

## Умови та правила для туристів

Ці загальні умови та правила ("Умови та правила") регламентують відносини між вами ("Ви" або "Клієнт") і компанією OY SRG Finland Ab ("Ми", "Нас" або інші форми цього слова), оператором порталу з бронювання [www.gotogate.com.ua](http://www.gotogate.com.ua) (який надалі в цьому документі називатиметься "Порталом"). Ви повинні уважно ознайомитися з цими Умовами та правилами, перш ніж користуватися Порталом. Використовуючи Портал, Ви погоджуєтеся з цими Умовами та правилами. Якщо Ви не приймаєте їх, Ми рекомендуємо відмовитися від використання Порталу та залишити веб-сайт.

Бронювати послуги на Порталі можуть лише особи, яким виповнилося принаймні 18 років і які діють як приватні клієнти. Приватний клієнт, на відміну від бізнес-клієнта, – це фізична особа, яка укладає законну угоду головним чином не в цілях ведення комерційної (у тому числі власної) діяльності.

Оператор Порталу та ваш контрагент за угодою:

**OY SRG FINLAND AB (Gotogate)**

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

Адреса електронної пошти: [info@support.ua.gotogate.com](mailto:info@support.ua.gotogate.com)

Номер телефону: +38 044 228 12 35

Умови та правила наведено нижче.

### Зміст

1. ОБСЯГ ПОСЛУГ
2. ПРОЦЕС БРОНЮВАННЯ ТА КОНТАКТНІ ВІДОМОСТІ
3. ПОСЕРЕДНИЦТВО З БРОНЮВАННЯ РЕЙСІВ
4. ПОСЕРЕДНИЦТВО З БРОНЮВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ НОМЕРІВ
5. ПОСЕРЕДНИЦТВО З БРОНЮВАННЯ ПОСЛУГ ІЗ ПРОКАТУ АВТОМОБІЛІВ
6. СПЕЦІАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ЩОДО ПОСЕРЕДНИЦТВА З БРОНЮВАННЯ КІЛЬКОХ ПОСЛУГ
7. ВІДОМОСТІ ПРО ВИМОГИ ДО ПАСПОРТІВ, ВІЗ І МЕДИЧНОГО СТРАХУВАННЯ
8. НАШІ ВЛАСНІ ПОСЛУГИ
9. ТАРИФИ Й ОПЛАТА
10. ПРЕТЕНЗІЇ
11. ПРАВА КЛІЄНТА ЗГІДНО З РЕГЛАМЕНТОМ ЄС
12. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ
13. ЗАСТОСОВНЕ ЗАКОНОДАВСТВО ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ СУПЕРЕЧОК
14. ЗАХИСТ ДАНИХ

### ДОДАТОК 1. ВАРТІСТЬ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ДОПОМОГИ

#### 1. ОБСЯГ ПОСЛУГ

##### 1.1. Посередництво з бронювання послуг для туристів

**1.1.1.** Ми надаємо ексклюзивні послуги посередника з продажу авіаквитків, бронювання номерів у готелях, страхування, квитків на потяг та прокату автомобілів, що пропонуються на Порталі (разом — «Послуги для туристів»). У цих цілях нашу роль і обов'язки обмежено посередництвом із бронювання Послуг для туристів, які надаватимуться третіми сторонами, такими як авіакомпанії, туристичні оператори, готелі, страхові компанії, компанії з прокату автомобілів або інші постачальники послуг (далі — «Постачальник послуг»).

**1.1.2.** Тому угода щодо фактичного надання Послуг для туристів (наприклад, договір на перевезення, страхування або прокат) укладається безпосередньо між Вами та відповідним Постачальником послуг. Ми не надаємо Послуги для туристів спільно з їхніми постачальниками та не є стороною угоди, яку Ви укладаєте з Постачальником послуг.

**1.1.3.** Купуючи Послуги для туристів на Порталі, Ви надаєте Нам право виступати посередником між Вами та відповідними Постачальниками послуг від вашого імені, у тому числі надавати послуги з посередництва щодо оплати цих Послуг для туристів для належного здійснення операцій між Вами та Постачальниками послуг. Вартість наданих Послуг для туристів може включати комісію за наші послуги посередника під час укладання угоди між Вами та відповідним Постачальником послуг.

**1.1.4.** Відповідальність за фактичне надання Послуг для туристів через Портал несе виключно відповідний Постачальник послуг. Виступаючи посередником, Ми не несемо жодної відповідальності за Послуги для туристів, які надає Постачальник послуг, а також не робимо жодних заяв і не даємо гарантій (прямих або очікуваних) щодо придатності або якості Послуг для туристів, що надаються через Портал. Відповідальність за претензії щодо надання чи ненадання Послуг для туристів несе Постачальник послуг.

**1.1.5.** Якщо Ви матимете змогу замовити спеціальні пропозиції (наприклад, особливе харчування, послуги для людей з обмеженими можливостями або дитячі сидіння) під час бронювання Послуг для туристів, Ми передамо ваш запит відповідному Постачальнику послуг. Однак Ми не несемо жодної відповідальності за фактичну спроможність Постачальника послуг надати такі послуги.

## **1.2. Наші власні послуги**

Окрім посередництва з надання Послуг для туристів згідно з Розділом 1.1 вище, Ми також несемо відповідальність за надання додаткових послуг (відмінних від Послуг для туристів) через Портал. Ви укладаєте угоду на надання таких послуг безпосередньо з Нами. У кожному окремому випадку Ми чітко інформуємо Вас про те, чи надаємо власні послуги (а також у якій мірі їх пропонуємо), окрім посередництва щодо послуг третіх сторін.

Наше портфоліо послуг може з часом змінюватися. Деякі наші послуги описано в Розділі 8. У процесі бронювання вам надається докладний опис таких додаткових послуг, не вказаних у цих Умовах і правилах, а також відомості про комісійні та додаткові умови та правила бронювання й використання цих послуг.

## **1.3. Застосовні умови угоди**

**1.3.1.** Ці Умови та правила стосуються посередництва щодо Послуг для туристів, описаного в Розділі 1.1, а також наших власних послуг згідно з Розділом 1.2.

**1.3.2.** На угоду між Вами та відповідним Постачальником послуг (Розділ 1.1.2) розповсюджуються загальні умови та правила, визначені відповідним Постачальником послуг (наприклад, умови доставки, перевезення, страхування тощо). Такі загальні умови та правила відповідного Постачальника послуг буде повідомлено вам у процесі бронювання. Оскільки умови та правила Постачальника послуг можуть включати положення, пов'язані з відповідальністю, скасуванням, змінами в бронюванні та відшкодуваннями (за наявності) та іншими обмеженнями, Вам рекомендовано уважно ознайомитися з ними.

## **2. ПРОЦЕС БРОНЮВАННЯ ТА КОНТАКТНІ ВІДОМОСТІ**

**2.1.** У процесі бронювання Вам надаються технічні засоби, потрібні для виявлення та виправлення помилок у реєстраційних формах перед надсиланням запита на бронювання. Ви маєте перевірити точність усіх даних, перш ніж оформити свій запит на бронювання. Подальші запити на внесення змін можуть призвести до значних додаткових витрат.

**2.2.** Ми можемо зв'язатися з Вами в разі внесення додаткових змін у придбані Послуги для туристів. Ви маєте надати точні контактні відомості, такі як номер телефону й адреса електронної пошти. Крім того, Ви маєте періодично перевіряти, чи від Нас не надійшло повідомлення.

Ви також маєте забезпечити можливість отримання повідомлень від нас. Ми не несемо жодної відповідальності, якщо Ви не отримали від Нас повідомлення з невідкладних нам підстав, зокрема (не обмежуючись наведеними далі причинами) оскільки (i) Ви вказали неправильну адресу електронної пошти; (ii) наші повідомлення не надходять до Вас через Ваші налаштування електронної пошти; або (iii) через Ваші налаштування електронної пошти наші повідомлення вважаються спамом.

## **3. ПОСЕРЕДНИЦТВО З БРОНЮВАННЯ РЕЙСІВ**

### **3.1. Укладання договору та зміни в цінах**

**3.1.1.** Після надсилання Вами запита на бронювання Ми підтвердимо його отримання електронною поштою. Саме в цей момент набуває чинності договір щодо посередництва між Вами та Нами. Якщо Ви не отримали такого підтвердження протягом однієї години після надсилання запита на бронювання, і з Вами за допомогою електронної пошти або телефону не зв'язався жоден із наших операторів, щоб доповісти про будь-які проблеми, зверніться до Нас по телефону для перевірки.

**3.1.2.** Відразу після видачі запитаних квитків Ви отримаєте повідомлення електронною поштою з підтвердженням і номерами квитків. У цей момент укладається зобов'язальний договір між Вами та відповідними авіакомпаніями.

**3.1.3.** Ціни на рейс і відомості про доступні місця додаються безпосередньо на порталі відповідною авіакомпанією. Якщо авіакомпанія вносить зміни, що не залежать від нас (наприклад, зміни в ціні, доступності місць тощо), уже після здійснення запиту на бронювання, але до набуття обов'язкової сили договором з авіакомпанією (як зазначено в розділі 3.1.2 вище), договір не набирає чинності й ваш платіж буде повністю повернено. Ми можемо зв'язатися з вами й запропонувати прийняти змінену ціну протягом звичайного робочого

дня, але не пізніше ніж через 24 години після того, як нам стало відомо про змінення ціни, або в перший робочий день після такого періоду тривалістю у 24 години.

## **3.2. Відомості про умови бронювання та транспортування**

**3.2.1.** Що стосується рейсів, пропонує на Порталі, Ми діємо виключно як посередник. Угода на здійснення рейсу укладається безпосередньо між Вами та відповідною авіакомпанією, і Ми не несемо жодних договірних зобов'язань стосовно надання чи ненадання послуг із перельоту. Відповідальність за здійснення рейсу несе виключно авіакомпанія.

**3.2.2.** Перед бронюванням Вас буде ознайомлено з умовами та правилами відповідних авіакомпаній.

**3.2.3.** Здійснюючи посередництво в туристичних послугах, що надаються авіакомпаніями, ми не гарантуємо доступ до системи бронювання авіакомпанії. Залежно від обставин, ми можемо діяти від вашого імені під час укладення договору між вами та авіакомпанією. Ми також можемо попросити вас звернутися безпосередньо до відповідної авіакомпанії з питань бронювання, змін або скасування резервування. Якщо ви придбали нашу послугу «Гнучкий квиток» (див. Розділ 8), усі запити щодо повторного бронювання потрібно здійснювати через нашу службу підтримки клієнтів, як зазначено в Розділі 8.1.4. Ви можете отримати два підтвердження бронювання: від нас і від відповідної авіакомпанії. Якщо ви отримали два підтвердження бронювання, використовуйте підтвердження бронювання авіакомпанії для реєстрації.

**3.2.4.** З метою загального ознайомлення нижче наведено відомості про типові умови, пов'язані з бронюванням і транспортуванням, які зазвичай застосовують компанії. Однак положення відповідної авіакомпанії матимуть пріоритет над загальними відомостями, викладеними в цьому Розділі 3.2.4. Тому в кожному окремому випадку перед бронюванням Ви маєте ознайомитися з умовами та правилами, що застосовуються відповідною авіакомпанією.

### **а. Розклад рейсів/реєстрація**

Розклад усіх зазначених рейсів указаний за місцевим часом. Прибуття наступного дня помічені в розкладі позначкою "+1". Указуються попередні розклади рейсів, які за умови оперативного попередження можуть змінюватися після видачі квитків, наприклад у зв'язку з обмеженнями, що накладаються органами керування польотами, через погоду або функціональні обмеження з боку авіакомпанії. Заздалегідь перевіряйте поточний розклад перед рейсом.

Дотримуйтеся вимог щодо часу реєстрації, указаних авіакомпанією. Авіакомпанії можуть відмовити в посадці, якщо Ви запізнитесь на реєстрацію. Зауважте, що деякі авіакомпанії рекомендують реєструватися на їхніх веб-сайтах і можуть вимагати плати за реєстрацію, якщо ви реєструєтесь вручну в аеропорту.

### **б. Комбінації окремих квитків**

Під час бронювання чітко вказується, що Ви отримуєте комбінацію з двох окремих квитків, а не один квиток в обидва кінці. Квитки вважаються незалежними один від одного в разі скасування рейсу або внесення в нього змін, а також порушень в авіатрафіку, таких як страйки та зміни в розкладах авіарейсів. Застосовуються власні правила кожного окремого авіаперевізника.

Авіаквитки з різними номерами бронювання завжди вважаються незалежними один від одного рейсами.

### **с. Авіаквитки з кількома етапами/різним порядком використання**

Квиток в один або обидва кінці може включати кілька етапів. Згідно з умовами більшості авіакомпаній такі етапи мають використовуватися в послідовному порядку. В іншому випадку багато авіакомпаній відмовлять у транспортуванні під час подальших етапів рейсу (тобто неспроможність використати один етап рейсу може призвести до недійсності інших етапів, зазначених у квитку). Якщо пасажир із квитком в обидва кінці не вилетить, авіакомпанія може скасувати зворотний рейс.

### **д. Вагітність**

Деякі авіакомпанії відмовляються перевозити жінок, які вагітні уже протягом понад 28 тижнів на час першого або зворотного рейсу. Якщо Ви вагітні, зверніться в авіакомпанію чи проконсультуйтеся з лікарем щодо можливості перельоту.

### **е. Квитки для немовлят і дітей**

Зверніться в авіакомпанію, щоб дізнатися про умови подорожування з дитиною без придбання для неї окремого місця. Зазвичай для дітей, яким виповнилося 2 роки, потрібно придбати окреме місце, а діти віком від 0 до 2 років можуть подорожувати як немовлята без власного місця. Якщо немовляті виповниться 2 роки до завершення подорожі, на всю подорож потрібно придбати дитячий квиток. Забороняється бронювати квитки для немовлят до їхнього народження, оскільки правильне ім'я та дата народження мають відповідати зазначеним у паспорті. Ми не відшкодуватимемо будь-які витрати, якщо із самого початку заброньовано неправильний тип квитка.

#### **f. Неповнолітні особи без супроводу**

Ми не надаємо послуг посередника з бронювання квитків для неповнолітніх осіб без супроводу. Діти віком до 18 років мають супроводжуватися дорослою особою. Деякі країни й авіакомпанії відмовляються приймати дітей віком до 18 років, яких не супроводжує законний опікун. Зауважте, що деякі авіакомпанії для надання послуг вимагають наявності в дітей віком до 18 років свідоцтва про народження.

#### **g. Загублений/пошкоджений багаж**

Як посередник Ми не несемо жодної відповідальності за загублений або пошкоджений багаж. Про виникнення будь-яких проблем слід негайно повідомити представника авіакомпанії в аеропорту.

#### **h. Наземне транспортування та ночівля**

Зазвичай вартість користування будь-якими видами наземного транспорту та ночівлі не входить у вартість квитка. Ви несете особисту відповідальність за ознайомлення з розкладами руху наземного транспорту та цінами.

#### **i. Час стикування між рейсами**

Стандартні квитки, заброньовані на Порталі, включають затверджений час стикування. Час, потрібний для стикування між рейсами, розраховується авіакомпаніями. Якщо затримка певного етапу рейсу призводить до неможливості стикування, авіакомпанії мають допомогти Вам дістатися кінцевого пункту призначення (див. Розділ 11.1).

У разі бронювання окремих квитків авіакомпанії не несуть відповідальності за неможливість стикування, спричинену затримками. Тому ви маєте стежити за тим, щоб часу стикування було достатньо відповідно до вимог авіакомпаній і аеропортів. Будь-які витрати, пов'язані з неможливістю стикування, не відшкодуватимуться.

#### **j. Подвійне бронювання**

Подвійне бронювання значить, що на одного пасажира заброньовано принаймні два квитки в одній авіакомпанії. У разі подвійного бронювання авіакомпанія може скасувати Ваші поїздки. Це також можливо, якщо бронювання здійснено через різні туристичні агентства. Ми не несемо відповідальності за скасування з боку авіакомпаній, а також за їхню відмову відшкодувати ваші витрати через підозру в подвійному бронюванні.

### **3.3. Авіакомпанії, діяльність яких у ЄС заборонено (чорний список)**

Зауважте, що діяльність певних авіакомпаній у межах ЄС заборонено згідно з рішенням Європейської комісії, ухваленим у тісній співпраці з національними органами керування авіатранспортом. Діяльність таких авіакомпаній заборонено, оскільки вони вважаються небезпечними або такими, що не контролюються належним чином керівництвом відповідної країни.

Список заборонених авіакомпаній доступний за цим посиланням:

**Чорний список (список авіакомпаній, діяльність яких у ЄС заборонено)**

### **3.4. Зміни в розкладах і скасування рейсів авіакомпаніями**

**3.4.1.** Ваша угода з відповідною авіакомпанією може передбачати можливість скасувати бронювання або внести в них зміни. Ми сповістимо вас про зміни, щойно авіакомпанія проінформує нас про них.

Якщо ви бажаєте подати запит на зміну або скасування відшкодування як додаткову послугу, ми пропонуємо розглянути запит від вашого імені, якщо це дозволено умовами авіакомпанії. **Щоб переглянути список і вартість наших послуг, натисніть тут.**

Якщо ви не купували наш Пакет послуг під час бронювання, його можна придбати в процесі запиту на допомогу.

**3.4.2.** Розклади рейсів, наведені в підтвердженні бронювання, можуть змінюватися в період між датою бронювання й фактичною датою подорожі. Ми рекомендуємо вам залишатися в курсі оновлень і звернутися до авіакомпанії щонайменше за 72 години до запланованого відправлення рейсу, щоб переконатися, що рейс (і будь-які пов'язані рейси) відбуватимуться за розкладом. Ми не контролюємо зміни в розкладі авіакомпанії та не несемо відповідальності за витрати, що можуть бути спричинені внаслідок таких змін.

### **3.5. Зміни та скасування, запитані Вами**

**3.5.1.** Умови внесення змін у бронювання рейсів (включно зі змінням імені пасажира, пункту призначення та дати подорожі) і відшкодування внаслідок скасування встановлює відповідна компанія, яка є вашим контрагентом за угодою щодо надання послуг із перельоту. Ми як посередник жодним чином не впливаємо на такі умови.

**3.5.2.** Якщо Ви бажаєте внести зміни в своє бронювання або запитати відшкодування за скасування, Ми

пропонуємо додаткову послугу з обробки запита від вашого імені, якщо такі зміни або відшкодування в разі скасування передбачено умовами авіакомпанії. У процесі бронювання таких додаткових послуг ми інформуватимемо вас про подальші умови та вартість надання таких послуг. **Щоб переглянути список і вартість наших послуг, натисніть тут.**

**3.5.3.** Щоб Ми змогли обробити запитані Вами зміни, Ви маєте надіслати запити на зміни принаймні за 24 години до початку рейсу (лише по телефону). Якщо Ви придбали нашу послугу "Гнучкий квиток", див. Розділ 8.

Що стосується більш термінових запитів, рекомендуємо звернутися безпосередньо у відповідну авіакомпанію.

### **3.6. Неприбуття на рейс**

Цим ви вповноважуєте нас скасувати невикористаний квиток на рейс від вашого імені в разі неприбуття на рейс і звернутися до авіакомпанії за можливим відшкодуванням від вашого імені. Ми маємо право, але не зобов'язані діяти таким чином, і це не впливає на Ваше право вимагати відшкодування безпосередньо від авіакомпанії. **Щоб переглянути список і вартість наших послуг, натисніть тут.**

## **4. ПОСЕРЕДНИЦТВО З БРОНЮВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ НОМЕРІВ**

Посередником із бронювання готельних послуг через Портал виступає сайт EAN.com L.P. (надалі – "Hotels.com").

Тому всі запити, пов'язані з бронюванням, внесенням змін або скасуванням, потрібно надсилати безпосередньо на сайт Hotels.com. Тут наведено контактні дані для сайту Hotels.com:

**Номер телефону: +44 (0)20 3788 4352**

**З умовами та правилами використання служби Hotels.com можна ознайомитися на її веб-сайті.**

## **5. ПОСЕРЕДНИЦТВО З БРОНЮВАННЯ ПОСЛУГ ІЗ ПРОКАТУ АВТОМОБІЛІВ**

Посередником із бронювання послуг із прокату автомобілів через Портал виступає компанія Traveljigsaw Limited (надалі – "Rentalcars.com").

Тому всі запити, пов'язані з бронюванням, внесенням змін або скасуванням, потрібно надсилати безпосередньо на сайт Rentalcars.com. Тут наведено контактні дані для сайту Rentalcars.com:

**Контактні дані локальних представників наведено на веб-сайті Rentalcars.**

**Тут можна ознайомитися з умовами та правилами використання служби Rentalcars.com.**

## **6. СПЕЦІАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ЩОДО ПОСЕРЕДНИЦТВА З БРОНЮВАННЯ КІЛЬКОХ ПОСЛУГ**

На Порталі за бажанням можна забронювати кілька окремих послуг. У цьому разі Ви вповноважуєте Нас діяти в якості посередника під час бронювання різноманітних послуг для туристів, що пропонуються різними постачальниками. У процесі бронювання Ви отримаєте чіткі відомості про відповідних постачальників до завершення бронювання. У разі придбання окремих послуг між Вами та Нами не укладається окремий договір. Натомість, Ви укладаєте кілька договорів на надання окремих послуг з кожним із постачальників. У цьому разі Ми діємо виключно як посередник із надання кожної окремої послуги для туристів.

## **7. ВІДОМОСТІ ПРО ВИМОГИ ДО ПАСПОРТІВ, ВІЗ І МЕДИЧНОГО СТРАХУВАННЯ**

**7.1.** Вимоги до паспортів, віз і/або медичного страхування можуть змінюватися, тому Вам слід звернутися у відповідні органи влади (посольство, консульство тощо) заздалегідь перед поїздкою. Ви несете відповідальність за наявність дійсного паспорта та (за потреби) візи. Обов'язково включіть в поїздку всі транзитні пункти, для відвідування яких може знадобитися віза. Отримання візи часто займає певний час, тому Вам слід заздалегідь зайнятися цим питанням. Ми не несемо жодної відповідальності за клієнтів, у яких немає потрібних документів.

**7.2.** Кожен пункт призначення відзначається власними вимогами до процедур в'їзду, отримання потрібних щеплень тощо, які також можуть залежати від національності пасажира. Ви відповідаєте за отримання відповідних відомостей. Ми не несемо жодної відповідальності за інциденти, пов'язані з недотриманням таких офіційних правил. Тому ми настійливо рекомендуємо ознайомитися з формальними процедурами, прийнятими у вибраному пункті призначення або транзитних країнах, а також дізнатися, скільки часу потрібно для улагодження всіх пов'язаних із цим питань.

## **8. НАШІ ВЛАСНІ ПОСЛУГИ**

### **8.1. Гнучкий квиток**

**8.1.1.** Якщо в процесі бронювання Ви придбаєте послугу "Гнучкий квиток", то зможете змінити дату та/або час рейсу за дотримання умов, викладених у цьому розділі. Надаючи послугу "Гнучкий квиток", Ми діємо лише як посередник під час укладання договору на перевезення між Вами та відповідною авіакомпанією. Оскільки "Гнучкий квиток" – це наша власна послуга (тобто Ви не можете скористатися нею, звернувшись безпосередньо

в авіакомпанію), усі запити на повторне бронювання з її використанням потрібно надсилати через нашу службу підтримки клієнтів (див. Розділ 8.1.4).

**8.1.2.** Послуга "Гнучкий квиток" дає змогу повторно забронювати рейси за дотримання наведених нижче умов.

- Усі запити на повторне бронювання потрібно здійснити відповідно до Розділу 8.1.4 принаймні за 24 години до первинного часу відправлення.
- Можна повторно забронювати послуги виключно однієї авіакомпанії, тобто Ви можете повторно забронювати лише рейс, який проводить та сама авіакомпанія, що вказана в квитку, який Ви забронювали першим.
- Етапи рейсу потрібно використовувати в порядку первинного бронювання.
- Заборонено змінювати каютний клас або клас бронювання для одного рейсу.
- Заборонено повторно бронювати квиток на так звану "проміжну посадку" (яка включає перебування в транзитному місті протягом довшого періоду часу, ніж вказаний у первинному заброньованому квитку).
- Неможливо змінити пункт відправлення та/або призначення для першого або зворотного рейсу.
- Послуга "Гнучкий квиток" не передбачає змінення або виправлення імен.
- Поїздку можна повторно забронювати лише один раз. Після підтвердження зміни послуга "Гнучкий квиток" вважається використаною.
- У разі повторного бронювання подорож має завершитися протягом одного року після часу первинного бронювання. Нова подорож може розпочатися не менше, ніж за 24 години після часу запити зміни.
- Якщо послугу "Гнучкий квиток" використано, витрати на бронювання не відшкодовуються.

**8.1.3.** Послугу "Гнучкий квиток" потрібно забронювати й оплатити у процесі бронювання. Її не можна додати згодом.

**8.1.4.** Щоб повторно забронювати квиток, потрібно звернутися в нашу службу підтримки клієнтів по телефону в робочий час. **Наш номер телефону можна знайти в розділі «Контакти – телефон».**

**8.1.5.** Повторне бронювання завершується, лише коли Ми підтвердимо його електронною поштою. Якщо Ви не отримали підтвердження, зверніться в нашу службу підтримки клієнтів.

**8.1.6.** Можливість повторного бронювання квитків за допомогою послуги "Гнучкий квиток" залежить від їхньої наявності. Якщо змінення квитка передбачає зростання його вартості або скасування знижки для пасажирів (наприклад, знижки на дитячий квиток), Ви несете відповідальність за додаткові витрати. Ми не несемо відповідальності за можливий вплив повторного бронювання на додаткові послуги, замовлені безпосередньо в авіакомпанії (наприклад, бронювання додаткового багажу або місць).

**8.1.7.** У разі скасування рейсу вартість послуги "Гнучкий квиток" не відшкодовуватиметься.

**8.1.8.** Якщо Ви не прибудете на певний етап поїздки, можливість повторного бронювання за допомогою послуги "Гнучкий квиток" буде скасовано.

## **8.2. Захист від скасування (страхування від скасування)**

**8.2.1.** Під час бронювання рейсу необхідно придбати й оплатити страхування від скасування. Ця страховка набуває сили після здійснення бронювання та припиняє діяти з моменту відправлення в подорож. Вона розраховується від фактичної дати вильоту, на яку заброньований рейс. Страхування від скасування потрібно придбати для всіх туристів, для яких заброньовано квитки, щоб скористатися нею в разі скасування бронювання.

**8.2.2.** Скасування повинне здійснюватися щонайменше за дві години до вильоту, щоб можна було застосувати страховку від скасування. Страховка від скасування втрачає свою дійсність одразу з моменту відправлення в подорож. У неробочі години нашої компанії з питань скасування потрібно звертатися безпосередньо до авіакомпаній, постачальників готельних послуг або компаній із прокату автомобілів.

**8.2.3.** Якщо рейс скасовано на основі пред'явлення дійсної медичної довідки, буде відшкодовано повну вартість бронювання за винятком збору за обробку в розмірі 45 UAH на особу. Наша компанія не компенсує вартість збору за страхування від скасування або попередньо оплачених внесків, зборів і будь-яких страхових полісів (за винятком страхування подорожі). Максимальна сума, що виплачується в разі скасування за страховкою від скасування, складає 2500 UAH на особу та/або 5000 UAH на рейс.

**8.2.4.** Випадки, що передбачають відшкодування

Кошти підлягають відшкодуванню, якщо Ви не в змозі здійснити заплановану подорож через непередбачені випадки, а саме:

- гостре захворювання або нещасний випадок із Вами, Вашим попутником у тому ж бронюванні або близьким родичем, коли рекомендовано відмовитися від запланованої подорожі згідно з медичною довідкою від лікаря, який проводить лікування;
- у разі Вашої смерті, смерті близького родича або попутника в тому ж бронюванні.

Термін "близький родич" у цьому контексті означає чоловіка, дружину, дітей, онуків, рідних братів або сестер, батьків, бабусь і дідусів, батьків чоловіка або дружини застрахованої сторони або особу, з якою застрахована

сторона проживає як подружжя.

#### **8.2.5. Страхування від скасування не поширюється на:**

- компенсацію, яку можна отримати деінде, наприклад за рахунок захисту від скасування або іншої страховки;
- хворобу, нещасний випадок або травмування, про які Вам було відомо (було поставлено діагноз) під час укладання угоди про страхування від скасування;
- хронічні захворювання/інфекції/психічні розлади. Це не стосується випадків, коли в особи не спостерігаються симптоми/проблеми протягом останніх шести місяців від часу бронювання подорожі (якщо скасування пов'язане з цими симптомами, діагноз повинен підтвердити спеціаліст);
- захворювання, нещасний випадок або інші наслідки вагітності або пологів;
- ускладнення, спричинені вживанням алкоголю, інших токсичних речовин, седативних засобів або наркотиків;
- витрати, понесені через те, що застрахована сторона вчасно не скасувала подорож;
- випадки, коли відсутня мета подорожі;
- ускладнення, що виникли в результаті особисто обраних процедур і лікування, зокрема косметичних операцій;
- будь-які додаткові заходи з організації подорожі, що не входять у підтвердження, наприклад квитки в театр тощо;
- боязнь перельотів.

#### **8.2.6. Які відомості нам потрібні?**

Страховка від скасування застосовується лише за наявності дійсної медичної довідки. Ми повинні отримати її протягом п'яти робочих днів після скасування. Медична довідка повинна бути заповнена лікарем, який проводить лікування. У ній повинні бути зазначені його ім'я та прізвище, контактні дані та печатка. У разі відсутності печатки потрібно надати копію посвідчення особи лікаря.

#### **8.2.7. У медичній довідці також мають бути зазначені такі дані:**

- дата проведення огляду;
- результати огляду;
- діагноз;
- інші оригінали довідок/документів, що можуть бути важливими в оцінці претензії;
- фактичне підтвердження того, що захворювання є гострим і заважає пацієнту здійснити подорож.

**Медичну довідку можна завантажити тут.**

**Для відправки медичної довідки натисніть тут.**

### **8.3. Гарантія самостійної пересадки**

**8.3.1.** Якщо наші послуги щодо допомоги з гарантією стикування, як зазначено в цьому розділі 8.3 (далі — «Гарантія самостійної пересадки»), включено у ваше бронювання, це буде чітко зазначено під час процесу бронювання та в підтвердженні бронювання.

**8.3.2.** За винятком виключень нижче, Гарантія самостійної пересадки застосовується в таких випадках (кожен — «Зміна»):

- якщо будь-який із ваших рейсів перенесено, затримано або скасовано відповідною авіакомпанією, що призвело до пропуску вами рейсу до місця призначення;
- якщо ви пропустили стикувальний рейс через затримки багажу або втрати поза вашим належним контролем; та
- якщо ви пропустили стикувальний рейс через митні або імміграційні процеси поза вашим належним контролем.

**8.3.3.** Гарантія самостійної пересадки не застосовується:

- якщо Зміна стосується лише рейсів у межах одного квитка (видається як один електронний квиток / запис реєстрації пасажирів). Авіакомпанія, яка забезпечує ці рейси, несе відповідальність за будь-які проблеми та узгодження Зміни рейсів (ви можете звернутися безпосередньо до відповідної авіакомпанії для отримання допомоги та/або відповідей на запитання);
- якщо Зміна спричинена форс-мажорними ситуаціями, тобто обставинами поза належним контролем авіакомпанії, як-от (без обмежень) політична нестабільність, екстремальні погодні умови, ризики безпеки, страйки, значне обмеження експлуатації аеропорту та/або банкрутство/неплатоспроможність авіакомпанії;
- через будь-які дії (або відсутність дій), що знаходяться під вашим контролем, зокрема, наприклад, якщо ви пропустили рейс, тому що (i) не мали відповідної візи, проїзних документів або будь-якої іншої документації,

- необхідної для вашої подорожі; або (ii) порушили будь-які правила та обмеження авіакомпанії; або
- якщо ви подорожуєте із зареєстрованим багажем, хоча забронювали рейс самостійної пересадки з позначкою "без зареєстрованого багажу", тобто при рейсі самостійної пересадки з коротким часом стикування; Або
- якщо ви внесли зміни до бронювання без нашого попереднього схвалення.

#### **8.3.4.** Проінформуйте нас без зайвих затримок.

Якщо ви бажаєте скористатися Гарантією самостійної пересадки, ви повинні проінформувати нас телефоном без зайвих затримок, коли дізнаєтеся про Зміну. Контактні дані див. у преамбулі. Якщо ви не проінформуєте нас без зайвих затримок, ви не матимете права на використання Гарантії самостійної пересадки.

#### **8.3.5.** Допомога з Гарантією самостійної пересадки — альтернативні рейси або повернення коштів.

Після того, як нас буде проінформовано про Зміну, ми запропонуємо вам вибрати один із таких варіантів:

- а) альтернативні рейси до кінцевого місця призначення за наш рахунок (вам буде повідомлено точні рейси, запропоновані нами);
- б) повернення ціни, яку ви заплатили за невикористані рейси під час бронювання; або
- в) рейси для повернення у ваш аеропорт відправлення за наш рахунок (вам буде повідомлено точні рейси, запропоновані нами).

У випадку, якщо ми не зможемо запропонувати вам належні рейси до кінцевого місця призначення, ми можемо направити вас до альтернативних аеропортів. У такому випадку ми покриваємо ваші витрати на транспортування до альтернативного аеропорту.

Якщо до початкової дати відправлення пов'язаного рейсу залишилося більше 48 годин, ми на власний розсуд виберемо один із варіантів, зазначених у розділі 8.3.5.

#### **8.3.6.** Ваше прийняття запропонованої допомоги

Ви повинні дати відповідь щодо вашого вибору якомога швидше після отримання додаткової інформації від нас щодо варіантів, визначених у підрозділах 5 (а)–(с) вище. Якщо ми не отримаємо вашу відповідь у належний термін (у будь-якому випадку не більше 24 годин), ви більше не зможете скористатися Гарантією самостійної пересадки.

#### **8.3.7.** Додаткові компенсації

На додаток до ваших прав, викладених у цьому розділі 8.3, Гарантія самостійної пересадки надає вам такі права:

- **Розміщення.** Якщо Зміна відбувається в останній момент і ви залишаєтеся без розміщення на ніч (22:00–08:00), ми відшкодуємо для вас вартість розміщення на одну або кілька ночей. Гарантія самостійної пересадки покриває компенсацію, обмежену загальною сумою 100 USD за одного пасажера. Будь-яка компенсація на розміщення, яку ви отримаєте від авіакомпанії, вираховується з компенсації в рамках Гарантії самостійної пересадки.
- **Їжа та напої.** Якщо Зміна призводить до затримки рейсів більше ніж на 4 години, ми відшкодуємо вартість їжі та напоїв на загальну суму до 12 USD на одного пасажера, що покривається Гарантією самостійної пересадки. Будь-яка компенсація на їжу та/або напої, яку ви отримаєте від авіакомпанії, вираховується з компенсації в рамках Гарантії самостійної пересадки.

Зверніть увагу, що вам потрібно буде покрити витрати й надати нам квитанції за такі витрати.

## **9. ТАРИФИ Й ОПЛАТА**

### **9.1. Оплата**

**9.1.1.** Оплату Послуг для туристів обробляємо Ми чи партнери, що входять нашу групу компаній (в співпраці з нашим постачальником послуг з обробки платежів, який підтримує функціональність обробки платежів), або Постачальник послуг. Під час надання нашим постачальникам послуг з оплати всі відомості про оплату, що належать нашим клієнтам, шифруються на захищеному сервері.

**9.1.2.** Залежно від умов бронювання та додаткових послуг платіж може розбиватися на дві окремі транзакції, що полягають в окремій оплаті наших послуг і послуг їхнього Постачальника. З Вас буде стягнуто плату, що не перевищує загальну вартість, указану на нашому сайті. Застосовуються аналогічні заходи безпеки.

**9.1.3.** Щоб Ми змогли обробити платіж, Вам потрібно забезпечити наявність коштів у достатньому обсязі. Якщо під час обробки платежу виникнуть проблеми, Ми спробуємо повторно обробити його в співпраці з нашим постачальником послуг з оплати. Якщо це не забезпечить отримання від Вас коштів у повному обсязі, Ми якнайшвидше звернемося до Вас і надамо вказівки щодо інших способів оплати. Якщо Ми не отримаємо платіж після виконання таких подальших вказівок, про нездійснений платіж буде повідомлено компанію зі стягнення заборгованості.



## 9.2. Шахрайство при оплаті

Якщо у Нас виникнуть підозри в шахрайстві, Ми зберігаємо за собою право відмовити в обробці такого платежу. У разі підозри злочину може вимагатися легітимізація оплати. Поліції буде повідомлено про всі види шахрайства при оплаті.

## 9.3. Компенсація

9.4. Відшкодування обробляються відповідно до положень та умов Постачальника послуг. Якщо ви маєте право на відшкодування, ваше відшкодування буде оброблятися за тією ж формою оплати, що використовувалася для оплати бронювання.

9.5. Усі відшкодування виплачуються відповідним Постачальником послуг, і ми як посередник не впливаємо на час обробки запиту Постачальником послуг.

9.6. Як посередник ми будемо обробляти лише такі відшкодування платежів, які ми вже отримали від відповідного Постачальника послуг.

9.7. Загальна вартість вашого бронювання включатиме вартість Послуг для туристів, будь-які додаткові продукти та вартість нашого обслуговування. Зверніть увагу, що вартість нашого обслуговування не підлягає відшкодуванню. Це пов'язано з тим, що плата за обслуговування — це плата за наші послуги як посередника, які вважаються виконаними після підтвердження бронювання.

## 10. ПРЕТЕНЗІЇ

### 10.1. Претензії щодо надання Послуг для туристів

Про будь-які проблеми, зауваження або претензії щодо фактичного надання Послуг для туристів слід безпосередньо повідомляти відповідного Постачальника послуг (туристичного оператора, авіакомпанію, страхувальника, компанію з прокату автомобілів, готель), з яким укладено договір на відповідні Послуги для туристів. Крім того, ознайомтеся з Розділом 11, у якому наведено Ваші права згідно з регламентом ЄС.

### 10.2. Скарги щодо наших власних послуг

Скарги, пов'язані з нашими власними послугами, потрібно надсилати виключно в письмовій формі протягом двох місяців після кінцевої дати подорожі.

Скарги можна надіслати звичайною або електронною поштою за наведеною нижче адресою.

**Поштова адреса:** Etraveli Group AB

**FAO:** Customer Relations

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden (Швеція)

**Адреса електронної пошти:** [customer.relations@support.etraveli.com](mailto:customer.relations@support.etraveli.com)

## 11. ПРАВА КЛІЄНТА ЗГІДНО З РЕГЛАМЕНТОМ ЄС

### 11.1. Скасовані або затримані рейси

Якщо Ви подорожуєте в або виїжджаєте з ЄС чи користуєтеся послугами перевізника, що діє в межах ЄС, то можете вимагати відшкодування витрат безпосередньо у відповідної авіакомпанії, якщо рейс скасовано чи затримано або вам відмовлено в посадці. **Щоб отримати додаткові відомості про Регламент ЄС 261/2004, клацніть тут.**

### 11.2. Відповідальність перевізника

Регламент ЄС (889/2002) щодо відповідальності перевізників за нещасні випадки. **Регламент наведено тут.**

## 12. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

12.1. Ви погоджуєтеся, що Ми діємо як посередник між Вами та Постачальником послуг. У жодному разі Ми не несемо відповідальності за Послуги для туристів, які Ви забронювали в одного або кількох Постачальників послуг, а також за будь-які неточності у відомостях, наведених на Порталі, забезпеченому відповідним Постачальником послуг.

12.2. Якщо Постачальник послуг не може з будь-яких причин надати Послугу для туристів, у тому числі через його банкрутство, Ми можемо діяти лише як посередник і відшкодувати кошти, уже отримані від відповідного

Постачальника послуг.

**12.3.** Що стосується наших власних послуг, Ми несемо відповідальність за збитки в межах, передбачених цими Умовами та правилами й дозволених законодавством. Ми несемо відповідальність лише за прямі збитки, фактично понесені Вами через невиконання нами обов'язків стосовно власних послуг, які можуть дорівнювати загальній вартості бронювання (яке може включати одну або кілька поєднаних подій).

**12.4.** Обмеження відповідальності, викладене в Розділі 12.3, також стосується невиконання обов'язків особами, за яке Ми несемо відповідальність згідно з нормами законодавства.

## 13. ЗАСТОСОВНЕ ЗАКОНОДАВСТВО ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ СУПЕРЕЧОК

### 13.1. Застосовне законодавство

Фінське законодавство застосовується виключно до цих Умов і положень, а також до договору між Вами та нами.

На Вас як на клієнта розповсюджуються всі обов'язкові положення законодавства країни, у якій Ви проживаєте. Жодні положення цих Умов і правил, включно з цим Розділом 13.1, не впливають на Ваші права як клієнта, передбачені такими обов'язковими положеннями місцевого законодавства.

### 13.2. Врегулювання суперечок в онлайні

Європейська комісія забезпечує платформу для врегулювання суперечок в онлайні (ODS – online dispute resolution) за такою адресою: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## 14. ЗАХИСТ ДАНИХ

Ми дбаємо про захист ваших особистих даних. Докладні відомості про збирання, обробку та використання особистих даних наведено в нашій **Політиці конфіденційності**.

Станом на: 08.10.2020

### ДОДАТОК 2. ВАРТІСТЬ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ДОПОМОГИ

\$

Послуга	Вартість (із ПДВ)	
<b>Пакет підтримки</b> Оплата здійснюється за всі послуги та зміни.	670, UAH за бронювання	
<b>Плата за обслуговування в разі здійснення відшкодування за скасування протягом 24 годин</b> У випадку, якщо квиток ще не видано або його можна анулювати.	1 495, UAH за особу	
<b>Плата за обслуговування в разі відшкодування</b> Для всіх відшкодувань, які ви запитуєте, включаючи запити на відшкодування вартості квитка, податків, зборів та/або стягнень від авіакомпанії.  Плата поширюється також на адміністративну роботу в разі скасування авіакомпанією.	1800 UAH за особу  Відшкодування в разі скасування авіакомпанією: 905 UAH за бронювання	
	<b>Вартість квитка</b>	<b>Плата за особу</b>
	0-100 EUR	670 UAH
	101-350 EUR	1820 UAH
	351 - 750 EUR	2485 UAH

**Зміна бронювання**

У разі запиту на зміну бронювання, наприклад зміну розкладу рейсів, коригування імені або додаткове бронювання дитини без місця.

751 < EUR	2960 UAH
-----------	----------

Зміни в розкладі (перебронювання) протягом 24 годин

Вартість квитка	Плата за особу
0-350 EUR	670 UAH
350 < EUR	955 UAH

Перебронювання на варіант авіакомпанії в разі змін у розкладі є безкоштовним. Плата за допомогу в разі інших змін, ініційованих авіакомпанією, становить 905 UAH за бронювання.

**Плата за обслуговування вручну**

Допомога вручну для здійснення нового бронювання

995, UAH за особу

Зверніть увагу, що будь-які зміни та/або відшкодування регулюються умовами авіакомпаній та правилами оплати авіакомпанії. Може стягуватися додаткова плата авіакомпаній. Ми як посередник не несемо за це відповідальність.

Якщо в результаті потрібної зміни збільшується вартість квитка або пасажир втрачає право на спеціальну ціну, відповідальність за ці витрати він несе самостійно.