

**ДОГОВОР (ОФЕРТА)
оказания услуг**

город Санкт-Петербург

Общество с ограниченной ответственностью «КОРУС Консалтинг СНГ», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице исполняющего обязанности Директора Машурина Сергея Вячеславовича, действующего на основании Устава, направляет настоящую оферту (также – Оферта) неопределенному кругу физических лиц заключить договор оказания услуг, указанных в Оферте, на изложенных условиях (далее – Договор).

ТЕРМИНЫ И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Стороны договорились о следующем значении терминов для использования в настоящем договоре:

«Исполнитель» - Общество с ограниченной ответственностью «КОРУС Консалтинг СНГ» (ООО «КОРУС Консалтинг СНГ»), ОГРН 1057812752502, ИНН 7801392271, КПП 780201001, место нахождения: 194100, г. Санкт-Петербург, Большой Сампсониевский проспект, д.68, литер «Н», пом. 1 «Н», банковские реквизиты: р/с 40702810255080002464, к/с 30101810500000000653, БИК 044030653, СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, электронная почта: travel@esphere.ru.

«Сервис» – сервис “Деловые поездки”, являющийся программой для ЭВМ, правообладателем и разработчиком которой является Исполнитель, имеющий широкий спектр функциональных и иных возможностей, включая, но не ограничиваясь следующим: бронирование, оформление, приобретение и возврат авиабилетов.

«Заказчик» - физическое лицо – акцептант по настоящему договору.

«Доступ к Сервису» – предоставление Исполнителем в рамках Услуги сопровождения Сервиса удаленного доступа Заказчику к Сервису посредством сайта Исполнителя в сети Интернет по адресу: <https://spasibosberbank.travel/>.

«Инструментарий Сервиса» – функционал по бронированию, оформлению и приобретению авиабилетов, доступный в Сервисе для Представителей Заказчика.

«Услуги сопровождения Сервиса» - комплекс услуг сопровождения Сервиса, оказываемый Заказчику и позволяющий ему проверять функциональные возможности Сервиса, осуществлять бесперебойный вход и использование Сервиса в режиме «онлайн» посредством входа на сайт Исполнителя в сети Интернет по адресу: <https://spasibosberbank.travel/>, получить доступ к Инструментарии Сервиса; воспользоваться техническим сопровождением (поддержки) функционала Сервиса.

«Поставщики услуг» - авиакомпании и иные компании, осуществляющие перевозку пассажиров; предоставляющие услуги, позволяющие осуществлять бронирование билетов (проездных документов) для Заказчика или иные услуги непосредственно, связанные в выполнении поручения Заказчика по приобретению ему проездных документов.

«Сбермили» - условная единица (бонус), начисляемая на счет Заказчика, в программе потребительской лояльности, построенной на системе накопления и использования Сбермили, являющаяся составной частью программы «Спасибо от Сбербанка», и списываемая с такого счета в соответствии с правилами программы и дающая Заказчику право на получение поощрения в рамках программы. Сбермили используются только в учетных целях и не являются и не могут являться средством платежа, каким-либо видом валюты или ценной бумагой, электронным денежным средством, не могут быть обналичены, переданы третьим лицам, которые не являются участниками программы, или переданы по наследству.

Порядок и условия взаимодействия Исполнителя и Акционерного общества «Центр программ лояльности» (АО «ЦПЛ») в рамках программы, которая реализуется Публичным акционерным обществом «Сбербанк России» (ПАО Сбербанк) и управляется АО «ЦПЛ» с целью привлечения новых и поощрения постоянных участников программы, устанавливаются в отдельном договоре, заключенном между Исполнителем и АО «ЦПЛ».

«Спасибо» - условная единица (бонус), начисляемая на счет Заказчика, в программе лояльности, построенной на системе накопления и использования бонусов Спасибо, дающая Заказчику право на получение поощрения в рамках программы. Бонусы используются только в учетных целях и не являются и не могут являться средством платежа, каким-либо видом валюты или ценной бумагой, электронным денежным средством, не могут быть обналичены, переданы третьим лицам, которые не являются участниками программы, или переданы по наследству.

Порядок и условия взаимодействия Исполнителя и Акционерного общества «Центр программ лояльности» (АО «ЦПЛ») в рамках программы, которая реализуется Публичным акционерным обществом «Сбербанк России» (ПАО Сбербанк) и управляется АО «ЦПЛ» с целью привлечения новых и поощрения постоянных участников программы, устанавливаются в отдельном договоре, заключенном между Исполнителем и АО «ЦПЛ».

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги сопровождения сервиса Business Travel (далее по тексту договора – услуги сопровождения Сервиса и/или Услуги), в объеме и на условиях, согласно Приложению № 1 к настоящему договору, а Заказчик обязуется принять Услуги и оплатить их в соответствии условиями настоящего договора.

Исполнитель предоставляет Заказчику в рамках оказания Услуг сопровождения Сервиса удаленный доступ к Сервису посредством сайта Исполнителя в сети Интернет по адресу: <https://spasibosberbank.travel/>

1.2. Услуги сопровождения Сервиса оказываются Исполнителем в тестовом режиме начиная с даты осуществления Заказчиком первого входа в Сервис и до первого сделанного заказа на покупку авиабилетов. С момента, когда Заказчик делает заказ на покупку авиабилетов через Сервис, оплата взимается на условиях и в размере, предусмотренным в настоящем договоре. Плата за оказание Услуг сопровождения Сервиса в тестовом режиме включена в стоимость услуг сопровождения Системы.

1.3. Поскольку бронирование и оформление билетов является неотъемлемым функционалом Сервиса, в части получаемых денежных средств от Заказчика за услуги в оплату проездных документов, дополнительных сборов поставщиков услуг, а также при приобретении проездных документов у Поставщиков таких билетов, Исполнитель выступает агентом, действующим от своего имени и за счет Заказчика, по приобретению для Заказчика проездных билетов, включая сборы поставщиков услуг. Вознаграждение агента составляет 1 % от стоимости услуг сопровождения Сервиса, включено в стоимость Услуг в приложении №1 и отдельно не взимается, т.к. количество приобретенных билетов, заказанных Заказчиком влияет на интенсивность использования Сервиса, исходя из которой рассчитывается стоимость услуг сопровождения Сервиса, согласно приложения № 1 к настоящему договору.

2. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН

2.1. Заказчик согласен с тем, что, в случае необходимости, для выполнения услуг по договору, Исполнитель формирует и использует персональные данные Заказчика.

2.1.1. К персональным данным, которые использует Исполнитель для оказания Услуг по настоящему договору относятся:

- Фамилия, Имя, Отчество
 - Паспортные данные (общероссийский паспорт)
 - Паспортные данные заграничного паспорта
 - данные любого иного иностранного паспорта (при необходимости)
 - Сведения о рождении: дата, место рождения
 - Номера контактных телефонов
 - Адрес электронной почты
- а также иная информация, касающаяся Заказчика.

2.1.2. При обработке персональных данных Заказчика (сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение), полученных в целях исполнения настоящего договора, Исполнитель обязуется:

- соблюдать конфиденциальность и обеспечивать безопасность персональных данных;
- не разглашать персональные данные и использовать их только в целях исполнения настоящего договора и заключения договоров перевозки/проживания;
- выполнять и соблюдать требования по защите обрабатываемых персональных данных, предусмотренные статьями 18.1. и 19 ФЗ №152-ФЗ от 27 июля 2006г. «О персональных данных».

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Исполнитель обязуется:

3.1.1. Добросовестно и в установленные сроки исполнять свои обязательства по договору; оперативно информировать Заказчика о ходе оказания Услуг, предоставлять Заказчику информацию по его запросу, касающуюся предмета настоящего договора.

3.1.2. Обеспечивать сохранность документов, переданных ему Заказчиком или полученных в интересах Заказчика для исполнения настоящего договора.

3.1.3. Обеспечивать конфиденциальность персональных данных Заказчика, полученных от Заказчика.

3.1.4. Предоставить Заказчику доступ к Инструментарии Сервиса.

3.1.5. Предоставить Заказчику обучающие материалы на русском языке, необходимую техническую информацию для возможности работы с Сервисом (при необходимости).

3.2. **Заказчик обязуется:**

3.2.1. Своевременно оплачивать Услуги Исполнителя по настоящему договору.

3.2.2. Самостоятельно и своевременно осуществлять установку обновлений собственного программного обеспечения по доступу к Сервису посредством сети Интернет (например, установка обновлений для веб-браузера).

3.2.3. Не передавать третьей стороне права и/или обязанности по настоящему договору, как частично, так и полностью, за исключением случаев, когда Исполнитель дал на это своё предварительное письменное согласие.

3.2.4. Уведомлять Исполнителя о любых сбоях в работе Инструментария Сервиса.

3.2.5. Предоставлять Исполнителю информацию и документы, необходимые для надлежащего исполнения Исполнителем своих обязанностей по настоящему договору.

3.2.6. При отказе Заказчика в целом или в части от Услуг, предусмотренных п. 1.1. настоящего договора, уведомить об этом Исполнителя и уплатить все фактически понесенные Исполнителем расходы, в том числе убытки Исполнителя и штрафные санкции, если таковые предусмотрены третьими лицами (поставщиками услуг).

3.3. **Заказчик имеет право:**

3.3.1. Использовать Инструментарий Сервиса.

4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ

4.1. Стоимость Услуг сопровождения Сервиса и порядок расчетов по настоящему договору определяется согласно тарифам, установленным Приложением № 1 к настоящему договору.

4.2. Оплата Заказчиком Услуг по настоящему Договору осуществляется с использованием банковских карт Заказчика путем списания денежных средств с таких карт на расчетный счет Исполнителя, в порядке, указанном в Приложении №2 к настоящей Оферте, являющимся неотъемлемой частью Оферты.

4.3. Сторона договорились, что аванс и предварительная оплата не являются займом, а отсрочка и рассрочка платежа не являются коммерческим кредитом, если иное прямо не предусмотрено настоящим договором.

4.4. В случае, если услуги сопровождения Сервиса оплачиваются Заказчиком бонусами – Сбермилями, то часть стоимости услуг, оплаченную Заказчиком Сбермилями, Исполнителю компенсирует ПАО Сбербанк через своего агента АО «ЦПЛ» по отдельному договору, заключенному между Исполнителем и АО «ЦПЛ». При этом Заказчик производит оплату части стоимости услуг Исполнителю по п. 4.2. Договора за вычетом бонусов – Сбермилей.

4.5. В случае, если Услуги сопровождения Сервиса оплачиваются Заказчиком бонусами – Спасибо, то часть стоимости Услуг, оплаченную Заказчиком бонусами - Спасибо не подлежит перечислению Исполнителю.

4.6. В случае, если стоимость билетов и/или услуг Поставщиков услуг оплачиваются Заказчиком бонусами – Сбермили или Спасибо, то часть стоимости услуг, оплаченная Заказчиком такими бонусами, не подлежит возмещению Исполнителю, выступающему в этих отношениях Агентом. При этом, часть стоимости услуг, оплаченную Заказчиком Сбермилями, Исполнителю компенсирует ПАО Сбербанк через своего агента АО «ЦПЛ» по отдельному договору, заключенному между Исполнителем и АО «ЦПЛ». При этом Заказчик производит возмещение затрат Исполнителя по приобретению проездных билетов и иных услуг Поставщиков услуг Исполнителю по п. 4.2. Договора за вычетом бонусов – Сбермилей или Спасибо.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору Стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации и настоящим договором.

5.2. Обязательство Стороны по выплате неустойки возникает у нарушившей Стороны после получения ею письменного требования об уплате неустойки от другой Стороны.

5.3. Сторона, нарушившая условия настоящего договора, не исполнившая или исполнившая ненадлежащим образом свои обязательства из настоящего договора, обязана возместить другой Стороне причиненные убытки.

5.4. Заказчик обязан возместить все расходы Исполнителя, связанные с удовлетворением носящих характер мер гражданско-правовой ответственности денежных требований поставщиков услуг, заказанных/забронированных Заказчиком у этих поставщиков посредством Сервиса, если указанные требования обусловлены действиями/бездействием Заказчика.

5.5. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за неоказание услуг, указанных в п.1.1. договора, обусловленное обстоятельствами, возникшими из-за действий Перевозчика.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. Стороны обязуются разрешать возникшие разногласия путём переговоров на основе признания и соблюдения в равной степени прав и законных интересов Сторон.

6.2. Соблюдение претензионного порядка разрешения споров является обязательным для Сторон.

6.3. Срок ответа на претензию составляет 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня её получения соответствующей Стороной.

6.4. Не получив ответа на претензию в установленный пунктом 6.3. настоящего договора срок или получив ответ, не признающий полностью или в части требования, изложенные в претензии, Сторона, предъявившая требования, изложенные в претензии, вправе для разрешения спора обратиться в Арбитражный суд Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

7. УСЛОВИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

7.1. По взаимному согласию Сторон в рамках настоящего договора конфиденциальной признается любая информация, касающаяся предмета настоящего договора, хода его выполнения и полученных результатов. Каждая из Сторон обеспечивает защиту конфиденциальной информации, ставшей доступной ей в ходе исполнения настоящего договора, от несанкционированного использования, распространения или публикации. Такая информация не будет передаваться третьим сторонам без письменного разрешения другой Стороны и использоваться в иных целях, кроме выполнения обязательств по настоящему договору.

7.2. Любой ущерб, вызванный нарушением условий конфиденциальности, определяется и возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3. Обязательства Сторон по защите конфиденциальной информации распространяются на все время действия настоящего договора, а также в течение 3 (трёх) лет после прекращения его действия.

7.4. Не является нарушением режима конфиденциальности предоставление Сторонами информации по запросу уполномоченных государственных органов в соответствии с законодательством Российской Федерации, участнику Исполнителя, использование Исполнителем сведений на своём сайте, в рекламе или маркетинговых целях, а равно не является нарушением режима конфиденциальности раскрытие Исполнителем информации о Заказчике и/или содержании оказанных ему Услуг и прочих характеристиках третьим лицам (соисполнителям), в той части, которая необходима последним для оказания Услуг, предусмотренных настоящим договором.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после заключения настоящего договора, которые стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами, к которым относятся, включая, но, не ограничиваясь, пожар, землетрясение, военные действия, уличные беспорядки, забастовки, акты и действия (бездействия) государственных или муниципальных органов и любые другие обстоятельства, влияющие на непосредственное выполнение условий настоящего договора.

8.2. О возникновении, продолжительности и прекращении обстоятельств непреодолимой силы и/или их последствий Стороны обязуются уведомлять друг друга незамедлительно, но не позднее 3 (трёх) календарных дней с даты их возникновения/прекращения.

8.3. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжаются более 3 (трех) месяцев, каждая Сторона имеет право инициировать досрочное расторжение договора.

9. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

9.1. Настоящая Оферта считается добровольно, полностью и безоговорочно акцептованной Заказчиком, а настоящий договор соответственно - заключенным, с момента осуществления представителем Заказчика следующих действий:

9.1.1. Проставлением Заказчиком галочки в графе «Я принимаю условия соглашения на обработку персональных данных и соглашаюсь с правилами покупки билетов» при оформлении авиабилета.

Дополнительно стороны рассматривают действия Заказчика по оплате услуг, как последующее одобрение и согласие Заказчика с настоящей Офертой и заключение договора, согласно статьи 183 Гражданского кодекса РФ.

9.2. Акцепт Оферты означает, что Заказчик предварительно ознакомился и подтверждает свое согласие со всеми условиями и положениями договора и приложениями к нему.

После акцепта настоящей Оферты (заключения настоящего договора) Заказчик не вправе ссылаться на то, что он не ознакомлен с условиями и положениями договора, а также с приложениями к нему (частично или в полном объеме) либо не признает их обязательность.

Заказчик заверяет и гарантирует, что обладает всеми правами, необходимыми для заключения и исполнения настоящего договора.

В случае, если Заказчик не согласен с каким-либо условием настоящего договора, Исполнитель предлагает отказаться от заключения настоящего договора и использования Сервиса.

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ИЗМЕНЕНИЕ ОФЕРТЫ

10.1. Настоящий договор может быть изменён и/или расторгнут по основаниям и в порядке, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации и настоящим договором.

10.2. Настоящая Оферта вступает в силу с момента ее опубликования в Сервисе и действует до момента ее отзыва.

10.3. Договор вступает в силу с момента акцепта Оферты и действует бессрочно.

10.4. Исполнитель имеет право отозвать Оферту до момента ее акцепта, согласно п. 10.1. договора.

10.5. Исполнитель оставляет за собой право внести изменения в условия договора (Оферты), в том числе изменить наименование, описание, состав и стоимость Услуг, указанных в настоящем Договоре.

10.6. Изменения вступают в силу с момента опубликования новой редакции Договора (Оферты) в Сервисе, если иной срок не будет указан при такой публикации.

10.7. При этом, внесение изменений в Оферту влечет за собой внесение этих изменений в заключенный и действующий между Заказчиком и Исполнителем договор, и эти изменения в Договор вступают в силу одновременно с такими изменениями в Оферту.

10.8. Заказчик признает, что опубликование вышеуказанных сведений и документов на сайте Исполнителя является надлежащим уведомлением Заказчика о вносимых изменениях.

10.9. Договор может быть расторгнут:

- По соглашению Сторон в любое время.
- По инициативе любой из Сторон с письменным уведомлением другой Стороны не позднее, чем за 15 (пятнадцать) рабочих дней до предполагаемой даты расторжения.

10.10. Прекращение действия договора не освобождает Стороны от проведения взаимных расчетов, выполнения уже возникших к этому моменту обязательств и ответственности за их нарушение. Взаиморасчеты производятся Сторонами не позднее, чем в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней с даты прекращения договора.

11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

11.1. По всем вопросам, не урегулированным настоящим договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

11.2. Все заявки, уведомления, и иные документы должны оформляться Сторонами в письменном виде, подписываемых уполномоченным лицом соответствующей Стороны. При отправке документов в печатном виде Стороны до получения оригиналов таких документов признают имеющими юридическую силу документы, оформленные и направленные по факсимильной связи, по электронной почте или иным способом, позволяющим достоверно установить, что документ исходит от конкретной Стороны. При этом каждая Сторона незамедлительно, но в любом случае не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты передачи документов такими способами, обязуется направлять другой стороне оригиналы этих документов.

11.3. Стороны обязаны обеспечить своевременное получение сообщений /документов /информации и несут риск неполучения, несвоевременного получения сообщений/документов/информации, направленных другой Стороной.

11.4. Сообщение/документ/информация считается полученной соответствующей Стороной (ст.165.1 Гражданского кодекса РФ):

11.4.1. в случае направления с помощью средств факсимильной связи или по электронной почте – в дату, указанную в подтверждении о получении Стороной-получателем сообщения/документа/ информации, имеющемся у Стороны-отправителя;

11.4.2. В случае направления заказной или курьерской почтой – в дату, указанную в подтверждении о вручении отправления Стороне-получателю, имеющемся у Стороны-отправителя.

11.5. Стороны устанавливают, что документы и информация, полученные в порядке, предусмотренном пунктами 11.2 – 11.4 договора, могут использоваться в качестве письменных доказательств в суде, как это предусмотрено п. 3 ст. 75 Арбитражного процессуального кодекса РФ. Для использования в качестве письменного доказательства, Сторона, ссылающаяся на такое сообщение/документ/информацию, распечатывает сообщение и вложения, скрепляет подписью уполномоченного лица и печатью (при наличии), после чего предоставляет в суд или заинтересованному лицу.

11.6. Приложениями к настоящему договору и его неотъемлемыми частями являются:

11.6.1. Приложение № 1 – Тарифы на услуги сопровождения Сервиса;

11.6.2. Приложение № 2 – Условия оплаты услуг сопровождения Сервиса с использованием банковских карт.

11.6.3. Приложение №3 - Соглашение об уровне предоставления сервиса.

Тарифы на услуги сопровождения Сервиса

1.1. Стоимость услуг сопровождения Сервиса за отчетный период формируется из сумм следующих показателей:

1.1.1. Стоимость услуг Исполнителя по сопровождению Сервиса в части использования Сервиса при бронировании и оформлении проездных документов для Заказчика составляет:

№	Наименование	Стоимость, в т. ч. НДС по ставке, установленной законодательством РФ
1.	Оформление авиабилета, независимо от количества полетных сегментов	4% от стоимости билета
2.	Возврат/ обмен авиабилета	800,00 рублей

* Указанная стоимость не зависит от количества полетных сегментов и включает топливные сборы поставщиков услуг. При этом топливные сборы и иные услуги Поставщиков услуг, являются возмещаемыми расходами, связанными с поручением Заказчика и не являются доходом агента.

1.1.2. Стоимость услуг по сопровождению Сервиса, связанная с использованием Сервиса при бронировании билетов определяется согласно п.1.1.1. настоящего Приложения.

Вознаграждение за оформление Заказчиком через инструментарий Сервиса билетов отдельно не взимается, т.к. количество приобретенных Заказчиком документов влияет на интенсивность использования Сервиса, исходя из которой рассчитывается стоимость услуг сопровождения Сервиса, согласно раздела п. 1.1.1. настоящего Приложения.

2. Особенности получения услуг, приобретенных и/или заказанных с помощью Сервиса

2.1. Условия бронирования и оформления авиабилетов:

2.1.1. Заказчик оплачивает все сборы и штрафы, налагаемые Перевозчиком на каждый заказанный Заказчиком билет в случае изменения Заказчиком даты или отмены поездки в соответствии с правилами примененного тарифа.

2.2. Условия обмена и возврата авиабилетов.

2.2.1. Вынужденный возврат — происходит в случае вынужденных ситуаций: отмены рейса, задержки или внесения авиакомпанией изменений во время вылета или прилета рейса. При вынужденном возврате Заказчик получает возврат полной стоимости билета, с учетом использованных полетных сегментов, за исключением сборов за уже оказанные услуги, которые не подлежат возврату, например, за услугу бронирования авиабилета.

2.2.2. Добровольный возврат — происходит в случае добровольного отказа Заказчика от перевозки. Согласно договору перевозки, авиакомпания может в одностороннем порядке запретить добровольный возврат или же установить штраф за обработку и проведения операции возврата авиабилета. Кроме того, перевозчик ограничивает возврата некоторых такс и сборов, например, топливных.

2.2.3. Для проведения возврата купленного авиабилета Заказчик должен зайти в раздел «Мои Заказы» Сервиса, выбрав нужный заказ (билет) и нажать кнопку «Вернуть билет», и создать заявку в Сервисе и направить ее Исполнителю. Далее дождаться сообщения Исполнителя с дополнительной информацией по запросу.

2.2.4. Стоимость услуг Исполнителя по сопровождению сервиса при исполнении каждого конкретного запроса Заказчика на возврат билета, указана в п. 1.1.1. настоящего Приложения.

2.2.5. Для проведения обмена купленного авиабилета Заказчик должен зайти в раздел «Мои Заказы» Сервиса, выбрав нужный заказ (билет) и нажать кнопку «Обмен и Возврат», и создать заявку в Сервисе и направить ее Исполнителю. Далее дождаться сообщения Исполнителя с дополнительной информацией по запросу.

Перевозчик устанавливает ограничения на обмен авиабилетов, вплоть до запрета обмена, а также собственные сборы за обмен авиабилета, в том числе доплату до другого тарифа.

Стоимость услуг Исполнителя по сопровождению сервиса при исполнении каждого конкретного запроса Заказчика на обмен билета, указана в п. 1.1.1. настоящего Приложения.

2.2.6. Стоимость услуг Исполнителя по сопровождению сервиса, взываемая при покупке билета за услугу бронирования (оформления) билета, является невозвратной и не подлежит возврату после оплаты билета.

**Приложение № 2
к Договору (Оферте) оказания услуг**

Условия оплаты услуг сопровождения Сервиса с использованием банковских карт.

1. Термины и определения

- 1.1. Банковская карта** - расчетная (дебетовая), кредитная карта: международная банковская карта Visa Business ПАО Сбербанк, MasterCard Business ПАО Сбербанк и по карты сторонних Банков-эмитентов VISA, MasterCard, Maestro, Visa Electron, МИР, JCB, являющаяся электронным средством платежа.
- 1.2. Банк-эмитент** – кредитная организация, являющаяся участником платежной системы и осуществляющая эмиссию банковских карт.
- 1.3. Банк-эквайер** – кредитная организация, являющаяся участником платежной системы и осуществляющая весь комплекс финансовых операций, связанных с выполнением расчетов и платежей по в этих точках.
- 1.4. «CVC2/CVV2»** – специальный код, который применяется для проверки подлинности карты, выпущенной банком. Печатается на обратной стороне карты, сразу после номера карты, либо после последних 4 цифр номера карты и всегда состоит из трёх цифр.

2. Порядок оплаты услуг сопровождения Сервиса

- 2.1.** Заказчику Сервиса после оформления авиабилета необходимо нажать кнопку «Оформить» и перейти к разделу оплаты билета.
- 2.2.** Далее Заказчик проверяет и подтверждает условия оформления авиабилета, стоимости билета и услуг сопровождения Сервиса путем нажатия кнопки «К оплате».
- 2.3.** Далее Заказчику необходимо нажать кнопку «Оформить».
- 2.4.** Далее осуществляется переадресация Заказчика на специальную страницу оплаты Банка-эквайера, где отображаются параметры платежа и предлагается ввести реквизиты банковской карты.
- 2.5.** Заказчик вводит следующие реквизиты Банковской карты:
- номер карты;
 - дату окончания срока действия карты;
 - имя и фамилию владельца карты, как указано на карте;
 - значения CVC2 или CVV2;
- и подтверждает свое согласие оплатить билет вводом специального пароля. Специальный пароль представляет собой цифровую/буквенно-цифровую последовательность, однозначно идентифицирующую Заказчика как держателя карты. Проверка специального пароля обеспечивается Банком-эмитентом.
- 2.6.** Банк-эквайер проверяет право Заказчика провести операцию в соответствии с регистрацией и проводит авторизацию операций в установленном соответствующими международными платежными системами порядке.
- 2.7.** При получении отрицательного результата авторизации Банк-эквайер отправляет уведомление об отказе от проведения операции. Отказ доводится до сведения Заказчика и Исполнителя.
- 2.8.** При получении положительного результата авторизации Банк-эквайер передает подтверждение Заказчику и Исполнителю.
- 2.9.** После проведения оплаты, Заказчику выводится страница в Сервисе с результатом операции, которая сообщает информацию об успешности прохождения платежа и покупки авиабилета, а также о суммах операции.
- 2.10.** После оплаты Заказчику на адрес электронной почты, указанной им при бронировании, направляется маршрут-квитанция, которая является подтверждением оказания услуг по бронированию и оформлению авиабилетов.

3. Порядок возврата денежных средств

- 3.1.** Исполнитель осуществляет возврат денежных средств при обмене и/или возврате авиабилетов на условиях, указанных в п. 2.2. Приложения №1 к Оферте.
- 3.2.** Возврат денежных средств за билет осуществляется только на счет банковской карты Заказчика, с которой была произведена оплата билет. Для возврата денежных средств за билет Заказчик направляет заявку Исполнителю в порядке, указанном в п.п. 2.2. Приложения №1 к Оферте. Возврат денежных средств осуществляется Исполнителем в течение 30 (тридцати) рабочих дней после подтверждения возврата со стороны Заказчика.

Соглашение об уровне предоставления сервиса

1. Время отклика сервиса – параметр, который определяет время реакции сервиса на действия Заказчика (обновление страницы, переход по разделам и т.п.), и соответствует критериям Таблицы 1.

Таблица 1

Время отклика сервиса		
Не более 10 сек	> 60 сек	> 2 мин.
Норма	Инцидент «Обычный»	Инцидент «Срочный»

2. Доступность сервиса и время проведения регламентных работ в сервисе определяется в Таблице 2.

Таблица 2

Параметр	Значение	Комментарий
Время предоставления сервиса	24/7	Период времени, в течении которого возможно использование сервиса
Сервисный перерыв	1 раз в неделю между 23:00 и 6:00 по воскресениям	Снижение качества услуг или частичное их отсутствие, в указанное время не является нарушением соглашения
Технический перерыв	Не более 80 часов в год	Проводится в случае, когда необходимо выполнить работы, требующие остановки сервиса на некоторое время.

3. Время выполнения работ по инцидентам, связанным с временем отклика сервиса определяется по таблице 3.

Таблица 3

Наименование инцидента	Время выполнения работ	Комментарий
Обычный	48 часов	Максимальное время, в течение которого зарегистрированный запрос на устранение инцидента будет выполнен, либо будет предоставлена информация о необходимости предоставления дополнительного времени на его выполнение (с указанием требуемого количества времени и причин), с учетом периодов времени, в течение которых производится устранение инцидентов
Срочный	24 часа	
Устранение инцидентов, независимо от приоритета, производится в период с 08:00-19:00 (МСК) по рабочим дням		

4. Порядок подачи Обращений в службу технической поддержки Исполнителя, как связанные со сбоем работы в сервисе, так и не связанные с ними, и порядок выполнения работ по ним.

4.1. Заказчик формирует Обращение, с описанием проблемы, и отправляет его на адрес электронной почты или по телефону согласно таблице 4.

Таблица 4

Ресурсы	Описание	График доступности
Техническая поддержка +7(812) 334-3812 8(800)100-8-812	Телефонное сопровождение по Обращениям. Обработка Обращений и представление информации по ним Заказчику	С 9-00 до 18-00
Почтовая служба travel@esphere.ru	Прием обращений по электронной почте	24/7

4.2. При подаче Обращения по телефону Заказчик должен быть готов сообщить необходимую информацию для регистрации Обращения, а именно: свое Ф.И.О., название организации, должность, контактную информацию, номер заказа, если имеется, а также суть Обращения.

4.3. Специалист технической поддержки, получив Обращение по п.4.1, регистрирует его, о чем сообщает Заказчику, далее такое Обращение классифицируется специалистом технической поддержки по приоритету и типу запроса согласно Таблице 5.

Таблица 5

Приоритет	Время реакции	Время решения
Обычный	24 часа	48 часов
Срочный	12 часов	24 часа

Таблица 6

Запрос к специалисту	График доступности	Характер обращений к специалистам
Специалисты технической поддержки	С 9-00 до 18-00	Вопросы технического характера, связанные с работой сервиса.

4.4. В случае, если необходимо проведение операций с уже приобретенными билетами, данные операции проводятся согласно Таблице 7.

Таблица 7

Операция	Время реакции	Время решения
Обмен авиабилета	12 часов	48 часов
Возврат авиабилета	24 часа	48 часов