, предоставляемые CITYTRAVEL LTD, оказываются на территории Республики Сейшельские Острова.

Все спорные вопросы, возникающие между клиентом и CITYTRAVEL LTD, подлежат урегулированию в судебных органах Республики Сейшельские Острова и в соответствии с законодательством Республики Сейшельские Острова.

Настоящее Соглашение (и любые другие положения и условия, упомянутые в данном документе) является полным соглашением между Вами и компанией City.travel в отношении этого Сайта и заменяет все предыдущие сообщения и предложения, переданные по электронной почте, в устной или письменной форме между клиентом и City.travel в отношении этого Сайта. Печатная версия данного Соглашения и любого уведомления в электронной форме могут быть приняты в судебных или административных разбирательствах, исходя из или касающиеся настоящего Соглашения в той же степени и по тем же условиям, что и другие деловые документы и записи, изначально созданные и хранящиеся в печатной форме.

Постоянный актуальный адрес в сети Интернет данного
Соглашения: www.city.travel/terms_rus.pdf

CITYTRAVEL
1 Francis Rachel str, Victoria, Mahe, Seychelles

LTD