**Публичная оферта**

**о заключении договора на оказание услуг на сайте ООО «Норильск – ТАВС»**

Настоящий документ является официальным предложением ООО «Норильск – ТАВС» (далее — Агентство) заключить договор оказания услуг с дееспособным физическим лицом (далее – Заказчик) на условиях, предусмотренных настоящей Офертой на сайте Агентства по адресу: [www.norilsk-tavs.ru](http://www.norilsk-tavs.ru/) (далее — «Сайт»).

Настоящий документ в соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее — ГК РФ) является публичной офертой.

Оферта вступает в силу с момента ее размещения на сайте Сайтhttps://norilsk-tavs.ru. Агентство оставляет за собой право вносить изменения в условия Оферты и/или отзывать Оферту в любой момент по своему усмотрению без какого-либо специального уведомления Заказчика. Изменения, внесенные Агентством в Оферту, вступают в силу с момента размещения изменений на Сайте, если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при таком размещении. Все приложения к Оферте являются ее неотъемлемой частью.

 Ознакомление и согласие с Пользовательским соглашением Сайта, размещенным по адресу <https://norilsk-tavs.ru/terms-of-use/>, Политикой конфиденциальности Сайта, размещенной по адресу: <https://norilsk-tavs.ru/policy/>, Политикой в области обработки персональных данных, размещенной на Сайте.

**Порядок заключения договора**

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации Договор заключается путем акцепта оферты Заказчиком, то есть выражение Заказчиком полного и безоговорочного принятия условий Оферты.

Акцепт Оферты осуществляется путем любых активных действий Заказчика на Сайте (выбором соответствующего действия на Сайте и нажатием на кнопку «Перейти к оплате»/ «Перейти к бронированию»).

До совершения акцепта Оферты Заказчик обязан ознакомиться со всеми условиями настоящей Оферты. Совершая действия по акцепту настоящей публичной оферты, Заказчик подтверждает свою правоспособность и дееспособность, достижение Заказчиком возраста 18 лет, а также рассматривается как лицо, вступившее в договорные отношения с Агентством. Заказчик полностью подтверждает финансовую состоятельность, а также осознает ответственность за обязательства, возложенные на него в результате заключения договора.

 Заказчик подтверждает достоверность своих личных данных и личных данных пассажиров, для которых приобретаются электронные билеты или иные услуги в соответствии с условиями настоящей публичной оферты. Заказчик принимает на себя все возможные риски (оформление нового заказа, изменение тарифа, не возврат денежных средств и пр.), связанные с допущенными им ошибками и неточностями в предоставлении личных данных/оформлении бронирования.

Размещая заказ на бронирование услуг, на основании ст. 9 закона № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных», Заказчик даёт своё согласие на использование своих персональных данных и данных пассажиров в части имени, фамилии, отчества, контактного телефона, адреса электронной почты, почтового адреса, а также персональных данных третьих лиц, указанных в передаваемых Агентству документах, исключительно в рамках исполнения настоящего Договора оферты.

1. **Термины и определения**

В настоящей публичной оферте нижеприведенные общие термины используются в следующем значении:

**Агентство** — Общество с ограниченной ответственностью «Норильское территориальное агентство воздушных сообщений» (ООО «Норильск – ТАВС»), наделенное правом на продажу воздушных перевозок на внутренних и международных рейсах, железнодорожных перевозок, автомобильных перевозок, перевозок пассажиров аэроэкспрессами, а также осуществляющее организацию проживания физических лиц на территории РФ, а также за пределами территории РФ, включая бронирование мест в гостиницах, отелях, хостелах, а также реализацию туристических продуктов.

**Акцепт оферты** — полное и безоговорочное принятие условий оферты путем осуществления действий Заказчиком, выражающих намерение воспользоваться сайтом Агентства для оформления услуг третьих лиц.

**Билет (маршрут-квитанция, электронный билет, авиабилет)** – перевозочный документ, удостоверяющий заключение договора перевозки пассажира и багажа, включающий в себя багажную квитанцию.

**Сайт** — открытый для свободного визуального ознакомления, публично доступный, принадлежащий Агентству ресурс, размещенный в сети Интернет по адресу [www.norilsk-tavs.ru](http://www.norilsk-tavs.ru/), посредством которого обеспечивается отображение информации об оказываемых услугах, предусмотренных настоящей офертой, в том числе информации о расписании рейсов, тарифах и провозной плате, сборах, наличии мест по оказанию транспортных и других видов услуг, предоставляемых населению перевозчиками и/или исполнителями услуг.

**Заказ** — запрос Заказчика на получение услуг Агентства, выбранных на сайте, оформленный надлежащим образом.

**Личный кабинет** — индивидуальный раздел Заказчика на сайте, защищенный параметрами авторизации, доступ к которому осуществляется путем ввода идентифицирующих данных (логин и пароль), в котором содержится информация по Заказу. Личный кабинет регистрируется на адрес электронной почты Заказчика.

**Логин и пароль** — наборы латинских букв и цифр, необходимые для доступа в Личный кабинет, которые в сочетании служат идентифицирующими данными Заказчика. Действия, совершенные в Личном кабинете с использованием Логина и пароля Заказчика, признаются действиями Заказчика.

**Поставщик(и) услуг** – перевозчики, фрахтователи, организации, предоставляющие услуги по перевозке, трансферу, по временному размещению и проживанию, страхованию, реализации туристского продукта и прочее.

**Сервисный сбор** – денежная сумма, взимаемая Агентством в качестве вознаграждения за оказание собственных услуг, в размере, определяемом отдельно от стоимости услуг Поставщика и в зависимости от вида услуг, установленная Приказом Агентства;

**Менеджер по бронированию** —специалист Агентства, поддерживающий обратную связь с Пользователями и Заказчиками по телефону 8-800-600-76-76.

**Перевозчик** — юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, которые перевозят или обязуются перевезти пассажира, багаж, груз по договору или осуществляют любое другое обслуживание, связанное с перевозкой.

**Пассажир** - физическое лицо, заключившее договор перевозки.

**Заказчик** — лицо, осуществившее акцепт оферты.

**Договор перевозки –** это договор, по которому перевозчик обязуется перевезти в пункт назначения пассажира с предоставлением ему места, его багаж, а также груз пассажира/отправителя. В пункте назначения выдать багаж/груз пассажиру или уполномоченному на получение багажа/груза лицу. Пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд, а при сдаче багажа/груза и за провоз багажа/груза. Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется билетом, сдача пассажира багажа – багажной квитанцией, сдача пассажиром/отправителем груза – грузовой накладной.

**Контрольный купон электронного железнодорожного билета (далее — «Контрольный купон»)** — выписка из автоматизированной системы управления пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте, являющаяся документом строгой отчетности и применяющаяся для осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники.

**Стоимость электронного авиабилета** — стоимость электронного авиабилета складывается из тарифа и такс (топливных и иных сборов).

**Тариф** — денежная сумма за перевозку Заказчика и/или Пассажира и багажа. Тариф и условия его применения устанавливаются Авиаперевозчиком или фрахтователем самостоятельно.

**Дополнительные услуги** — любые услуги, дополняющие услуги по бронированию и оформлению электронных билетов, реализации туристских продуктов и прочее.

**Обмен билета (Обмен Авиабилета)—** инициированное Заказчиком и/или Пассажиром внесение любых изменений в электронный билет (в том числе изменение даты перевозки, номера паспорта или маршрута).

**Возврат электронного билета (Возврат Авиабилета)**— инициированное Заказчиком и/или пассажиром расторжение договора перевозки.

**Система бронирования** — автоматизированная информационная система бронирования, содержащая информацию Поставщиков услуг, Авиаперевозчиков, фрахтователей, касающуюся расписания перелетов, наличия мест на авиарейсы, ж/д перевозки, размещения в гостиницах, тарифов и правил их применения, а также других условий предоставления, предлагаемых Поставщиками услуг. Данная информация размещается на Сайте исключительно в соответствии с тем, как она представлена в системах бронирования непосредственными Поставщиками данных услуг/Туроператорами или их полномочными представителями. Система бронирования является динамической системой, компоненты которой могут в любой момент быть изменены или дополнены, в связи с этим Заказчику предлагается использовать Систему бронирования в режиме «как есть», на свой страх и риск, без каких-либо гарантий, условий, обязательств или заверений, выраженных или подразумеваемых, установленных действующим законодательством.

**Бронирование** – это резервирование услуги (с помощью автоматизированной системы или без) на условиях, определенных в Заказе (пассажирского места на воздушном судне/поезде, багажа, груза, временного размещения и проживания и т.д.)

**Правила отмены Бронирования** — условия отмены Бронирования, установленные Поставщиком услуг, включающие правила возврата Заказчику уплаченных средств, начисления штрафных санкций в случае отмены (возврата) Заказа и т.д. Правила отмены Бронирования доводятся до сведения Заказчика в процессе оформления Заказа, а также указываются в Ваучере в рамках оказания гостиничных услуг.

**Гостиница -** средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных Положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации. К гостиницам не относятся средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций и (или) религиозных организаций, входящих в их структуру, деятельности по оказанию услуг в сфере сельского туризма в сельской местности.

**Гостиничные услуги** - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами.

**Уведомление (ваучер)** — электронное подтверждение Бронирования от имени поставщика услуг по временному размещению и проживанию, которое Агентство направляет Заказчику, после оформления и/или оплаты Заказа.

**Туристский продукт (тур)** – комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и/или других услуг.

**Туроператор** – юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта. Также подразумевается в контексте определения «Поставщик».

**Электронная путевка** – документ, сформированный на основе договора о реализации туристского продукта туроператором в форме электронного документа с учетом особенностей, установленных Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

1. **Общие Положения. Предмет оферты**

2.1. Агентство обязуется оказать Заказчику услуги по бронированию, оформлению, продаже перевозок и других услуг в соответствии с условиями настоящей оферты, с помощью сайта (далее – Услуги), в том числе:

- информационно-консультационные услуги через службу поддержки/электронную почту/чат-бот:

 - услуги по предоставлению технической возможности получения информации о наличии билета/гостиничного номера/тура, стоимости, возможности бронирования;

- услуги по предоставлению Заказчику технической возможности оформления/бронирования и оплаты билетов/гостиничного номера/тура на Сайте и прочие сопутствующие/дополнительные услуги Агентства (страхование на время полета и т.д.), связанные с оформлением билетов/ гостиничного номера/тура в Заказе в соответствии с заданными Заказчиком параметрами (дате, времени, маршруте, количеству пассажиров и иных условиях),

а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные услуги.

2.2. Все договоры о предоставлении услуг с Поставщиками, в том числе договоры перевозок пассажиров воздушным, железнодорожным или автомобильным транспортом заключаются Заказчиками непосредственно с Поставщикам и с перевозчиками, осуществляющими соответствующие пассажирские перевозки. Услуги по трансферу, в том числе пассажирские перевозки, а также услуги по временному размещению и проживанию, а также сопутствующие услуги как иные компоненты путешествия, в том числе страхование оказываются соответствующими поставщиками услуг – гостиницами, отелями, хостелами.

2.3. Агентство при обработке Заказа не выступает ни как продавец электронных билетов (осуществляет поиск оптимальных условий перевозки, обеспечивает техническую возможность оформить электронный билет/заказать услугу, доводит до Заказчика размер провозной платы или платы за услуги Поставщика услуг), не несет ответственность за какие-либо иные компоненты путешествия Заказчика или третьего лица, страховых полюсов, трансфер, проживание в гостинице, перелеты по билетам, приобретенным на рейсы разных перевозчиков и стыковки между ними и иными обстоятельствами. Туристский продукт, представленный в системе бронирования на Сайте формируется туроператором.

2.4. Агентство самостоятельно не оказывает услуг перевозки, а билет является самостоятельным договором перевозки с перевозчиками, выполняющими перевозки пассажиров воздушным, железнодорожным, автомобильным транспортом. Агентство не является участником правоотношений, складывающихся из договора перевозки, не является стороной договора перевозки, не обязуется осуществить перевозку пассажиров и не отвечает за изменения в расписаниях воздушных транспортных средств/ж/д/авто транспортных средств, потерю и повреждение багажа и тому подобные возможные негативные ситуации, связанные с непосредственной перевозкой, не заключает договоры перевозки, не является получателем дохода от провозной платы, устанавливаемой перевозчиком, не отвечает по обстоятельствам, связанных с перевозкой (изменение/отмена/перенос рейса, аннуляция договора перевозки).

2.5. Агентство предоставляет Заказчику достоверные сведения о составе и характеристиках услуг. Услуги непосредственно оказываются Заказчику третьими лицами – перевозчиками или поставщиками услуг. Агентство не является авиа или железнодорожным перевозчиком; собственником автомобильного транспорта; представителем автотранспортного предприятия; представителем отеля или гостиницы, а предоставляет возможность бронирования, оформления и оплаты услуг, оказываемых третьими лицами.

Информация о расписании перевозок, наличии мест, возможности временного размещения и проживания, тарифов/цен и иная информация об условиях предоставления услуг представлена в том виде, в котором она была получена от Перевозчика/Поставщика услуг

2.6. Отношения между Заказчиком и Агентством регулируются действующим законодательством, в том числе применяются:

- положения Гражданского кодекса;

- Закона о РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Воздушный кодекс РФ;

- Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденные Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82;

- Правила формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденные Приказом Минтранса Российской Федерации от 25 сентября 2008 года № 155;

- правила Авиаперевозчика;

# - Федеральный закон от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»;

# - Приказ Министерства транспорта РФ от 19 декабря 2013 г. № 473 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом»;

# - Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 21.08.2012г. № 322 «Об установлении форм электронных проездных документов (билетов) на железнодорожном транспорте»;

# - Постановление Правительства Российской Федерации № 810 от 27.05.2021 г. «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 и признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации», а также иных правовых актов РФ, регулирующих перевозку пассажиров железнодорожным транспортом;

- Федеральный закон от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»;

- Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 01.10.2020 № 1586.

- Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства РФ от 11.08.2020 № 1209 «Об утверждении правил оказания экстренной помощи туристам и правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма».

**3. Права и обязанности Сторон**

**3.1. Агентство обязано:**

3.1.1. Осуществлять круглосуточную консультационную поддержку относительно порядка и правил заказа железнодорожных билетов, авиабилетов, автобусных билетов, гостиничных номеров, туристского продукта и иных услуг по телефону, электронной почте или с использованием других средств коммуникации;

3.1.2. Своевременно и надлежащим образом оказать Заказчику услуги в соответствии с Предметом настоящей оферты и в точном соответствии с Заказом, оформляемом Заказчиком посредством Сайта, оформить все необходимые документы согласно действующему законодательству РФ и правилам, установленными перевозчиками и поставщиками услуг.

3.1.3. В процессе оформления Заказа предоставить Заказчику путем размещения на сайте информации в том виде, в котором она была предоставлена от Поставщиков услуг/Туроператора, об условиях перевозки, трансфера, временного размещения и проживания, туров и иных услуг, касающейся условий заключения/изменения договора, правилах применения тарифов Поставщиков соответствующих услуг и иную необходимую информацию.

3.1.4. В случае отказа Заказчика от железнодорожных билетов, авиабилетов, автобусных билетов, гостиничных номеров и прочих услуг Агентство обязано произвести возврат стоимости оплаченных билетов, за исключением сумм штрафов, начисленных перевозчиками или поставщиками услуг, сервисного сбора перевозчика/поставщика и Агентства за каждое место или услугу, оформленную в проездном документе или иных документах, и подтвержденных ранее заказах. Суммы штрафов, начисляемых Перевозчиком/Поставщиком за возврат железнодорожных, авиа, гостиничных услуг, автобусных билетов или иных услуг в зависимости от сроков такого отказа от даты самой перевозки или услуги, содержатся в действующих у Поставщика услуг прейскурантах и правилах, регулирующих их деятельность, в том числе ваучерах и квитанциях, направляемых Агентству.

3.1.5. Предоставить Заказчику доступ в Личный кабинет, если Заказчик осуществил регистрацию личного кабинета на сайте.

**3.2. Агентство вправе:**

3.2.1. Взимать стоимость услуг Агентства за оказание Заказчику услуг от своего имени (далее — «Сервисный сбор»). Сервисный сбор не подлежит возврату ни при каких обстоятельствах, т.к. независимо от дальнейшего предоставления услуг Поставщиками, Агентство исполнило свои обязательства. Сервисный сбор, взимаемый Агентством за оказание Заказчику услуг включает в себя НДС согласно ставке, установленной в Налоговом кодексе Российской Федерации.

3.2.2. Отказать в оформлении Заказа, аннулировать Заказ, при наличии достаточных к тому оснований, в том числе, в случае отсутствия необходимых данных для оказания услуг, указанных в Предмете оферты, наличия признаков мошеннических операций с платежными картами, не завершения Заказчиком процедуры Заказа и/или оплаты Заказа, отмены бронирования соответствующими Поставщиками услуг и в иных случаях.

3.2.3. Лишить Заказчика доступа к сайту в любое время по причине нарушения законных требований Поставщиков услуг или совершения иных противоправных действий. В этом случае Агентство не несет какой-либо ответственности за возможные последствия такого решения.

3.2.4. Вносить любые изменения на сайт, приостанавливать их работу при обнаружении существенных неисправностей, ошибок и сбоев, а также в целях проведения профилактических работ и предотвращения случаев несанкционированного доступа к сайту.

3.2.5. Оказывать содействие Заказчику через службу поддержки, через форму обратной связи, чат-боту.

3.2.6. В одностороннем порядке изменять стоимость своих услуг по продаже железнодорожных билетов, авиабилетов, автобусных билетов, гостиничных номеров, аренде автотранспорта, прочих услуг Агентства и условия настоящей публичной оферты без предварительного согласования с Заказчиком. Окончательная стоимость авиабилетов, автобусных билетов, железнодорожных билетов, стоимость проживания в гостиничных номерах, аренде автотранспорта, тура и прочих услуг рассчитывается на момент оформления. Если билет не был выписан, стоимость авиабилетов и услуг может измениться, в зависимости от изменения тарифа/стоимости Поставщиком.

3.2.7. Агентство имеет право по собственному усмотрению изменять и (или) дополнять Публичную оферту в любое время без предварительного и (или) дополнительного уведомления. Новая редакция вступает в силу с даты ее опубликования на сайте. Действующая редакция всегда доступна на Сайте.

3.2.8. При отмене/аннуляции Заказа самостоятельно удержать сумму штрафных санкций установленными соответствующими Поставщиками услуг при осуществлении возврата платежа за заказанные услуги.

**3.3. Заказчик обязан:**

3.3.1. Оплатить окончательную стоимость Заказа, в том числе Сервисный сбор, в размере, порядке и сроки, установленные на момент оформления Заказа на Сайте.

3.3.2. Своевременно информировать Агентство о необходимости отмены Заказа или внесения в него изменений, в случае если отмена/возврат или изменения не осуществляются Заказчиком самостоятельно на сайте.

3.3.3. Указать достоверные личные данные при оформлении Заказа, как собственные, так и Третьих лиц в интересах которых осуществляется Заказ. В случае предоставления Заказчиком недостоверной информации при оформлении Заказа, риск отказа в предоставлении услуг Поставщиками услуг лежит на Заказчике.

3.3.4. Самостоятельно ознакомиться с условиями Оферты, требованиями таможенного, паспортного, визового и иного контроля стран на выбранном маршруте, в том числе касающихся сроков действия документов, удостоверяющих личность, и правилами перевозок пассажиров, багажа, груза и ценностей, с правилами бронирования и тарифами Поставщиков услуг, в том числе условиями обмена/возврата услуг в Заказе и применимыми штрафными санкциями, установленными соответствующими Поставщиками услуг, об условиях договора, заключенного с Поставщиком услуг, и прочими условиями, а также Заказчик обязан самостоятельно довести указанную в настоящем пункте Оферты информацию до сведения всех Третьих лиц, для которых бронируются, оформляются и приобретаются услуги, выбранные Заказчиком на сайте.

3.3.5. Не сообщать третьим лицам Логин и пароль, необходимые для доступа в Личный кабинет и предпринимать меры для сохранения в тайне данной информации. В случае возникновения у Заказчика подозрений относительно безопасности его Логина и пароля или возможности их несанкционированного использования третьими лицами, Заказчик незамедлительно изменяет свой пароль, используя Личный кабинет.

3.3.6. Произведя оплату Заказа, Заказчик подтверждает правильность внесения личных данных своих, а также иных пассажиров, ознакомление с информацией, размещенной на сайте, выражает согласие с окончательной стоимостью Заказа, включающей сервисный сбор Агентства, правила применения тарифов поставщиками услуг, а также условия возврата, обмена билетов, отмены бронирования услуг.

**3.4. Заказчик вправе:**

3.4.1. Получить необходимую информацию о Заказе.

3.4.2. Отказаться от Заказа в соответствии с правилами аннуляции/отмены, уплатив штрафные санкции, установленными соответствующими Поставщиками услуг и действующим законодательством. При отказе Агентство вправе самостоятельно удержать сумму штрафных санкций при осуществлении возврата платежа за заказанные услуги.

**4. Общий порядок предоставления услуг и оплаты.**

4.1. Оформление заказа Заказчиком производится на сайте, путем выбора необходимого ему типа услуг и заполнения всех необходимых полей формы онлайн бронирования.

4.2. Заказчик самостоятельно определяет параметры Заказа (дата, маршрут, тариф, тур, гостиница и иные необходимые условия), вносит достоверные личные данные свои или лица, в отношении которого оформляет услугу (ФИО, пол, дата рождения, данные документа, удостоверяющего личность, адрес электронной почты, контактный номер телефона и иные данные при необходимости) и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность. Заказчику также могут быть предложены альтернативные варианты по Заказу, наиболее соответствующих критериям поиска.

4.3. **Изменение личных данных в оформленном Заказе в случае наличия ошибки Заказчика приводит к необходимости оформления возврата билетов, тура или аннулировании услуг по этому заказу и необходимости оформления новых билетов, тура или услуг с верными личными данными, с возможным применением штрафных санкций. Заказчик принимает на себя все возможные риски (возврат билетов, оформление нового заказа, изменение тарифа, возврат денег и прочее) и неточностей в предоставлении личных данных пассажиров.**

4.4. Заказчик отвечает за сохранность своих регистрационных данных и подтверждает, что все действия, которые будут произведены с использованием этих данных, выполняются им лично или с его согласия.

4.5. Заказчик обязан ознакомиться со всеми условиями Заказа в процессе его оформления на сайте, в том числе с правилами оказания услуг Поставщиком, условиями применения тарифа. В случае, если Заказчику не понятны какие-либо условия Заказа, бронирования услуг или представленная информация не является исчерпывающей, в том числе условия возврата, Заказчик обязан перед оформлением Заказа уточнить необходимую ему информацию у Агентства.

4.6. Заказы, оформленные на сайте, носят окончательный характер и подлежат оплате. Все условия Заказа, в том числе внесение любых изменений в оформленные Заказы, отмена Заказа, равно как и другие условия Заказа, регламентируются правилами применения тарифов Поставщиков услуг, действующим законодательством РФ, а также применимыми международными нормами.

При заказе туристского продукта цена определяется туроператором, в случаях если туристский продукт оплачен не полностью либо полностью до момента начала тура, но произошло увеличение его стоимости и/или дополнительных туристских услуг, включая в том числе: непредвиденное изменение стоимости услуг по перевозке (включая увеличение стоимости топлива), изменение курсов валют в сторону повышения, введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей – Заказчик/Турист оплачивает Агентству, указанную Туроператором доплату в сроки, указанные Агентством с даты получения уведомления (счета) от Агентства. В таком случае цена договора меняется, Заказчик вправе принять такие изменения либо расторгнуть договор с возмещением фактически понесенных расходов Агентству.

4.7. В случае изменения/отмены Заказа после его оформления в каждом конкретном случае применяются соответствующие правила Поставщиков услуг/Туроператора. Заказчик обязан оплатить все штрафные санкции, предусмотренные правилами Поставщиков услуг, Сервисный сбор Агентства. Оплата штрафных санкций может предполагать также удержание денежных средств/части денежных средств Заказчика при изменении/возврате услуги в соответствии с правилами применения тарифа Поставщика на данную услугу, договором на авиаперевозку с авиакомпанией, договором-офертой на оказание услуг Агентства, Воздушным кодексом РФ, а также другими законодательными актами РФ.

4.8. Услуги Агентства предоставляются при условии полной оплаты Заказчиком соответствующих услуг, провозной платы, сборов, оплаты услуг Агентства и других опубликованных платежей, для чего Заказчику предоставляется лимит времени для внесения денежных средств, по истечении которого возникнет необходимость пройти процедуру бронирования/заказа услуг заново. Общая стоимость Заказа отображается при оформлении на сайте в режиме онлайн и включает в себя стоимость услуг Поставщика, сервисный сбор, а также иные дополнительные услуги.

 В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, включая обязательства по своевременной и полной оплате стоимости Заказа/Туристского продукта, Агентство вправе расценивать данный факт, как односторонний отказ Заказчика от исполнения настоящего договора, либо как невозможность исполнения договора по вине Заказчика с применением последствий, установленных законодательством Российской Федерации.

4.9. Нажатием кнопки «Оплатить»/ «Принимаю» Заказчик подтверждает ознакомление с информацией, представленной на сайте согласно выбранного типа услуг, заполненных данных и стоимостью Заказа. На открывшейся странице выбирает способ оплаты, вводит платежные данные и подтверждает приобретение услуг, нажав на кнопку «Оплатить».

4.10. Выбор и использование формы/способа оплаты услуг производится Заказчиком по собственному усмотрению из числа форм/способов, доступных в интерфейсе сайта, с учётом того, что обеспечение функционирования таких форм/способов оплаты осуществляется организациями по приёму и обслуживанию платежей. Безопасность, конфиденциальность, а также иные условия использования выбранных Заказчиком способа/формы оплаты выходят за рамки условий и отношений сторон по оказанию Агентством Заказчику услуги и регулируются соглашениями (договорами) между Заказчиком и соответствующими организациями, осуществляющими прием и обслуживание платежа. Стоимость Сервисного сбора не включает комиссии за денежные переводы и иные платежи в пользу организаций, осуществляющих примем и обслуживание платежей. Указанные комиссии и иные платежи оплачиваются Заказчиком самостоятельно за свой счет. Оплата производится в российских рублях.

4.11. После подтверждения оплаты в системе Заказчику направляются документы, подтверждающие Заказ услуги (договор воздушной перевозки, билет, ваучер, электронная путевка и т.д.) на указанный им адрес электронной почты и/или контактный номер телефона. При расчетах в сети Интернет кассовый чек в электронной форме направляется на адрес электронной почты, указанный Заказчиком или сведения в электронной форме, идентифицирующие такой кассовый чек, и информацию об адресе информационного ресурса, который размещен в сети «Интернет» и по которому такой кассовый чек может быть получен Заказчиком бесплатно.

4.12. После проведения Заказчиком оплаты провозной платы, стоимости услуг, сборов Агентства, зачисления денежных средств на расчетный счет Агентства, оформления маршрут-квитанции, удостоверяющей заключение договора перевозки пассажира и/или иного удостоверяющего документа по другим услугам, договор воздушной перевозки и/или других услуг считается заключенным.

4.13. Услуги считаются оказанными надлежащим образом и в полном объеме после отправления Заказчику на адрес электронной почты, указанный им при оформлении Заказа, маршрут-квитанции или иного документа, удостоверяющего заключение договора с третьим лицом на оказание услуг по перевозке, страхованию, размещению или другим услугам.

**5. Порядок обмена и возврата. Отмена Заказа.**

5.1. Отмену Заказа/услуг, возврат билетов или обмен можно осуществить одним из следующих способов:

- с помощью сайта, путем перехода в сервис «Мои заказы», где необходимо воспользоваться кнопкой «Обмен билетов» или «Возврат билетов»;

- путем обращения в любой из офисов Агентства, адреса которых расположены на Сайте по ссылке <https://norilsk-tavs.ru/contacts/>, с документом, удостоверяющим личность и предоставлением маршрут-квитанции или иных документов, подтверждающих Заказ, электронного документа на оплату и чек;

- путем заполнения заявки на Возврат на сайте в разделе Онлайн-сервисы Возврат и обмен.

Расчет суммы, подлежащей возврату, будет осуществляться в соответствии с Условиями применения тарифа на дату и время, рассчитанные, как дата и время приема заявления на возврат плюс 4 (четыре) часа.

Дополнительную консультацию Вы можете получить по телефону: 8-800-600-76-76, по электронной почте или воспользоваться чат-ботом.

5.2. Возврат денежных средств за неосуществленную перевозку или не оказанную услугу осуществляется в соответствии с условиями применения тарифов и правилами перевозки, предоставляемыми Перевозчиками/Поставщиками, с которыми Заказчик мог ознакомиться в ходе прохождения диалога бронирования.

5.3. При изменении/отмены Заказа после его оформления в каждом конкретном случае применяются соответствующие правила Поставщиков услуг/Туроператора. Заказчик обязан оплатить все штрафные санкции, предусмотренные правилами Поставщиков услуг/Туроператора, Сервисный сбор Агентства. Оплата штрафных санкций может предполагать также удержание денежных средств/части денежных средств Заказчика при изменении/возврате услуги/тура в соответствии с правилами применения тарифа Поставщика на данную услугу, договором на авиаперевозку или ж/д перевозку с Перевозчиком, договором о реализации туристского продукта -офертой на оказание услуг Агентства, Воздушным кодексом РФ, а также другими законодательными актами РФ. Сервисный сбор (комиссия) Агентства не возвращается.

5.4. В случаях, если разрешено условиями применения тарифа и правилами перевозки, Заказчик вправе самостоятельно обратиться напрямую к Поставщику/Перевозчику за осуществлением возврата/обмена или отмены. При этом Заказчик понимает и соглашается, что Агентство утрачивает возможность любого содействия Заказчику, связанного с возвратом/обменом или возвратом.

5.5. Возврат денежных средств за неиспользованную/частично использованную услуг в связи с банкротством, прекращением операционной деятельности Поставщика, вызванной приостановлением действия или аннулированием сертификата эксплуатанта, приостановлением/прекращением действия или аннулирования лицензий осуществляется Поставщиком/Перевозчиком.

5.6. Все условия Заказа, в том числе внесение любых изменений в оформленные Заказы, отмена Заказа, равно как и другие условия Заказа, регламентируются правилами применения тарифов Поставщиков услуг/Туроператора, правилами оказания услуг, правилами перевозки, действующим законодательством РФ, а также применимыми международными нормами.

 В случае, если Заказчик желает изменить условия тура, в том числе, дату вылета или гостиницу (отель), то прежняя заявка Заказчика считается отказом (аннуляцией), в этом случае Заказчик должен подать Агентству новую заявку на бронирование.

**Изменение личных данных в оформленном Заказе в случае наличия ошибки Заказчика приводит к необходимости оформления возврата билетов или аннулировании услуг по этому заказу и необходимости оформления новых билетов или услуг с верными личными данными, с возможным применением штрафных санкций, с уплатой Сервисного сбора Агентству за внесение изменений/при каждом внесении изменений или оформление новой услуги. Заказчик принимает на себя все возможные риски (возврат билетов, оформление нового заказа, изменение тарифа, возврат денег и прочее) и неточностей в предоставлении личных данных пассажиров.**

**6. Ответственность**

6.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящей публичной оферте Агентство и Заказчик несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.2. Агентство не несет ответственности за нарушение условий оферты, если такое нарушение вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), включая: действия органов государственной власти, пожар, наводнение, землетрясение, другие стихийные действия, отсутствие электроэнергии и/или сбои работы компьютерной сети, забастовки, гражданские волнения, беспорядки, любые иные обстоятельства, не ограничиваясь перечисленным, которые могут повлиять на выполнение Агентством условий настоящей публичной оферты и неподконтрольные Агентству.

6.3. Агентство не несет ответственность за невозможность оформления и/или оплаты Заказа, вызванную:

- ошибками, неточностями при предоставлении Заказчиком необходимых данных;

- невозможностью обслуживания Заказчика по каким-либо причинам, включая нарушение работы линий связи, неисправность оборудования и т. п.

- нарушениями в системе компьютерной защиты Заказчика.

6.4. Агентство не несет ответственность за нарушение Заказчиком и/или третьим лицом требований воздушного, таможенного, пограничного законодательства, правил паспортного, визового и иного контроля стран на выбранном маршруте, в том числе касающихся сроков действия документов, удостоверяющих личность, правил провоза багажа, груза и ценностей, нарушения особых правил поведения в стране временного пребывания, повлекших неблагоприятные для Заказчика и/или третьего лица последствия, в том числе в виде убытков.

6.5. Агентство не несет ответственность за негативные последствия и убытки, возникшие у Заказчика и/или третьего лица в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействие) третьих лиц, а именно:

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

— за действия Поставщиков услуг (изменение, отмена, перенос, задержка отправления транспортного средства / воздушного судна, качество обслуживания), за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов Заказчика и/или Третьего лица в течение всего срока их поездки или временного размещения и проживания. В этих случаях ответственность перед Заказчиком и/или Третьим лицом несут Поставщики услуг в соответствии международными правилами и действующим законодательством РФ. Претензии третьих лиц рассматриваются Поставщиками услуг на основе законодательства РФ и правил международных перевозок;

— за действия таможенных и иммиграционных властей;

— вследствие ограничения права Заказчика и/или третьих лиц на выезд из РФ компетентными органами или иного пункта отправления компетентными органами соответствующей страны;

— за действия консульств иностранных государств, в том числе за задержку, отказ или изменение сроков выдачи въездных виз, отказ в выдаче въездной визы консульством иностранного государства не является форс-мажорным обстоятельством;

— за отсутствие у Заказчика и/или Третьих лиц проездных документов;

 — за неявку или опоздание Заказчика и/или третьих лиц к месту отправления транспортного средства / воздушного судна;

— за несоблюдение Заказчиком и/или третьими лицами установленных соответствующим Поставщиком услуг правил поведения в транспортном средстве / на воздушном судне, отеле или ином объекте временного размещения и проживания;

— за отсутствие у Заказчика и/или третьих лиц оформленных заграничных паспортов к моменту начала поездки (при необходимости), соответствующих документов, регулирующих вопросы выезда несовершеннолетних детей. Агентство не несет ответственности за сбор и подготовку Заказчиком и/или третьим лицом всех документов, необходимых для пользования услугами Поставщиков услуг. Заказчик и/или третье лицо принимает на себя обязательства и всю ответственность по самостоятельному сбору и подготовке всех необходимых для поездки документов, таких как виза или действительный паспорт, а также документов, необходимых для выезда несовершеннолетних детей. Агентство не несет ответственности за незнание или несоблюдение третьим лицом данных требований;

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

6.6. Поставщики услуг несут ответственность перед пассажирами или пользователями услуг по временному размещению и проживанию в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, международными нормами, договором перевозки или договором оказания услуг по временному размещению и проживанию.

6.7. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных Офертой, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.8. Агентство не несет ответственности за действия третьих лиц, повлекшие кражу/утерю Логина или пароля от Личного кабинета, а также любые расходы, ущерб и/или упущенную выгоду, возникшие у Заказчика в связи с несанкционированным доступом третьих лиц в Личный кабинет.

6.9. За правильность указания реквизитов поездки и персональных данных Заказчика и/или третьего лица полную ответственность несет Заказчик, оформляющий Заказ.

6.10. 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 информации, предоставляемой Агентству Поставщиками услуг, в связи с чем не несет перед Заказчиком или третьим лицом ответственности за любые ошибочные данные в информации.

6.11. Агентство не несет ответственности за несоблюдение Поставщиками услуг или их представителями условий предоставления услуг по перевозке, услуг по временному размещению и проживанию, правил обслуживания и пунктуальности, так как это находится в исключительном ведении Поставщиков услуг. Поставщики услуг, представленные на сайте, являются независимыми контрагентами и не являются агентами или сотрудниками Агентства.

6.12. Агентство не отвечает за действия, ошибки, нарушения правил, гарантий или халатность Поставщика услуг, или любой из компаний, предоставляющих услуги по перевозке или временному размещению и проживанию, а также за возникшие в результате этих факторов вред здоровью, смерть, ущерб имуществу или другого рода моральный и материальный ущерб или затраты.

6.13. Агентство не несет ответственность и не возмещает расходы в случае задержек или отмен рейсов, не заселения, забастовок, форс-мажорных обстоятельств и по любым другим поводам, не находящимся под непосредственным контролем Агентства. Также Агентство не несет ответственности за любые дополнительные расходы, недомолвки, задержки, изменения маршрутов, действия/бездействия органов государственной власти или иных уполномоченных служб и ведомств.

6.14. Агентство не несет ответственности за качество и защищенность используемых Заказчиком каналов связи при использовании сайта, равно как и за любой ущерб, причиненный Заказчику в результате использования им некачественных или незащищенных каналов связи.

6.15. Агентство не несет ответственности за невозможность обслуживания Заказчика по причинам отсутствия билетов на поезд, самолет или автобус, гостиничных номеров у Поставщиков услуг на дату и время, выбранное Заказчиком.

6.16. При приобретении железнодорожных билетов, авиабилетов, автобусных билетов, гостиничных номеров и прочих услуг Заказчик обязуется уплатить Агентству сумму Сервисного сбора и услуг Поставщика за каждое проездное место, оформленное в проездном документе или прочую заказанную услугу; номера в отеле согласно количеству проживающих лиц; услуг Агентства по бронированию и доставке бумажных экземпляров документов;

6.17. В случае отказа Заказчика от железнодорожных билетов, авиабилетов, автобусных билетов и гостиничных номеров сумма сервисного сбора Поставщика услуг, Агентства возврату не подлежат;

6.18. В случае отказа от заказанных железнодорожных и авиабилетов, автобусных билетов, отмены бронирования отелей в любые сроки после подтверждения Заказчиком их приобретения, Заказчик производит оплату сумм штрафов, начисленных Агентству Поставщиком услуг, сервисного сбора за каждое место или услугу, оформленную в проездном или ином документе;

6.19. Ни при каких обстоятельствах Агентство не несет ответственности перед Заказчиком или любым третьим лицом за какой-либо прямой, косвенный, непреднамеренный ущерб, включая упущенную выгоду или утерянные данные, вред, причиненный чести, достоинству или деловой репутации в связи с использованием сайта.

6.20. Агентство не несет ответственности или не предлагает компенсацию в случаях изменения программы тура по причинам, находящимся вне сферы влияния Агентства, а именно: телесные повреждения, утрата вещей и документов, задержка и перенос рейсов, отмена полетных программ в стране туризма, технические поломки и механические повреждения самолетов, закрытие аэропортов, отмена автобусного и паромного сообщения, вызванные экстремальными погодными условиями, забастовками, войнами и т.д., т.е. событиями, имеющими характер непреодолимой силы и другими независящими причинами.

6.21. Агентство не запрашивает, не хранит PIN и CCV2 коды по пластиковым картам и не несет ответственность за их сохранность, если они случайно или намеренно сообщены менеджерам Агентства. Все операции по снятию денежных средств с пластиковых карт посредством интернет-эквайринга производятся на стороннем ресурсе, предоставленном Банком согласно договору об интернет-эквайринге.

**7. Разрешение споров**

7.1. В случае возникновения претензий со стороны Заказчика он должен предъявить претензию в письменной форме Агентству. В претензии должны содержаться ссылки на нарушения другой Стороной условий Договора, а также конкретное требование Стороны, направившей претензию.

7.2. Все споры Сторон по настоящему Договору подлежат разрешению путем переписки и переговоров с использованием обязательного досудебного (претензионного) порядка, если иное не предусмотрено действующим законодательством. В случае невозможности достичь согласия между Сторонами путем переговоров в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения другой Стороной письменной претензии, спор подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения Агентства.

7.3. Признание судом недействительности какого-либо положения настоящего Договора не влечет за собой недействительность остальных его положений.

**8. Особые условия**

 8.1. Агентство информирует Заказчика о возможности обращения, в случае необходимости, за экстренной помощью в Ассоциацию «ТУРПОМОЩЬ», по следующим реквизитам:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование объединения:  | Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» |
| Адрес (местонахождение) организации | 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47 |
| Телефон «Горячая линия» | +7 (499) 678-12-03 |
| Электронная почта / Сайт | Эл.почта: secretary@tourpom.ruСайт: [www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru) |

 8.2. Настоящим, Агентство предупреждает Заказчика о том, что Туроператор может производить замену средства размещения (отеля) на равнозначный по стоимости и категории (без взимания дополнительной оплаты со стороны Заказчика). Такая замена находится вне сферы контроля Агентства.

 8.3. Произведя оплату забронированного тура Заказчик подтверждает, что до его сведения Агентством доведена полная и исчерпывающая информация о Туристском продукте, предусмотренная законодательством Российской Федерации, в том числе перечисленная в п.2.6. настоящей Оферты.

**Реквизиты Агентства**

**Полное фирменное наименование:** Общество с ограниченной ответственностью «Норильское территориальное агентство воздушных сообщений»

**Сокращенное фирменное наименование:** ООО «Норильск-ТАВС»

Адрес места нахождения:123112, г. Москва, внутригородская территория города федерального значения, муниципальный округ Пресненский, ул. Тестовская, д. 10, офис 20–21, этаж 20

**ИНН** 2457052682 **КПП** 770301001

**ОГРН** 1022401631570

**Банковские реквизиты:**

р/с 40702810875520011152

к/с 30101810000000000388

БИК 040407388

Сибирский филиал ПАО РОСБАНК г.Красноярск

**Офисы продаж:** https://norilsk-tavs.ru/contacts/

**E-mail:** tavs@norilsk-tavs.ru

**Контактный центр:** 8-800-600-76-76, callcenter@norilsk-tavs.ru

**Генеральный директор:** Геращенко Оксана Николаевна