

Оферта об оказании услуг по оформлению билетов и согласие на обработку персональных данных (Политика оказания услуг по оформлению билетов и по обработке персональных данных)

«10» июня 2024 г.

Настоящая публичная оферта об оказании услуг по оформлению билетов дистанционным способом.

1. Общие положения

1.1. ООО «Водоход Трэвел Сервисез» (Адрес: Россия, г. Санкт-Петербург, ул. Гапсальская, дом 1, корп. 2, литер О, пом 107, 108/404 ИНН 7714445311, далее – Общество) , созданное в соответствии с законодательством РФ и осуществляющее предпринимательскую деятельность по следующим направлениям: деятельность туристических агентств, деятельность по предоставлению туристических информационных услуг, деятельность по предоставлению туристических услуг, связанных с бронированием, публикует настоящую Публичную оферту для целей оказания клиентам услуг по бронированию и оформлению билетов.

ООО «Водоход Трэвел Сервисез» не является туристическим оператором, турагентом, авиаперевозчиком, не осуществляет воздушные перевозки пассажиров.

1.2. В соответствии со статьей 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ) данный документ является публичной офертой, и в случае принятия изложенных ниже условий физическое лицо, производящее акцепт этой оферты, осуществляет оплату билетов перевозчиков в соответствии с условиями настоящей Оферты. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ, оплата клиентов стоимости билетов является акцептом оферты, что считается равносильным заключению Договора на условиях, изложенных в оферте.

1.3. В настоящей оферте, если контекст не требует иного, нижеприведенные термины имеют следующие значения и являются её составной неотъемлемой частью:

«Оферта» – публичное предложение, адресованное любому физическому лицу (гражданину), на существующих условиях, содержащихся в настоящем документе.

«Клиент» – физическое лицо, изъявившее желание заказать и оформить билеты.

«Акцепт» – полное и безоговорочное принятие настоящих условий.

«Партнер» – юридическое лицо, с которым у «Клиента» заключен договор об оказании услуг, на сайте которого клиент оставляет заявку на оказание дополнительных услуг по оформлению билетов, ООО «ВодоходЪ».

«Поставщик услуги» — лицо, которое оказывает клиенту конкретную услугу, доступную для приобретения с помощью ООО «Водоход Трэвел Сервисез».

«Поиск (поиск авиабилетов)» — процесс подбора доступных к бронированию авиабилетов с определенными характеристиками по заданным клиентом параметрам.

«Бронирование» — процесс покупки авиабилетов, то есть закрепление за пассажиром авиабилетов.

«Заказ» — оформленная в процессе бронирования заявка клиента на получение услуг, в том числе авиабилетов.

«Договор воздушной перевозки» — договор, по которому поставщик-авиаперевозчик обязуется перевезти пассажира, являющегося стороной по договору воздушной перевозки, в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в электронном авиабилете.

«Правила тарифов» — устанавливаемые поставщиками-авиаперевозчиками условия договора воздушной перевозки, которые регулируют стоимость, провоз багажа и ручной клади, условия отмены и возврата авиабилетов.

«Электронный билет (авиабилет)» — перевозочный документ, удостоверяющий факт заключения договора воздушной перевозки между поставщиком-авиаперевозчиком и пассажиром, в котором содержится информация о воздушной перевозке в электронно-цифровой форме.

«Маршрутная квитанция» — выписка из автоматизированной информационной системы оформления воздушных перевозок, содержащая информацию о перевозке, полную информацию о пассажире, маршруте, рейсе, номере электронного пассажирского билета, идентификатора заказа.

QR код для оплаты – зашифрованные банковские реквизиты Общества о конкретной покупке.

«Дополнительные услуги» — дополнительные услуги поставщиков-авиаперевозчиков, связанные с перевозкой.

«Персональные данные» - любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному, или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

«Обработка персональных данных» - любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

«Конфиденциальность персональных данных» - обязательное для соблюдения Оператором или иным получившим доступ к персональным данным лицом требование не допускать их распространения без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания.

2. Предмет оферты

2.1. Общество оформляет билеты клиентам в соответствии с действующими тарифами и ценами перевозчиков по интересующему клиентов направлению, а Клиент производит оплату в установленные в оферте сроки.

3. Оформление заявки

3.1. Клиент запрашивает услугу «Подбор билета» на сайте Партнера – ООО «ВодоходЪ». Клиент подтверждает свое Согласие на оказание услуги компанией ООО «Водоход Трэвел Сервисез», путем проставления отметки («галочки») в поле Согласен(а) с условиями Оферты. После подтверждения появляется возможность указать пассажиров, для которых запрашивается услуга.

3.2. При оформлении заказа клиент обязуется предоставить Обществу следующую информацию о себе: фамилия, имя; отчество, год и место рождения, паспортные данные, адрес регистрации адрес электронной почты; контактный телефон (мобильный, стационарный).

3.3 Клиент несёт ответственность за достоверность предоставленной информации при оформлении Заказа.

3.4. ООО «Водоход Трэвел Сервисез» осуществляет поиск и предоставляет информацию клиенту о доступных к приобретению авиабилетам и их характеристиках на момент получения запроса. Результаты выдачи доступных к приобретению авиабилетов являются динамическими, стоимость авиабилетов и/или их наличие может меняться в реальном времени.

3.5. ООО «Водоход Трэвел Сервисез» предварительно информирует клиента о правилах бронирования применения тарифов, обмена, возврата.

Клиент заранее проинформирован, что не все тарифы предусматривают возврат и обмен билета, даже в случае отказа от перевозки по причине болезни пассажира и/или совместно следующих с ним близких родственников.

В случае, если клиенту не понятны часть условий правил возврата и обмена билетов на выбранный вариант билета, перед оплатой клиент должен уточнить информацию у представителя ООО «Водоход Трэвел Сервисез». В случае если клиентом не запрошена дополнительная информация, клиент не имеет право предъявлять никаких требований и требовать убытков и любых компенсаций денежных средств у ООО «Водоход Трэвел Сервисез».

3.6. Клиент обязан ознакомиться до оформления билета с правилами тарифов, с условиями обмена и возврата билетов, а также иными существенными условиями оказания услуг поставщиками услуг.

3.7. Оплачивая Бронирование, клиент подтверждает достоверность своих данных и данных пассажира, а также соглашается с условиями настоящей оферты, условиями перевозки (включая тарифы), с полной стоимостью Бронирования, включая стоимость всех Дополнительных услуг.

3.8. Оплачивая Бронирование, клиент подтверждает достоверность своих данных и данных пассажира, а также соглашается с условиями настоящей оферты, условиями перевозки (включая тарифы), с полной стоимостью Бронирования, включая стоимость всех Дополнительных услуг.

3.9. Для оплаты Бронирования клиентом, на указанный адрес электронной почты направляется счет. Счет содержит QR код. Клиент считывает код с помощью камеры, мобильного приложения своего банка или приложения СБП. После этого со счета клиента списывается сумма покупки. Клиент обязан оплатить счет в день его направления, если иной срок не установлен Обществом в самом счете. Днём оплаты считается день зачисления денежных средств на расчетный счет Общества.

Общество имеет право аннулировать оформленный билет (заявку) в случае неоплаты счета в указанный срок, об аннулировании заявки Общество извещает клиента любым доступным способом. В случае, если Обществом не аннулирован оформленный билет (заявка), а клиентом не оплачен счет и денежные средства не поступили на расчетный счет Общества, Клиенту будут начисляться штрафные санкции в размере выставляемых Обществу штрафов от перевозчиков, а также неустойка в размере 0, 1 % от стоимости оформленных билетов, а также стоимости сборов перевозчиков.

3.10. Информация об оказанной услуге и документы перевозки (авиабилеты), а также иные применимые к бронированию документы, отправляются клиенту электронным письмом в течение 24 часов после поступления денежных средств на расчетный счет Общества на адрес контактной электронной почты, который был подтвержден клиентом при бронировании. Если Клиент не получил документы, он обязан связаться с ООО «Водоход Трэвел Сервисез» для выяснения причин.

3.11. После получения документов клиент должен проверить данные о рейсе, в том числе: паспортные данные, даты (число, месяц, год) вылета и прилета, написание фамилии и имени, в том числе соответствие транслитерации фамилии и имени, указанных в авиабилете, их написанию в документах, удостоверяющих личность (например, паспорт), пункты прибытия/отправления, в том числе аэропорты (географическое положение, номера терминалов) отправления. В случае обнаружения ошибок в электронном письме и/или документах, подтверждающих совершение заказа, клиент обязан незамедлительно уведомить ООО «Водоход Трэвел Сервисез» по адресу электронной почты, указанному в таком электронном письме.

3.12. Клиент уведомлен и соглашается, что при бронировании:

- если условиями поставщика услуги прямо не предусмотрено иное, то после совершения оплаты бронирование не может быть изменено, передано другому лицу или аннулировано.
- если клиент или любой из пассажиров признаются отдельными категориями пассажиров, то есть лицами, находящимися в особом состоянии (беременные женщины с диагностированными патологиями беременности, пассажиры с ограниченной подвижностью или нуждающиеся в особом медицинском обслуживании, несовершеннолетние дети в возрасте до 2 лет и т.п.), или если по отношению к ним должны применяться особые условия транспортировки, то уведомление об этом факте и согласование перевозки с конкретным авиаперевозчиком является обязательным. В таких случаях до бронирования клиент обязан сообщить информацию ООО «Водоход Трэвел Сервисез».
- на одного пассажира не может быть создано более одного бронирования с пересекающимися датами путешествия с участием одинаковых авиаперевозчиков/на один рейс одного и того же перевозчика.

4. Сроки исполнения Заказа

4.1. По общему правилу заказ должен быть обработан в течение рабочего дня в день поступления заказа, за исключением случаев технических сбоев у перевозчиков.

Услуги по оформлению билетов оказываются ежедневно в рабочие дни с понедельника по пятницу с 10:00 до 19:00. В случае необходимости услуги могут быть оказания за пределами указанного рабочего времени, клиент направляет запрос Партнеру Общества – ООО «ВодоходЪ».

4.2. Заказ считается исполненным после подбора билетов или оформления Обществом билета и направления документов о подтвержденном бронировании клиенту на адрес его электронной почты, в случае если клиент согласен с предложенным вариантом.

4.3. В случае предоставления клиентом недостоверной информации о его контактных данных Общество за ненадлежащее исполнение Заказа ответственности не несет.

5. Возврат билетов. Взаимоотношения с поставщиком услуг. Иные условия.

5.1. В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», клиент вправе отказаться от оформленного билета за вычетом стоимости сборов при различных тарифах перевозчика в сроки, установленные перевозчиком и фактически понесенных расходов Общества, связанных с исполнением заказа. При невозвратном тарифе, стоимость оплаченных билетов не подлежит возврату.

5.2. При полном или частичном вынужденном отказе клиента от договора воздушной перевозки по основаниям, предусмотренным в законе, все условия прекращения договора доводятся до сведения клиента и рассматриваются поставщиком услуги в установленные законом и правилами перевозчика сроки с момента получения запроса клиента и предоставления им всех запрошенных документов, соответствующих требованиям перевозчика. Если пассажиры по любой причине не оформили добровольный или вынужденный отказ от перевозки до окончания установленного правилами перевозчика времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, и при этом решили не пользоваться перевозкой, то в этом случае признается, что пассажир не явился на рейс. В этом случае стоимость авиабилета возврату не подлежит. В зависимости от авиакомпании, неявкой на рейс может считаться также отказ от перелета в течение 48 часов до вылета. Если клиент прошел онлайн-регистрацию на сайте перевозчика, дальнейшее изменение (при наличии таких условия по правилам тарифа) бронирования и/или билета возможно только после отмены регистрации. Отмена осуществляется пассажиром на сайте авиакомпании и/или в иной форме, доступной у авиакомпании. Любые возвраты денежных средств в связи с изменением или отменой заказа полностью или частично производятся по правилам применения тарифов и иных условий поставщиков услуг с возможностью удержания сборов/штрафов и иных платежей.

5.3. В случае отказа (добровольного или вынужденного) от услуги перевозки возврат денежных средств, уплаченных за приобретенную услугу перевозки, производится за вычетом штрафов и сборов, установленных перевозчиками, поставщиками соответствующих услуг в соответствии с действующим тарифом на перевозку, правилами систем бронирования, международными правилами воздушного движения и законодательств стран регистрации перевозчиков, других соответствующих поставщиков услуг.

5.4. Изменение существенных условий оказания услуг поставщиков, входящих в заказ, например, выбор другого рейса, даты и времени вылета, является заключением нового договора на новых условиях. Ранее заключенный договор при этом считается прекратившим свое действие.

5.5. Общество не осуществляет оформление виз, разрешений и других формальностей в связи с путешествием (оформлением билетов). Клиент должен самостоятельно решать любые вопросы для получения виз, разрешений для отдельных категорий пассажиров и иных документов, их действительности в связи с любыми путешествиями, изучать правила ввоза и вывоза имущества по маршрутам своих путешествий. Клиент самостоятельно информирует Пассажира, на имя которого оформляются билеты и/или приобретаются дополнительные услуги, об условиях настоящей оферты, Договора перевозки, требованиях таможенного, паспортного, визового и иного контроля стран (в т.ч. транзитных) по выбранному маршруту, в том числе требования к действительности документов, удостоверяющих личность, и правила перевозки багажа, грузов и ценностей.

6. Согласие на обработку персональных данных.

6.1. Я, заполняя формы заказа подтверждаю свое согласие на обработку ООО «Водоход Трэвел Сервисез» (Адрес: Россия, г. Санкт-Петербург, ул. Гапсальская, дом 1, корп. 2, литер О, пом 107, 108/404 ИНН 7714445311) (далее — Оператор) моих персональных данных в соответствии с требованиями ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О защите персональных данных». Персональные данные включают: фамилию, имя, отчество; пол; дату рождения; адрес проживания; контактный телефон; реквизиты паспорта в целях оказания услуг по оформлению билетов у перевозчиков.

В процессе оказания Оператором мне вышеуказанных услуг я предоставляю право Оператору передавать мои персональные данные, содержащие вышеуказанные сведения, другим должностным лицам Оператора, сотрудникам/работникам перевозчиков в интересах оформления для меня билетов

Предоставляю Оператору право осуществлять все действия (операции) с моими персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение.

Оператор имеет право во исполнение своих обязательств на обмен (прием и передачу) моими персональными данными органами исполнительной власти, а так же в порядке, установленном действующим законодательством с использованием машинных носителей или по каналам связи, с соблюдением мер, обеспечивающих их защиту от несанкционированного доступа, при условии, что их прием и обработка будет осуществляться лицом, обязанным сохранять профессиональную тайну.

Срок хранения персональных: **3 года.**

Передача моих персональных данных иным лицам или иное их разглашение может осуществляться только с моего письменного согласия.

6.2. Я ознакомлен, что, обратившись в ООО «Водоход Трэвел Сервисез», для получения указанных выше услуг, я являюсь выгодополучателем. Согласно п. 5 ч. 1 статьи 6 №152-ФЗ «Обработка персональных данных», обработка персональных данных необходима для исполнения сделанного мной заказа, стороной которого либо выгодоприобретателем, по которому является субъект персональных данных.

Я оставляю за собой право отозвать свое согласие посредством составления соответствующего письменного документа, который может быть направлен мной в адрес Оператора по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручен лично под расписку представителю Оператора.

В случае получения моего письменного заявления об отзыве настоящего согласия на обработку персональных данных, Оператор обязан прекратить их обработку в течение периода времени, необходимого для завершения взаиморасчетов по оплате оказанной мне до этого медицинской помощи.

Настоящее согласие дано мной в день заказа и действует бессрочно.

6.3. Настоящим, я признаю и подтверждаю, что я самостоятельно и полностью несу ответственность за предоставленные мною персональные данные, включая их полноту, достоверность, недвусмысленность и относимость непосредственно ко мне. Я подтверждаю, что ознакомлен с правами и обязанностями, в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных», в т. ч. порядком отзыва согласия на сбор и обработку персональных данных.

6.4. ООО «Водоход Трэвел Сервисез» вправе поручить в соответствии с ч. 3 ст. 6 №152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных» обработку персональных данных субъекта персональных данных другим лицам. При этом ответственность перед субъектом персональных данных за действия указанного лица несет оператор.

7. Заключительные положения.

7.1. Настоящая Политика подлежит изменению, дополнению в случае появления новых законодательных актов и специальных нормативных документов по обработке и защите персональных данных.

7.2. Настоящая Политика является внутренним документом ООО «Водоход Трэвел Сервисез».

7.3. Контроль исполнения требований настоящей Политики осуществляется ответственным за обеспечение безопасности персональных данных ООО «Водоход Трэвел Сервисез».

Обновлено «10» июня 2024 г.