



## ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

### Содержание

|  |    |
|--|----|
| Условия использования сайта.....                               | 2  |
| Политика конфиденциальности.....                               | 3  |
| Запрещённая деятельность .....                                 | 3  |
| Отказ от ответственности .....                                 | 4  |
| Выезд за границу.....  | 6  |
| Бронирование, оплата, обмен и возврат авиабилета .....         | 7  |
| Отели: Бронирование, оплата, изменение и отмена .....          | 10 |
| Приобретение, изменение и отмена пакета «Перелет + Отель»..... | 12 |
| Приобретение и возврат железнодорожных билетов .....           | 13 |
| Аренда автомобиля: оплата, изменение и отмена.....             | 15 |
| Бронирование, оплата, обмен и возврат билета на автобус .....  | 17 |
| Экскурсии: Бронирование, оплата, изменения и отмена.....       | 19 |
| Дополнительные услуги.....                                     | 20 |
| Конвертер валют .....  | 20 |
| Оплата .....   | 21 |
| Авторское право и торговые марки .....                         | 23 |
| Программное обеспечение.....                                   | 23 |
| Внешние ссылки.....  | 23 |
| Заключительные положения.....                                  | 24 |

## Добро пожаловать

Этот сайт, включая его мобильную версию (далее — «Сайт»), предназначен для оказания помощи клиентам в поиске и сборе информации о путешествии, определении наличия связанных с поездкой услуг, оказываемых соответствующими поставщиками, их бронирования и/или покупки, и ни для каких других целей.

В данном соглашении используются следующие термины:

«Мы», «нам», «наш», «Компания» и «OneTwoTrip» относятся к компании One Two Trip LLP.

«Вы», «Вам», «Ваши», «Пользователь» и «Клиент» относятся к пользователю, посетившему данный Сайт и/или разместившему заказ на услуги Поставщиков через данный Сайт. Клиентом является дееспособное физическое лицо, достигшее совершеннолетия в соответствии с применимым законодательством, имеющее законное право вступать в договорные отношения с OneTwoTrip. К Клиенту также относится лицо, указанное в Заказе в качестве получателя услуг.

«Заказ» относится к заявке Клиента на Сайте либо через службу поддержки Компании на бронирование или оплату услуг Поставщиков.

«Отель» относится к номеру в гостинице, отеле, хостеле, апартаменту, вилле и другому объекту размещения для проживания Клиента.

«Поставщик» относится к лицу, непосредственно оказывающему услуги по перевозке, аренде автомобиля, гостиничные услуги и иные дополнительные услуги, агенты указанных организаций, а также организации, предоставляющие возможность бронирования и оплаты указанных услуг, с которым OneTwoTrip заключил соглашение на оказание соответствующих услуг.

«Система бронирования» относится к информационной системе, принадлежащей третьим лицам и содержащей сведения о расписании авиарейсов, наличии мест на авиарейсы, тарифах перевозчиков, правилах их применения, наличии номерного фонда в объектах размещения и проживания, стоимости номеров, правилах заселения и проживания, правила оказания услуг по ж/д перевозке, а также другие условия оказания Поставщиками услуг.

«Соглашение» - изложенные ниже термины и условия, регулирующие отношения между Клиентом и OneTwoTrip.

Мы предлагаем на Ваше одобрение без каких-либо изменений данное Соглашение. Пожалуйста, ознакомьтесь внимательно с настоящим Соглашением. Если Вы не принимаете все условия и пункты настоящего Соглашения, пожалуйста, не используйте этот Сайт.

С того момента как Клиент открывает любую страницу Сайта или использует любой сервис данного Сайта, Клиент подтверждает полное и безоговорочное принятие изложенных ниже условий, и Соглашение вступает в силу.

Мы оставляем за собой право в любое время изменять и/или дополнять по нашему усмотрению данное Соглашение без предварительного уведомления. Клиент обязуется самостоятельно регулярно отслеживать изменения в Соглашении. Дальнейшее использование Сайта означает Ваше согласие с возможными обновлениями и изменениями, которые могут быть внесены в Соглашение.

## Условия использования сайта

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

- Вы достигли совершеннолетия, Вы дееспособны, правоспособны, имеете законное право вступать в договорные отношения с OneTwoTrip и будете использовать Сайт в соответствии с настоящим Соглашением;
- вся информация, предоставляемая Вами, является правдивой, точной, актуальной и полной; при бронировании и покупке услуг Поставщиков для третьих лиц, от имени которых Вы имеете право осуществлять данные действия, Вы должны

информировать этих лиц обо всех условиях, правилах и выбранной услуги, а также обо всех возможных изменениях, связанных с произведённым бронированием/покупкой;

- при бронировании и покупке услуг Поставщиков для себя и/или других лиц Вы соглашаетесь не осуществлять дублирование броней и заказов;
- принимаете на себя все коммерческие риски (оплата штрафов, сбора агента, оформление нового заказа на услуги Поставщиков и т.п.) при использовании Сайта.

Клиент подтверждает и гарантирует, что ознакомился, понимает и согласен с:

- требованиями к документам, необходимым для бронирования, оплаты и пользования услугами Поставщиков, и обязуется самостоятельно обеспечить их подготовку;
- правилами и условиями оказания услуг Поставщиков;
- правилами пограничного (таможенного) контроля (режима);
- правилами обслуживания банковских продуктов и иных средств платежа, используемых для оплаты услуг Поставщиков.

Для оформления заказа на Сайте Пользователь регистрируется на Сайте, в случае отсутствия регистрации OneTwoTrip осуществляет регистрацию Пользователя автоматически при оформлении Пользователем заказа. Вы подтверждаете, что при регистрации или при оформлении заказа без авторизации указываете верный электронный адрес и(или) телефон и имеете полный доступ к указанным данным. OneTwoTrip не несет ответственность за предоставление Пользователем неверной информации. После оформления Заказа на Сайте Клиент обязан в течение дня оформления Заказа самостоятельно проверить соответствие предоставленных им данных и деталей Заказа информации, указанной в документах, подтверждающих бронирование услуг Поставщиков, В случае обнаружения расхождений Клиент обязан незамедлительно сообщить о них в службу поддержки Компании.

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

## Политика конфиденциальности

Мы понимаем, что процесс онлайн-бронирования и совершения покупок на Сайте предполагает значительный уровень доверия с Вашей стороны. Пожалуйста, ознакомьтесь с частью данного Соглашения - политикой конфиденциальности <https://support.onetwotrip.com/hc/ru/sections/201758669>.

При регистрации на Сайте, а также при оформлении заказа Пользователь предоставляет свое согласие на обработку персональных данных, необходимых для оформления заказа. В случае если Пользователь не желает, чтобы его персональные данные обрабатывались, то он обязуется направить в компанию OneTwoTrip сообщение об отзыве своего согласия. Обращаем Ваше внимание, что при отзыве согласия Пользователь не сможет размещать заказы на Сайте.

## Запрещённая деятельность

Любая информация на данном Сайте, а также вся инфраструктура, используемая для обеспечения работоспособности Сайта, является нашей собственностью или собственностью наших Партнеров и Поставщиков. Вы соглашаетесь не копировать, не изменять, не распространять, не передавать, не воспроизводить, не публиковать, не лицензировать, не создавать производные продукты, не продавать и перепродавать любую информацию, программное обеспечение, продукты или услуги, полученные в результате использования данного Сайта. Исключение составляют копии документов, необходимых для использования забронированных или оплаченных услуг.

Кроме того, Вы соглашаетесь не отслеживать и не копировать любое содержимое Сайта с помощью любых автоматизированных средств без нашего письменного

разрешения; не включать какую-либо часть данного Сайта в любой другой Сайт методом «iframe», зеркалированием и любым другим способом без нашего предварительного письменного разрешения; не предпринимать никаких действий, которые накладывают или могут наложить чрезмерную или непропорционально большую нагрузку на инфраструктуру данного Сайта; не предпринимать никаких действий, которые могут усложнить или ограничить доступ к данному Сайту и его содержимому; не осуществлять никаких спекулятивных, мошеннических действий, включая бронирование и заказ, а также иные действия мошеннического характера.

## Отказ от ответственности

OneTwoTrip предоставляет услуги Поставщиков в качестве агента соответствующих Поставщиков. OneTwoTrip не оказывает самостоятельно услуги по перевозке, страхованию, аренде авто, гостиничные услуги и иные предоставляемые на Сайте услуги Поставщиков. Исполнителем указанных услуг является соответствующий Поставщик. Описание оказываемых услуг, стоимость, правила и условия их оказания определяются Поставщиком. OneTwoTrip оказывает услуги по их бронированию и оформлению подтверждающих бронирование документов. OneTwoTrip, являясь агентом Поставщиков, не может контролировать действия или бездействие Поставщиков и устанавливать правила оказания ими услуг.

Информация и программное обеспечение, опубликованные на этом Сайте, могут содержать некоторые неточности и ошибки. В частности, OneTwoTrip не гарантирует 100%-ной точности и не несёт ответственности за неполноту либо недостоверность информации (в частности, наличие мест по тарифу, номеров в отелях, статистика авиакомпаний) и описание любой услуги на данном Сайте, предоставляемое нашими партнерами и Поставщиками, в том числе в Системе бронирования.

Заказ услуг Поставщиков на Сайте обеспечивается компанией OneTwoTrip, партнерами, привлекаемыми подрядчиками, платежными системами, и OneTwoTrip не несет перед Клиентом никакой ответственности в случае полной или частичной неработоспособности Сайта или его компонентов в течение какого-либо времени, а также при отсутствии возможности доступа Клиента к системе или несения им любых косвенных или прямых затрат в связи с данными обстоятельствами. OneTwoTrip и наши партнеры и Поставщики могут вносить корректировки и изменения на данном Сайте в любое время.

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

Обработка Заказов, оформляемых Пользователями, осуществляется автоматически на основании предоставляемых Пользователем сведений и документов и совершаемых Пользователем действий. Компания не совершает за Клиента никаких действий по оформлению Заказа без авторизации Клиента.

Клиент принимает, что осуществление им неоднократных поисков услуг Поставщиков по идентичным параметрам приводит к созданию предварительных бронирований, которые ожидают завершения и оплаты (при необходимости предварительной оплаты) со стороны Пользователя. В случае если по каким-либо причинам бронирование услуг Поставщиков не может быть завершено, на указанную Вами электронную почту поступит соответствующее письмо-уведомление о незавершенном Заказе с предложением завершить бронирования и соответствующей ссылкой.

Вы должны самостоятельно убедиться, что в период от начала поисков до момента получения такого письма Вы не оформляли Заказ на Сайте или сторонних сервисах, путем обращения в службу поддержки Компании или в службу поддержки банка-эмитента вашей банковской карты. При этом Вы понимаете и соглашаетесь, что служба поддержки Компании владеет информацией только о состоянии бронирований, оформляемых на Сайте. В случае если Вы не желаете оформить и оплатить соответствующий Заказ, не завершайте бронирование. Компания не несет ответственность за завершение Клиентом бронирования путем перехода по ссылке из данного письма при отсутствии у Клиента соответствующего намерения. Компания не несет ответственность за непредоставление или предоставление недостоверной информации сторонними сервисами об оформляемых ими бронированиях.

В случае если после оформления бронирования и оплаты Заказа и списания соответствующей суммы Заказа со счета Клиента, вследствие технического сбоя на электронную почту, указанную Клиентом, поступило письмо-уведомление о незавершенном бронировании данного Заказа со ссылкой для завершения бронирования Клиент обязуется не совершать каких-либо действий по завершению бронирования до уточнения у службы поддержки Компании информации об оформлении Заказа. Компания не несет ответственность за неуточнение информации Клиентом, за создание двойных бронирований вследствие завершения и повторной оплаты уже оформленного Заказа и за повторное списание со счета Клиента стоимости Заказа.

Забронированные Клиентом на Сайте услуги Поставщиков регулируются правилами соответствующего Поставщика. При непосредственном оказании услуг Поставщиками отношения возникают между Клиентом и Поставщиком.

OneTwoTrip не гарантирует качество, объем, своевременность и исполнение предоставляемых Поставщиками услуг, заказанных Клиентом на Сайте, а также не несет ответственности и не возвращает денежные средства и не возмещает никаких любых косвенных или прямых затрат за несоблюдение правил обслуживания непосредственным Поставщиком услуги, включая, но не ограничиваясь, в случае любой задержки, переноса или отмены рейса, избыточного бронирования, забастовки, обстоятельств непреодолимой силы, непоступления денежных средств в результате действий (бездействия) со стороны платежных систем, кредитных и/или банковских организаций, а также иных причин, находящихся вне непосредственного контроля OneTwoTrip.

OneTwoTrip не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом вследствие использования Сайта, заказа услуг на Сайте, а также действий (бездействия) Поставщиков и иных третьих лиц.

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

Обращаем Ваше внимание, что в соответствии с источниками коллизионных норм российского гражданского права договор между иностранным перевозчиком и пассажиром не подчиняется нормам российского законодательства, а подчиняется праву страны - перевозчика и условиям перевозки, установленным соответствующим перевозчиком.

Компания не несет ответственность за негативные последствия и убытки, связанные с невозможностью Клиентов использования заказанных на Сайте услуг в результате предоставления недостаточных сведений или документов, их непредоставления или несвоевременного предоставления, а также в результате нарушения Пользователем положений настоящего Соглашения, правил, установленных Поставщиками, действующего законодательства и иных применимых требований.

OneTwoTrip не несет ответственность за несанкционированный доступ к аккаунту Пользователя, а также за любые последствия, возникающие в связи с отсутствием у Клиента информации о заказанных услугах в связи с тем, что Клиент не отслеживает состояние оформленного заказа, не проверяет электронную почту на предмет получения от OneTwoTrip информации о заказанных услугах и не обращается за информацией к службе поддержки OneTwoTrip за получением недостающей информации.

Компания не несет ответственность:

- за недостоверность, недостаточность, недействительность или несвоевременность сведений и документов, предоставленных Клиентами;
- за оформление документов, подтверждающих заказ услуг Поставщиков, на основе недостоверных, неполных или недействительных сведений и документов, предоставленных Клиентами;
- за отказ или несвоевременную выдачу посольством или консульством визы, в том числе вследствие действий или бездействия Клиентов;
- за неудовлетворительные результаты при прохождении Клиентом таможенного или паспортного контроля;
- сложившиеся погодные условия в странах пребывания и обстоятельства непреодолимой силы;
- за нарушение Клиентом норм поведения, случаи утери и кражи багажа, вещей, документов, денег, ценностей;
- за случаи депортации Клиентов;
- за качество и защищенность используемых Пользователем каналов связи при использовании Сайта, как и за любой ущерб, причиненный Пользователю в результате использования им некачественных или незащищенных каналов связи.

Если несмотря на ограничения выше, OneTwoTrip признал ответственность за убытки или ущерб, которые возникли и связаны каким-либо образом с любым из описанных выше случаев, то ответственность OneTwoTrip ни в коем случае не должна превышать в совокупности суммы сбора агента, являющегося дополнительным вознаграждением за оказание услуг в качестве агента соответствующего Поставщика либо сто долларов США (US\$100) или эквивалент в местной валюте. Отношения между Клиентом и OneTwoTrip возникают при бронировании данных услуг Поставщиков на Сайте. После подтверждения о бронировании услуг Поставщиков услуги OneTwoTrip признаются надлежаще оказанными, и сбор OneTwoTrip за указанные услуги возврату не подлежит.

## Выезд за границу

Клиент соглашается с принятием на себя всей ответственности за подготовку всех необходимых документов для поездки, гарантирует корректность и полноту документов, необходимых при выезде и прибытии, а также при транзитном перелете для следования по всему маршруту, наличие необходимых виз, действительных паспортов, доверенностей или иных документов.

OneTwoTrip не несет ответственность за незнание или несоблюдение клиентом и(или) пассажиром всех необходимых требований страны выезда, транзита,

остановки и прибытия. Перед покупкой и поездкой убедитесь в наличии всех необходимых документов. Для получения более подробной информации воспользуйтесь сайтом <http://www.iatatravelcentre.com/>, сайтом министерства иностранных дел и министерства транспорта страны, гражданином которой Вы являетесь, прямыми сайтами Поставщиков.

При оформлении Заказа на перевозку на международные рейсы перевозчиков Клиент обязан обеспечить наличие визы для полета по всему маршруту. Клиент может быть депортирован в случае нарушения им визового режима, таможенных, иммиграционных и других правил государств, через территорию которых проходит маршрут перевозки.

Когда Вы оплачиваете услуги Поставщиков в связи с поездкой по международным направлениям, OneTwoTrip не гарантирует, что путешествия по некоторым направлениям безопасны. OneTwoTrip не несет ответственности за ущерб и любые потери, которые могут возникнуть в результате такой поездки.

## Бронирование, оплата, обмен и возврат авиабилета

### Бронирование и оплата авиабилета

Электронным авиабилетом в рамках исполнения настоящего Соглашения является оформленный в электронной форме перевозочный документ, которым удостоверяется договор воздушной перевозки пассажира по одному рейсу (одноsegmentный полет), по нескольким рейсам, выписанным на одном бланке (многоsegmentный полет), по нескольким рейсам, выписанным на разных бланках (наборный маршрут).

Пользователь самостоятельно оформляет заказ на авиабилет на Сайте. Заказ обрабатывается автоматически, и OneTwoTrip не осуществляет оформление заказа за Клиента, не вносит каких-либо данных, изменений в Заказ без авторизации Клиента.

Перед покупкой авиабилета Вы должны ознакомиться с условиями договора IATA <http://www.iatatravelcentre.com/tickets>, требованиями действующего законодательства, а также с правилами применения тарифа, условиями возврата, обмена выбранной Вами услуги/тарифа от Поставщика (авиакомпания), отображаемыми как на Сайте в процессе бронирования (оплаты) авиабилета, а также в разделе «Поддержка», так и на официальном сайте соответствующего Поставщика. Правила применения отображаются на странице оформления Заказа в том виде, в котором их предоставляет Система бронирования и Поставщик. При этом обращаем Ваше внимание, что условия оказания услуг Поставщиков могут отличаться в зависимости от способа их бронирования: напрямую на сайте Поставщика или через агентов соответствующего Поставщика.

Вы соглашаетесь соблюдать правила, условия и ограничения, налагаемые Поставщиком, услугу которого вы приобретаете. Вы понимаете, что любое нарушение правил Поставщика может привести к аннулированию брони и отказу в предоставлении услуги без возврата оплаченной ранее стоимости. В случае если Клиенту не понятны правила Поставщика, Клиент обязуется обратиться к службе поддержки для уточнения информации. Факт осуществления Вами покупки означает Ваше согласие со всеми соответствующими условиями, правилами и ограничениями Поставщика.

При оформлении Заказа Вы обязуетесь указывать только достоверные и полные данные пассажиров. Обратите внимание, что в связи со спецификой принципов работы Систем бронирования, зачастую запрещены изменения данных любого из пассажиров в оформленном Заказе. После оформления Клиентом Заказа на авиаперевозку сведения, внесенные Клиентом, подлежат автоматической обработке, и в Системе бронирования автоматически формируются авиабилеты. Сформированный авиабилет подтверждает заключение договора между перевозчиком и Клиентом, и к

данной авиаперевозке применяются правила соответствующего Поставщика. Любое изменение сведений, предоставленных при оформлении Заказа, может привести к аннуляции заказа/билетов и возможно только путем оформления нового Заказа согласно правилам применения выбранного тарифа, предусмотренным Поставщиком. Возврат средств за неверно оформленный Заказ осуществляется по правилам, предусмотренным Поставщиком, с учетом штрафных санкций. Сбор Компании за оформленный Заказ возврату не подлежит.

При оформлении Заказа на авиаперевозку на международные рейсы, Клиент обязуется обеспечить наличие визы для полета по всему маршруту для всех пассажиров, на которых оформлен Заказ Клиентом. В случае нарушения визового режима, таможенных, иммиграционных и других правил государств, через территорию которых проходит маршрут пассажиров по соответствующему Заказу, указанные пассажиры могут быть депортированы.

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

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

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

Авиабилеты для несовершеннолетнего ребёнка без сопровождения, пассажира, не имеющего возможности самостоятельно передвигаться, пассажира, лишенного зрения и/или слуха, беременной женщины на поздних сроках должны быть забронированы и оформлены только в офисах и представительствах авиакомпаний. OneTwoTrip предоставляет возможность покупки авиабилетов для указанных категорий граждан, однако до оформления Заказа Клиент обязан самостоятельно уточнить в соответствующей авиакомпании правила приобретения авиабилетов для данных категорий граждан. OneTwoTrip не несет ответственность за незнание Клиентом о правилах покупки авиабилетов для отдельных категорий граждан.

OneTwoTrip оказывает услуги по бронированию и оформлению билетов в качестве агента Поставщиков. Оформленный билет является подтверждением оказания услуг OneTwoTrip. При оформлении билета OneTwoTrip взимает сбор агента, являющийся дополнительным вознаграждением за оказание соответствующих услуг в качестве агента Поставщиков. Сумма сбора включается в стоимость соответствующей услуги и в явном виде отображается на Сайте перед покупкой. После оформления заказа данный сбор возврату не подлежит, так как оказание услуг OneTwoTrip завершается в момент оформления авиабилета.

#### Обмен или возврат авиабилета

OneTwoTrip также оказывает услуги по оформлению отмены заказа, обмена и возврата стоимости билетов в качестве агента Поставщиков, которые оказываются отдельно от услуг по бронированию и оформлению подтверждающих бронирование документов. В случае обмена, отмены и/или возврата авиабилета OneTwoTrip взимает сбор агента, являющийся дополнительным вознаграждением за оказание соответствующих услуг в качестве агента Поставщиков. Сумма сбора в явном виде отображается в личном кабинете Заказа в разделе «Условия» инициирования соответствующих обмена/



отмены / возврата. Обращаем Ваше внимание, что при оформлении отмены, обмена или возврата Заказа Клиентом, перешедшим на Сайт с метапоискового агрегатора, сбор Компании выше, чем сбор за оформление отмены, обмена или возврата Заказа Клиенту, перешедшему на Сайт напрямую (методом «type-in», то есть прямого набора адреса Сайта в браузере Пользователя).

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

При полном или частичном возврате билета сбор агента возврату не подлежит, в том числе в случаях вынужденного возврата авиабилета (отмена или задержка рейса авиакомпанией, болезнь или смерть пассажира или члена его семьи). Вынужденный возврат выполняется только после получения подтверждения от Поставщика (авиакомпания), на электронном бланке которого был выписан авиабилет, и по основаниям, предусмотренным действующим законодательством в области воздушных перевозок. Неполучение визы действующим применимым законодательством к случаям для вынужденного отказа пассажира от авиаперевозки не относится.

Отменить авиабилет возможно только в случае доступности этой услуги в личном кабинете заказа (отмена покупки) и наличия разрешения от Поставщика и(или) Системы бронирования. Обращаем Ваше внимание, что при отмене авиабилета необходимо учитывать часовой пояс соответствующей Системы бронирования, в которой был выписан авиабилет, а до перехода календарных суток должно оставаться не менее 30 минут.

Как правило, авиабилет можно отменить в течение 30 минут после оформления, при условии, что до вылета рейса не менее 48 часов, а также при условии наличия функции отмены покупки в личном кабинете Заказа (кнопка «отменить покупку»), в противном случае отмена покупки невозможна. При отмене авиабилета сумма сбора агента в явном виде отображается в разделе «Условия» при инициировании отмены.

В случае бронирования авиабилетов по направлению «туда-обратно» и/или наборного маршрута, авиабилеты могут быть выписаны на разных бланках. В данном случае обращаем Ваше внимание, что к каждому направлению Поставщиками могут устанавливаться различные правила и условия применения тарифов, включая, но не ограничиваясь, различные нормы провоза багажа, условия изменения/возврата заказа. В случае обмена/возврата заказа подача Клиентом запроса на изменение/возврат заказа оформляется по каждому авиабилету. Правила применения тарифа применяются к каждому авиабилету отдельно. В случае отмены/переноса рейса со стороны и по инициативе Поставщика Клиенту может быть предложен альтернативный вариант для бронирования либо возврат авиабилета по усмотрению Поставщика и исключительно на перелеты, выписанные в рамках одного авиабилета. В случае подачи Клиентом запроса на изменение/возврат заказа в связи с болезнью/смертью пассажира или его близкого родственника или с отказом в выдаче визы документы, подтверждающие причину запроса, будут рассмотрены отдельно по каждому авиабилету. Окончательное решение о возможности осуществления изменения/возврата принимает Поставщик, Компания не несет ответственности за решение Поставщика.

В случае нарушения порядка использования полетных сегментов в билете, выписанном на одном бланке, Поставщик вправе аннулировать бронирование на следующие участки маршрута или обратный рейс. Полетным сегментом является часть маршрута перелета, включающая один прямой перелет между двумя пунктами. Нарушением порядка использования полетных сегментов признается покупка авиабилета по маршруту,

включающему несколько перелетов, и использование только части указанного маршрута по выбору Клиента. Неприбытие Клиента на регистрацию рейса ("no-show") по многосегментным билетам признается правилами большинства Поставщиков нарушением, и Поставщик оставляет за собой право снять места на всех последующих рейсах. Обращаем Ваше внимание, что возврат стоимости авиабилетов в данном случае осуществляется по правилам Поставщика с учетом штрафных санкций, которые могут составлять до 100% от стоимости авиабилетов. Сбор Компании за оказанные услуги по оформлению данных билетов возврату не подлежит.

#### Особенности чартерных перевозок

При заказе билетов на чартерную перевозку выписывается сертификат, подтверждающий право на получение маршрутной квитанции электронного авиабилета. Сертификат не является билетом и недействителен для перелета. Не позднее дня, предшествующего дате вылета, вместо сертификата выписывается электронный билет и направляется Клиенту. Клиент допускается к полету только при наличии маршрутной квитанции электронного билета и паспорта.

Клиент несет самостоятельную ответственность за ознакомление с условиями применения тарифа по чартерным перевозкам, за отслеживание электронной почты на предмет получения сертификата и электронного билета и обеспечение их наличия до вылета, а также за уточнение и(или) получение информации об изменениях.

Поставщики чартерных перевозок могут заменить время вылета, аэропорты, номера рейсов, авиаперевозчика, тип воздушного судна.

При отказе Клиента от перевозки по любой причине возврат стоимости чартерной перевозки не производится. По правилам Поставщиков не производится изменение условий чартерной перевозки по инициативе Клиента (обмен сертификата/маршрутной квитанции). В случае неявки Клиента на первый рейс билет на обратный рейс подлежит аннуляции.

#### Особенности low-cost перевозок

При бронировании билета на авиаперевозку, оказываемую low-cost авиакомпаниями, Клиент должен иметь в виду, что информирование Клиента об изменениях, вносимых соответствующими авиаперевозчиками, производится не Компанией, а авиаперевозчиком. Клиент обязуется самостоятельно отслеживать статус бронирования на предмет внесения изменений и электронную почту на предмет получения писем, уведомлений от авиаперевозчика. Обращаем Ваше внимание, что преобладающую силу при определении условий авиаперевозки имеет маршрутная квитанция, направленная самим авиаперевозчиком.

Компания не оказывает непосредственно услуги по авиаперевозке, а является агентом соответствующих перевозчиков. Компания не является фрахтователем воздушного судна, в т.ч. не является туроператором. OneTwoTrip не гарантирует качество и исполнение предоставляемых Поставщиками услуг, не несет ответственности за действия/бездействие Поставщиков, повлекшие за собой, включая, но не ограничиваясь, замену воздушного судна, изменения в расписании, передачу пассажира для перевозки другому перевозчику, изменение или отмену действующих тарифов, снятие брони или изменение сроков ее действия, отмену рейсов, задержку рейсов, не обеспечение стыковок в аэропортах трансфера, утерю багажа или личных вещей пассажиров, потерю трудоспособности.

## Отели: Бронирование, оплата, изменение и отмена

### Бронирование и оплата Отеля

Перед тем, как забронировать Отель на Сайте, ознакомьтесь, пожалуйста, с условиями договора, а также с тарифами и правилами, условиями изменения и/или отмены бронирования, возврата стоимости бронирования Отеля, отображаемыми в момент бронирования и/или оплаты Отеля, а также размещенными на Сайте в разделе «Поддержка». Информация об Отелях, доступная на Сайте, включая правила применения тарифов, размещается в том виде, в каком ее представляет соответствующий Поставщик. Оформление бронирования означает ознакомление и согласие Заказчика с правилами и условиями размещения в Отелях, установленными Поставщиком и указанными на Сайте.

Обращаем Ваше внимание, что бронирование Отелей для несовершеннолетнего ребёнка без сопровождения, лица, не имеющего возможности самостоятельно передвигаться, лица, лишенного зрения и/или слуха, а также беременной женщины на поздних сроках может быть ограничено.

Клиент оформляет бронирование Отеля на Сайте с учетом количества гостей, подходящих дат заезда и выезда и иных необходимых характеристик. Клиент несет ответственность за правильное, своевременное предоставление достоверных данных и документов, необходимых для оформления бронирования Отеля, а также за уточнение необходимых характеристик в случае возникновения сомнений, в том числе о стоимости дополнительной кровати, перечне бесплатных услуг.

Стоимость бронирования Отеля указывается на Сайте на день оформления бронирования и устанавливается соответствующим Поставщиком. В случае если для оформления бронирования конкретного Отеля требуется предоплата в соответствии с правилами Поставщика, ее необходимо внести при создании бронирования, а при получении извещения о необходимости предоплаты после создания бронирования – по реквизитам, указанным в соответствующем извещении Поставщика, в противном случае бронирование не будет оформлено / будет аннулировано.

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

OneTwoTrip оказывает услуги по бронированию и оформлению подтверждающих бронирование документов в качестве агента Поставщиков. При оформлении бронирования OneTwoTrip взимает сбор, являющийся дополнительным вознаграждением за оказание соответствующих услуг в качестве агента Поставщиков. Сумма сбора агента включается в стоимость соответствующей услуги и в явном виде отображается на Сайте перед покупкой. Оказание услуг по оформлению бронирования завершается после направления Клиенту документов, подтверждающих бронирование. При отмене бронирования сбор агента за оказанные услуги возврату не подлежит.

По завершении процесса бронирования Вы получите подтверждение заказа с указанием данных бронирования, номера заказа на Сайте и резервационного номера Поставщика. Оформление подтверждающих бронирование документов является подтверждением оказания услуг Компанией. Исполнителем гостиничных услуг является Отель.

Заселение Клиента(ов) в Отель производится в соответствии с правилами Отеля. В случае незаезда Клиента(ов) в Отель в течение установленного Поставщиком времени, бронирование Отеля отменяется, при этом применяются штрафные санкции, предусмотренные Поставщиком. Клиент обязуется самостоятельно предварительно уведомить Отель напрямую либо через Компанию о планируемом прибытии в Отель позже установленного времени заселения и получить подтверждение о такой возможности. Прибытие в Отель после 18 часов по местному времени без направления соответствующего предварительного заблаговременного уведомления и получения соответствующего разрешения от Отеля может рассматриваться правилами некоторых

Поставщиков и Отелей как незаезд («no-show») и привести к аннулированию бронирования с взиманием штрафа.

Компания не несет ответственности за несоблюдение Клиентом(ами) предусмотренного порядка заселения.

OneTwoTrip не несет ответственности за качество, своевременность и/или объем услуг, оказываемых Поставщиками Отелей, а также за их действия или бездействие.

#### Изменение или отмена бронирования

Отношения по использованию непосредственно гостиничных услуг возникают между Поставщиком и Клиентом. Порядок оказания гостиничных услуг регулируется правилами Поставщиков.

В случае необходимости внесения изменения в бронирование Отеля Клиент отменяет бронирование и оформляет новое бронирование на условиях, установленных соответствующим Поставщиком. Все вопросы, связанные с изменением и отменой бронирования Отеля, а также возвратом стоимости бронирования после завершения процесса бронирования, подлежат урегулированию исключительно через службу поддержки OneTwoTrip или инструменты постпродажного обслуживания клиентов, в том числе через личный кабинет на Сайте.

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

## Приобретение, изменение и отмена пакета «Перелет + Отель»

На Сайте в разделе «Перелет + отель» Вы можете выбрать выгодный по стоимости, удобству и рекомендациям вариант перелета и проживания в одном пакете. Пакетное предложение позволяет сэкономить на стоимости перелета и проживания до 30% за счет использования специальных предложений Поставщиков, обновляющихся в режиме реального времени.

Пакетные предложения формируются на основании автоматического поиска предложений Поставщиков по ценам, установленным Поставщиками в отношении входящих в предложение услуг на момент заказа соответствующих услуг. Данный продукт формируется в целях удобства для оформления услуг Поставщиков по авиаперевозке и проживанию в рамках одного Заказа. Общая стоимость услуг Поставщиков, входящих в пакетное предложение, может превышать стоимость указанных услуг при их заказе по отдельности.

Перед тем, как забронировать пакет, ознакомьтесь, пожалуйста, с условиями оказания услуг, входящих в пакетное предложение, и правилами Поставщика, размещенными на Сайте до бронирования пакета, а также в разделе «Поддержка». Информация об Отелях и авиаперелетах, включенных в пакетное предложение, условиях оказания данных услуг, доступная на Сайте, размещается в том виде, в каком ее представляет соответствующий Поставщик.

Клиент несет ответственность за правильное, своевременное предоставление достоверных данных и документов, необходимых для бронирования пакетного предложения, а также за уточнение необходимых характеристик в случае возникновения сомнений, в том числе о перечне бесплатных услуг.

Оплата пакетного предложения должна быть произведена при создании бронирования подходящего варианта перелета и проживания в сроки, установленные на Сайте. OneTwoTrip оказывает услуги по бронированию и оформлению подтверждающих бронирование документов в качестве агента Поставщиков. При оформлении бронирования и/или оплаты пакетного предложения OneTwoTrip взимает сбор агента, являющийся дополнительным вознаграждением за оказание соответствующих услуг в качестве агента Поставщиков. Сумма сбора включается в стоимость соответствующей услуги и в явном виде отображается на Сайте перед покупкой. Оформление подтверждающих документов является подтверждением оказания Компанией услуг в полном объеме.

Исполнителями услуг по перевозке и гостиничных услуг, входящих в пакетное предложение, являются соответствующие Поставщики. OneTwoTrip не несет ответственности за качество, своевременность и/или объем услуг, оказываемых Поставщиками, а также за их действия или бездействие.

Обращаем Ваше внимание, что отмена, как и изменение, пакетного предложения и возврат полной стоимости пакетного предложения невозможны в силу специальных тарифов, применяемых при их формировании.

Порядок бронирования и оплаты бронирования пакетного предложения подробно описан на Сайте в разделе «Поддержка».

## Приобретение и возврат железнодорожных билетов

### Бронирование железнодорожного билета

Данный Сайт предоставляет информацию о доступности билетов на поезда внутрироссийского сообщения и по некоторым международным направлениям. Пользователь самостоятельно оформляет заказ на ж/д билет на Сайте. Заказ обрабатывается автоматически, и OneTwoTrip не осуществляет оформление заказа за Клиента, не вносит каких-либо данных, изменений в заказ без авторизации Клиента.

К железнодорожным билетам применяются правила и условия, установленные соответствующим Поставщиком ж/д билетов.

Перед тем, как забронировать/оплатить ж/д билет, ознакомьтесь, пожалуйста, с условиями договора, а также с тарифами и правилами, условиями изменения и/или отмены бронирования, возврата билета, отображаемыми как на Сайте до покупки, а также размещенными в разделе «Поддержка», так и на официальном сайте соответствующего Поставщика. Указанная информация отображается на странице оформления заказа в том виде, в котором их предоставляет Система бронирования и Поставщик.

Заказывая ж/д билет на Сайте, Клиент подтверждает, что ознакомился и согласился с указанными условиями. Клиенты несут самостоятельную ответственность за ознакомление и соблюдение соответствующих условий договора, тарифов и правил, условий изменения и/или отмены бронирования, возврата билета и иной информацией, предоставляемой соответствующим Поставщиком и отображаемой на Сайте. В случае если Клиенту не понятны правила Поставщика, Клиент обязуется обратиться к службе поддержки для уточнения информации.

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

Персональные данные пассажира должны соответствовать данным, указанным в документе, удостоверяющем его личность. Если персональные данные в документе указаны на двух языках (русском и латинском), информация в заказе заполняется на русском языке при проезде во внутрироссийском сообщении, со странами СНГ, Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой, Республикой Абхазией. Информация в заказе заполняется на латинском языке при проезде в дальнем международном сообщении. Вы несете ответственность за достоверность данных, вводимых при оформлении ж/д билета. В случае обнаружения ошибки в персональных данных пассажиров или реквизитах документов, удостоверяющих их личность, до момента оплаты заказа, Вам необходимо вернуться к этапу выбора места и заново ввести исправленную информацию. После оплаты ж/д билета внесение изменений в оформленный билет невозможно. Для этого необходимо произвести переоформление билета путем возврата купленного билета и приобретения нового с верными данными. Возврат средств за неверно оформленный заказ осуществляется по правилам, предусмотренным Поставщиком, с учетом штрафных санкций. Обращаем Ваше внимание, что в случае ошибки при вводе номеров документов, удостоверяющих личность, и других личных данных, пассажир не сможет получить посадочный купон (проездной документ) в билетной кассе и осуществить проезд в поезде.

#### Оплата железнодорожного билета

После оплаты электронного билета формируется контрольный купон электронного билета, с указанием номера электронного билета (14 знаков). Контрольный купон электронного билета без посадочного купона для проезда недействителен. Для посадки в поезд на всем маршруте следования пассажиру необходимо предъявить проводнику вагона электронный билет (посадочный купон), распечатанный на бумаге (формат А4) или его изображение на экране мобильного устройства, а также документ, удостоверяющий личность пассажира, указанный в электронном билете.

После совершения оплаты ж/д билетов электронная регистрация, если данная функция предусмотрена на выбранном маршруте, выполняется автоматически.

В случае, если электронная регистрация не предусмотрена, Вам необходимо получить на вокзале посадочный купон на бланке проездного документа в билетной кассе, оборудованной терминалом системы «Экспресс» (далее — билетная касса), или терминале самообслуживания. Посадочным купоном для проезда в международном сообщении (далее зарубежье) является проездной документ, который можно получить только в международных билетных кассах, а в сообщении Россия-Финляндия-Россия — и в терминалах самообслуживания.

OneTwoTrip оказывает услуги по бронированию и оформлению билетов в качестве агента Поставщиков. Оформленный билет является подтверждением оказания услуг OneTwoTrip. При оформлении бронирования и/или оплаты ж/д билета OneTwoTrip взимает сбор агента, являющийся дополнительным вознаграждением за оказание соответствующих услуг в качестве агента Поставщиков. Сумма сбора включается в стоимость соответствующей услуги и в явном виде отображается на Сайте перед покупкой. После оформления заказа данный сбор возврату не подлежит, так как оказание услуг OneTwoTrip завершается в момент оформления билета.

#### Возврат железнодорожного билета

Возврат железнодорожных билетов производится в соответствии с правилами, установленными Поставщиком. Просим Вас обратить внимание на то, что в некоторых случаях дистанционный возврат билета невозможен и для его оформления необходимо будет обратиться непосредственно к Поставщику. Вы можете произвести возврат ж/д билетов как целого заказа, так и конкретного билета, входящего в заказ. При этом правилами Поставщика может быть установлено ограничение на частичный возврат для отдельных маршрутов.

Вы можете произвести возврат заказа, как правило, по всем электронным билетам заказа за исключением электронных билетов, по которым выданы посадочные купоны на бланке проездного документа в билетной кассе или терминале самообслуживания. После получения посадочного купона на бланке проездного документа в билетной кассе или терминале самообслуживания возврат электронного билета возможен только в кассе вокзала.

Возврат неиспользованного ж/д билета может быть произведен с ограничениями в зависимости от того, прошли ли вы электронную регистрацию или нет, а также с учетом времени отправления поезда (как от начальной станции, так и от станции отправления согласно Заказу). Время, в течение которого доступна отмена электронной регистрации, указывается в контрольном купоне. При любых случаях возврата сбор агента возврату не подлежит.

Компания не оказывает непосредственно услуги по железнодорожной перевозке, а является агентом соответствующих перевозчиков. OneTwoTrip не гарантирует качество и исполнение предоставляемых Поставщиками услуг, не несёт ответственности за действия/бездействие Поставщиков.

## Аренда автомобиля: оплата, изменение и отмена

На Сайте вы можете забронировать услугу аренды автомобиля. Перед заказом услуги аренды автомобиля, пожалуйста, ознакомьтесь с правилами аренды автомобиля, предусмотренными соответствующим Поставщиком, размещенными на Сайте до оплаты аренды авто, а также в разделе «Поддержка». Обратите внимание, что правилами Поставщика могут предусмотрены специальные требования для аренды автомобиля, включая, но не ограничиваясь, требования к минимальному возрасту главного водителя, наличия международного водительского удостоверения. Информация об услуге, количестве, описание автомобилей и иная информация указывается на Сайте в том виде, в каком ее предоставляет Поставщик.

Оплата услуг аренды автомобиля производится по тарифам соответствующего Поставщика. Условиями аренды автомобиля может быть предусмотрена дополнительная плата (включая, но не ограничиваясь, местные сборы, налоги, стоимость дополнительного оборудования, штрафы за нарушение договора аренды), подлежащая уплате в офисе проката при получении автомобиля.

OneTwoTrip оказывает услуги по бронированию и оформлению подтверждающих документов в качестве агента Поставщиков. При бронировании автомобиля OneTwoTrip взимает сбор агента, являющийся дополнительным вознаграждением за оказание соответствующих услуг в качестве агента Поставщиков. Сумма сбора включается в стоимость соответствующей услуги и отображается на Сайте перед покупкой. Оказание Компанией услуг завершается в момент оформления подтверждающих бронирование документов. При полном или частичном отказе от аренды автомобиля сбор агента возврату не подлежит.

Для оформления бронирования Вам необходимо предоставить данные документа, удостоверяющего личность, платежной карты, а также иные сведения и документы, требуемые Поставщиком. Вы несете ответственность за своевременное предоставление достоверных и полных данных. Указанные данные будут использованы нами

исключительно в целях бронирования автомобиля в соответствии с политикой конфиденциальности. Если для оказания услуг нам необходимо будет предоставить Ваши данные Поставщику, мы не несем ответственности за действия, производимые Поставщиком по использованию и обработке Ваших данных.

После оформления бронирования Вы получите ваучер с деталями Заказа и информацией о Поставщике. Обратите внимание на то, что после оформления Заказа на аренду автомобиля сведения, внесенные Клиентом, подлежат автоматической обработке и к данной аренде применяются правила соответствующего Поставщика. Любое изменение сведений, предоставленных при оформлении Заказа, возможно только путем оформления нового Заказа согласно правилам применения выбранного тарифа, предусмотренным Поставщиком. Возврат средств за неверно оформленный Заказ осуществляется по правилам, предусмотренным Поставщиком, с учетом штрафных санкций. Сбор Компании за оформленный Заказ возврату не подлежит,

Принимая во внимание, что подтверждение Поставщиком бронирования занимает время, после оформления Заказа Клиент обязуется самостоятельно связаться с соответствующим Поставщиком, контактная информация которого указана в высылаемом Клиенту ваучере, и подтвердить бронирование автомобиля у Поставщика. Клиент обязуется самостоятельно выяснить детали оформленного Заказа (часы работы Поставщика, расположение пункта выдачи автомобиля, как до него добраться и другие условия оказания услуги Поставщиком).

При получении автомобиля в месте проката необходимо предъявить ваучер с подтверждением, действующее водительское удостоверение установленного требованиями Поставщика образца, платежную карту на имя главного водителя с достаточным количеством денежных средств для покрытия суммы депозита (франшизы), оплаты местных сборов, дополнительных услуг, согласованных в момент получения автомобиля Клиентом и Поставщиком, которые не были оформлены в рамках Заказа, а также иные документы, предусмотренные правилами соответствующего Поставщика и указанные в ваучере.

Обращаем Ваше внимание на то, что Компания не оказывает непосредственно услуги по аренде автомобилей, а является агентом соответствующих Поставщиков. OneTwoTrip не несёт ответственности за действия/бездействие Поставщиков, повлекшие за собой, включая, но не ограничиваясь, замену автомобиля, изменения во времени передачи автомобиля в аренду и сроков ее действия, иных условий оказания услуги.

Депозит (франшиза) – сумма, которая является вашей материальной ответственностью на случай повреждений, нанесенных прокатному автомобилю и/или оборудованию. Сумма франшизы может быть снижена за счет приобретения дополнительного финансового покрытия в офисе проката. После заключения договора аренды на платежной карте главного водителя будет заблокирована соответствующая депозиту сумма денежных средств. При возврате автомобиля после окончания аренды, при условии отсутствия у Поставщика претензий к Клиенту, депозит будет разблокирован, и денежные средства будут доступны на счете в срок, установленный Поставщиком.

Стоимость аренды автомобиля рассчитывается в зависимости от даты, времени получения и возврата автомобиля, а также возраста водителя и согласуется с Вами до начала аренды. Если Вы решите получить автомобиль позже или вернуть его раньше согласованного срока, денежный возврат за неиспользованное время не производится.

OneTwoTrip не несет никакой ответственности за:

- исправное состояние автомобиля на момент его передачи в аренду;
- качество, объем и/или своевременность оказываемой Поставщиком услуги по аренде автомобиля, а также за его действия или бездействие;



- выбранные Клиентом дополнительные услуги, в том числе в случае отсутствия соответствующего намерения или вследствие непонимания;
- убытки, возникшие вследствие неисправностей и поломок, происшедших по вине Клиента и/или Поставщика.

Клиент несет ответственность за:

- наличие всех необходимых разрешений, лицензий, удостоверения на право управления автотранспортным средством;
- отсутствие фактов уголовного преследования вследствие совершения дорожно-транспортного происшествия;
- любые повреждения, нанесенные транспортному средству и/или оборудованию;
- по всем искам и претензиям, предъявляемым ему Поставщиком и третьими лицами.

Клиент обязан использовать автомобиль только по его прямому назначению, обеспечить его сохранность, а также оплатить все необходимые сборы, налоги, штрафы и стоимость дополнительных услуг в случае необходимости.

## Бронирование, оплата, обмен и возврат билета на автобус

### Бронирование и оплата билета на автобус

На Сайте вы можете забронировать услугу перевозки автобусным транспортом по маршрутам регулярных и заказных перевозок в международном и междугородном сообщении. Перед заказом услуги перевозки, пожалуйста, ознакомьтесь с правилами, тарифами и требованиями, предусмотренными соответствующим Поставщиком, размещенными на Сайте до оплаты Заказа, а также в разделе «Поддержка».

Описание услуги перевозки автобусным транспортом, условия ее оказания отображаются на Сайте в том виде и объеме, в котором данная информация предоставляется Поставщиком как самостоятельно, так и через глобальные или локальные дистрибутивные системы. Клиент несет самостоятельную ответственность за ознакомление с указанными условиями и уточнение необходимой информации, включая, но не ограничиваясь, ограничения по багажу, предоставление дополнительного багажного места, перечень дополнительных бесплатных услуг, условия обмена и возврата билета.

Пользователь самостоятельно оформляет заказ на услуги перевозки на Сайте. Заказ обрабатывается автоматически, и OneTwoTrip не осуществляет оформление заказа за Клиента, не вносит каких-либо данных, изменений в заказ без авторизации Клиента. Пользователь несет ответственность за внесение полных, достоверных и актуальных данных, необходимых для заказа услуги автобусной перевозки. Изменение личных данных любого из пассажиров в оформленном билете может привести к изменению условий перевозки, так как для изменения этих данных необходимо аннулировать оформленное бронирование и(или) билет и оформление новый с учетом штрафных санкций Поставщика. Пользователь принимает на себя все возможные риски (оформление нового заказа, изменение тарифа, возврат денежных средств, штрафы), связанные с его действиями по несвоевременному, неполному предоставлению необходимых данных или их неактуальности.

Поставщик вправе в одностороннем порядке аннулировать оформленное бронирование и(или) билет в случае обнаружения «двойных» бронирований – повторное бронирование одного и того же пассажира на один и тот же рейс. Компания не несет ответственности за аннуляцию Поставщиками оформленных бронирований или билетов. Для избежания «двойных бронирований» Пользователю необходимо отменить все ранее сделанные в других системах бронирования дублирующиеся заказы.

Билеты для нижеперечисленных категорий граждан (в связи с особенностями обслуживания) могут быть забронированы и оформлены только в офисах Перевозчиков (либо на автовокзале/автостанции) во избежание риска отказа в приеме к автобусной перевозке со стороны Перевозчика:

- 4.12.1. Несопровождаемый несовершеннолетний ребенок;
- 4.12.2. Инвалид в кресле-каталке;
- 4.12.3. Больной на носилках;
- 4.12.4. Пассажир, лишенный зрения или лишенный слуха.

Поставщик вправе запросить у Клиента следующие документы: копию документа, удостоверяющего личность, а также копию банковской карты, с которой была произведена оплата заказа на автобусную перевозку, с обеих сторон так, чтобы были отчетливо видны имя/фамилия и подпись держателя карты, первые шесть и последние четыре цифры номера карты. В случае непредоставления указанных документов Поставщик вправе в одностороннем порядке отказать в оказании услуги автобусной перевозки.

Компания OneTwoTrip оказывает услуги по бронированию и оформлению подтверждающих бронирование или оплату документов, а также по внесению изменений в бронирование и его отмену в качестве агента Поставщиков. При бронировании услуги по перевозке, внесении в него изменений и отмене OneTwoTrip взимает сбор агента, являющийся дополнительным вознаграждением за оказание соответствующих услуг в качестве агента Поставщиков. Сумма сбора включается в стоимость соответствующей услуги и в явном виде отображается на Сайте перед покупкой. В момент оформления маршрутной квитанции или листа бронирования услуги Компании признаются надлежаще оказанными в полном объеме. При внесении изменений в бронирование, его отмены и возврата стоимости после завершения оказания Компанией услуг сбор агента возврату не подлежит.

#### Обмен и возврат билета

Все предложения на услуги перевозки, их стоимость, а также условия продажи билетов могут быть изменены Поставщиком в одностороннем порядке, в том числе, могут быть ограничены по времени, наличию мест и срокам предварительного заказа на перевозку, датам проезда, факторами выходных дней и праздников, сезонными колебаниями цен, временной неработоспособностью глобальных и локальных дистрибутивных систем, инвенторных систем бронирования Перевозчиков.

Любые изменения порядка оказания услуг автобусной перевозки отображаются в Системе бронирования Поставщиком, и Компания своевременно уведомляет о соответствующих изменениях Клиента. Компания не несет ответственность перед Клиентом в случае, если Поставщик не уведомил о внесенных в Заказ изменениях. Клиент несет самостоятельную ответственность за отслеживание статуса Заказа и проверку электронной почты, телефона на предмет получения оповещений об изменениях.

Услуга автобусной перевозки оказывается перевозчиком, договор о предоставлении услуг пассажирской перевозки заключается Клиентом напрямую с перевозчиком, в связи с чем правила и тарифы ее оказания определяются перевозчиком. Обмен и возврат билета на автобус осуществляется по правилам, предусмотренным Поставщиком, с учетом действующего законодательства, в том числе Устава автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта (ФЗ №259-ФЗ от 08.11.2007), Постановления Правительства РФ от 14.02.2009г. №112 с последующими изменениями и дополнениями.

В случае возврата (отказ перевозчика по той или иной причине от предоставления услуг перевозки) сбор Компании за оказанные услуги по оформлению подтверждающих бронирование документов возврату не подлежит.

## Экскурсии: Бронирование, оплата, изменения и отмена

### Бронирование и оплата

На Сайте вы можете забронировать и оплатить услуги проведения экскурсии. Перед заказом экскурсионной услуги, пожалуйста, ознакомьтесь с правилами, тарифами и требованиями, предусмотренными соответствующим Поставщиком, размещенными на сайте Поставщика, на Сайте до оплаты Заказа, а также в разделе «Поддержка».

На Сайте доступны частичная и полная предоплата экскурсионных услуг. В случае внесения частичной предоплаты услуг, необходимая сумма доплаты должна быть уплачена Клиентом непосредственно на месте проведения экскурсии наличными денежными средствами в национальной валюте места проведения экскурсии, при этом необходимая сумма доплаты указывается при бронировании экскурсионной услуги на Сайте, а также в высылаемом Клиенту ваучере с деталями Заказа в рублях. В случае оплаты экскурсионных услуг на Сайте, на банковской карте Клиента блокируется указанная сумма в валюте выбранной услуги. Средства с указанной банковской карты списываются только в случае подтверждения возможности оказания экскурсионных услуг Поставщиком. В случае невозможности оказания соответствующих услуг, сумма предоплаты автоматически разблокируется на банковской карте. С порядком осуществления оплаты Вы можете ознакомиться в разделе «Оплата» настоящего Соглашения. После оформления бронирования Вы получите ваучер с подтверждением бронирования экскурсии с деталями Заказа. Клиент обязуется обеспечить наличие распечатанного ваучера на проведение экскурсии, если иное не предусмотрено правилами Поставщика.

В случае если Поставщиками предусмотрена возможность приобретения льготных билетов на экскурсии, при приобретении льготных билетов, а также перед проведением экскурсии Поставщик может запросить, а Клиент должен предоставить соответствующие подтверждающие документы.

OneTwoTrip оказывает услуги по бронированию и оформлению подтверждающих бронирование документов и не оказывает непосредственно экскурсионные услуги. OneTwoTrip вправе взимать сбор агента, являющийся дополнительным вознаграждением за оказание соответствующих услуг в качестве агента Поставщиков, за оказание данных услуг. Оказание услуг завершается после направления Клиенту ваучера. В случае отмены Заказа, не связанной с невыполнением компанией OneTwoTrip своих обязательств по своей вине, соответствующий сбор возврату не подлежит.

### Внесение изменений, отмена

Внесение изменений в детали Заказа после получения подтверждения Поставщиком невозможно. Вы можете отменить Заказ в соответствии с правилами отмены, устанавливаемыми соответствующим Поставщиком. Отмена Заказа доступна только после подтверждения Поставщиком возможности отмены. По общему правилу, если Заказ будет отменен за 72 часа до начала проведения экскурсии, стоимость экскурсионной услуги будет возвращена Клиенту в полном объеме. В случае отмены Заказа после вышеуказанного срока, стоимость Заказа возврату не подлежит.

OneTwoTrip оказывает услуги по оформлению отмены Заказа в качестве агента Поставщиков, которые оказываются отдельно от услуг по бронированию и оформлению подтверждающих бронирование документов. В случае отмены проведения экскурсии OneTwoTrip взимает сбор агента, являющийся дополнительным вознаграждением за оказание соответствующих услуг в качестве агента Поставщиков.

В случае оформления отмены приобретенной экскурсии, денежные средства, причитающиеся к возврату, вне зависимости от срока действия и статуса банковской карты, будут зачислены на Вашу карту/счёт в период от 3-х до 30-ти рабочих дней, согласно правилам работы Вашего банка и международных платёжных систем Visa и MasterCard.

OneTwoTrip не несет никакой ответственности за:

- за предоставляемую Поставщиком информацию с деталями экскурсии, указанную на Сайте и в ваучере;
- размещаемые на Сайте фотографии/изображения мест проводимых экскурсий, так как фото/изображения предоставляются Поставщиками;
- качество, объем и/или своевременность оказываемой Поставщиком услуги по проведению экскурсии, а также за его действия или бездействие;
- точность и правильность указанных Клиентом данных;
- несанкционированный доступ третьих лиц к ящику электронной почты и/или мобильному телефону Клиента, а также за задержку, сбой, невозможность и несвоевременность доставки, удаление или не сохранение любых данных;
- своевременный мониторинг Клиентом электронной почты на предмет получения информации об изменениях и(или) отмене экскурсии;
- ознакомление Клиента с ограничениями или особыми требованиями, предъявляемыми к участникам экскурсии;
- нарушение Клиентом правил и требований Поставщика, а также прав третьих лиц в ходе проведения экскурсии;
- действия банков, электронных платежных систем, обеспечивающих оплату и возвраты денежных средств;
- обстоятельства технического характера (сбой в работе интернет-сайта Поставщиков, сбой в работе банков, электронных платежных систем), влияющие на пользование Клиентом услуг Поставщика.

## Дополнительные услуги

На Сайте вы можете забронировать и/или оплатить дополнительные услуги, предоставляемые Поставщиками. Порядок предоставления дополнительных услуг регламентируется правилами соответствующего Поставщика. Пожалуйста, ознакомьтесь с указанными правилами до заказа дополнительных услуг. Поставщики сохраняют за собой право изменить порядок предоставления дополнительных услуг в одностороннем порядке. Продолжение использования Сайта и заказ дополнительных услуг означает Ваше согласие с указанным порядком.

Клиент несет ответственность за:

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

Компания не несет ответственности за:

- любые убытки, причиненные Клиенту вследствие бронирования и/или покупки, а также пользования дополнительными услугами;
- качество, объем и/или своевременность оказываемых Поставщиком дополнительных услуг, их действия или бездействие.

OneTwoTrip взимает сбор, являющийся дополнительным вознаграждением за оказание соответствующих дополнительных услуг в качестве агента Поставщиков. Завершением оказания услуг по бронированию дополнительных услуг признается оформление подтверждающих бронирование документов. При изменении, отмене и возврате стоимости дополнительных услуг после завершения Компанией оказания услуг сбор Компании возврату не подлежит. Отношения по использованию непосредственно услуг Поставщиков возникают между соответствующим Поставщиком и Клиентом и регулируются правилами Поставщика.

## Конвертер валют

Курсы валют, доступные на данном Сайте, получены из общедоступных источников и должны использоваться только в рекомендательных целях. Курсы валют меняются ежедневно. При использовании этой информации для каких-либо финансовых целей мы рекомендуем обратиться к квалифицированному специалисту для проверки точности котировок. Мы не разрешаем использовать эту информацию в любых целях, кроме как для личного использования.

Стоимость билетов, услуг и валюта списания указаны в явном виде до момента совершения продажи, обмена, возврата, отмены билетов, бронирования размещения в отеле/гостинице и/или иных услуг.

## Оплата

На странице оформления Заказа указана стоимость услуги, действующая на момент бронирования услуг Поставщиков. В случае оформления Заказа позднее совершенного бронирования возможно изменение стоимости Заказа в связи с колебанием курсов.

На банковской карте Клиента блокируется указанная сумма в валюте выбранной услуги. Запрос о взимании оплаты за услуги Поставщиков поступает в банк-эквайер в той валюте, которая предусмотрена действующим применимым законодательством для совершения операций по оплате услуг. В течение нескольких дней после оплаты услуг Поставщик или его платежный агент инициирует списание денежных средств, ранее заблокированных на Вашей банковской карте. В некоторых случаях банки обязаны проводить взаиморасчеты за трансграничные платежи в международной валюте. Ваш банк, в случае несовпадения валюты Поставщика и валюты Вашей банковской карты, может произвести конвертацию по своему внутреннему курсу, не совпадающему с курсом на данном Сайте или с курсом Центрального Банка той страны, резидентом которой является банк, выпустивший Вашу карту, и взимать дополнительные операционные сборы. Ни Поставщик, ни Компания не несут ответственность за совершаемую банками конвертацию. Рекомендуем уточнить у представителей Вашего банка внутренний курс и размер возможной комиссии за конвертацию валют перед совершением покупки, а также ознакомиться с правилами обслуживания банковских продуктов, используемых для оплаты услуг Поставщиков. Фактом оплаты клиент подтверждает, что получил соответствующую информацию и согласен с итоговой стоимостью.

В случае использования банковской карты Вам не принадлежащей, Вы должны получить письменное согласие на осуществление покупки у непосредственного владельца (держателя) банковской карты. Обращаем Ваше внимание, что операции по банковским картам авторизуются платежными системами. Платежная система вправе отказать в обработке соответствующего платежа при наличии оснований полагать, что указанная операция носит мошеннический характер, а также запросить сканированные копии документа, удостоверяющего личность, и банковской карты, посредством которой была совершена оплата. В случае непредоставления Клиентом указанных данных или наличия сомнений в их подлинности Компания и(или) платежные системы вправе без объяснения причин отказать в авторизации оплаты. Клиент обязуется возместить Компании убытки, понесенные Компанией в связи с признанием безналичной оплаты Клиента мошеннической операцией.

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

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

Мы не храним данные Ваших банковских карт. Для ускорения последующих покупок клиенту предоставляется возможность сохранения данных банковской карты в зашифрованном виде на серверах нашего партнёра, сертифицированного PCI DSS LEVEL 1. Процесс оформления заказа происходит полностью в автоматическом режиме и без участия человека. Защита передачи информации подтверждена сертификатом SSL 256 бит от компании Thawte. Наш Сайт в полной мере отвечает стандартам безопасности международных платежных систем Visa и MasterCard (PCI Compliance).

Услуги по оплате в рамках продукта OneTwoTrip Credit предоставляются ООО МФО «ЭйрЛоанс» на условиях, размещенных на интернет - странице [www.onetwotrip.com/ru/loyalty/credit/](http://www.onetwotrip.com/ru/loyalty/credit/).

На Сайте могут быть предоставлены услуги по оплате с отсрочкой платежа(-ей) в рамках продукта «Оплата частями». Данные услуги предоставляются с использованием услуг сторонних организаций, предоставляющих возможность оплаты с отсрочкой платежа(-ей). В случае волеизъявления Клиента приобрести услуги Поставщиков с отсрочкой платежа(-ей) Клиент оформляет заявление и при одобрении поставщиком соответствующего заявления вступает в отношения непосредственно с указанными организациями. До оплаты услуг Поставщиков Клиенту предоставляется возможность ознакомиться с условиями оказания услуг по оплате с отсрочкой платежа(-ей). Подача Клиентом заявления на использование указанных услуг означает ознакомление и принятие условий их оказания.

В случае оформления «пакета возвратности» при покупке билетов OneTwoTrip компенсирует до 90% от стоимости билетов, в том числе при оформлении и покупке билетов с невозвратным тарифом. Компенсация возможна при условии соблюдения Клиентом правил «пакета возвратности»: подача заявки на возврат, получение расчета и подтверждение со стороны Клиента должны быть осуществлены не менее, чем за 48 часов до вылета первого рейса в Заказе или до отправки поезда. В данном случае часть, полагающаяся к возврату перевозчиком согласно правилам, установленным соответствующим перевозчиком, будет возвращена в предусмотренные перевозчиком сроки на карту или другим способом, который Клиент использовал при оплате билета. Остальная сумма (до 90%) будет зачислена на накопительный счет в личном кабинете на Сайте. Средства, зачисленные на накопительный счет, могут быть использованы для оплаты билетов, за исключением авиакомпаний Low Cost, и гостиничных услуг на Сайте и в мобильном приложении. Накопительный счет является бессрочным, средства на накопительном счете не сгорают. Обращаем Ваше внимание, что средства на накопительном счете не подлежат компенсации, обналчиванию, обмену, не могут быть переведены на карту или счет. OneTwoTrip вправе в одностороннем порядке заблокировать накопительный счет Клиента в случае выявления мошеннических операций в отношении накопительного счета или нарушения прав Компании.

В случае применения промокода, трипкоинов и уменьшения стоимости услуг Поставщиков стоимость промокода, трипкоинов и суммы, на которую была уменьшена стоимость услуг Поставщиков, не подлежит возврату, восстановлению, обналчиванию или компенсации в любой иной форме, в том числе при отмене Заказа или внесении изменений в Заказ. Сумма денежных средств, на которую была уменьшена стоимость услуг Поставщиков, не подлежит компенсации при отмене Заказа. Трипкоины и промокоды являются учетной единицей, используются только в учетных целях, не являются средствами платежа, каким-либо видом валюты. Программой лояльности Компании могут быть предусмотрены иные дополнительные ограничения. Программа лояльности Компании является неотъемлемой частью Соглашения.

## Авторское право и торговые марки

Все содержимое этого Сайта и программный код являются объектом авторских прав компании OneTwoTrip Ltd. Логотип «Чемодан» и название «OneTwoTrip» являются зарегистрированной торговой маркой компании OneTwoTrip Ltd. Все права защищены. Любые торговые марки, названия юридических лиц, логотипы и другие атрибуты авторских прав, в том или ином виде присутствующие на данном Сайте, являются защищенной соответственным образом собственностью их владельцев. Если Вам стало известно о нарушении наших прав, пожалуйста, сообщите нам об этом по электронной почте [copyright@onetwotrip.com](mailto:copyright@onetwotrip.com)

Если Вы считаете, что материалы, размещенные на нашем Сайте, нарушают Ваши права, Вы или Ваш уполномоченный представитель можете отправить нам письменное уведомление, которое должно включать следующую информацию: определение авторских прав, которые, по Вашему мнению, мы нарушаем; Ваши контактные данные, в том числе адрес электронной почты и номер телефона; Ваше согласие с тем, что информация, содержащаяся в уведомлении верна, и Вы осознаете, что можете быть привлечены за лжесвидетельство, и подающая жалобу сторона имеет право действовать от имени владельца эксклюзивных прав, которые предположительно нарушаются. Уведомление должно быть подписано лицом, уполномоченным действовать от имени владельца эксклюзивных прав, которые предположительно были нарушены. Уведомление должно быть отправлено нам по электронной почте на адрес [copyright@onetwotrip.com](mailto:copyright@onetwotrip.com). Перед направлением уведомления мы рекомендуем Вам проконсультироваться с юристом. Мы рассмотрим все уведомления, которые соответствуют требованиям, указанным выше. Следует учесть, что в случае подачи ложного заявления о нарушении авторских прав, Вы также можете нести ответственность за ущерб, причиненный нам.

## Программное обеспечение

Любое программное обеспечение на этом Сайте является объектом авторских прав компании OneTwoTrip Ltd и/или наших Поставщиков. Использование программного обеспечения регулируется условиями лицензионного соглашения с конечным пользователем, если таковые имеются, которое сопровождает или входит в состав программного обеспечения («Лицензионное соглашение»).

Если Вы не выразили свое согласие с условиями лицензионного соглашения, Вы не можете устанавливать или использовать любое программное обеспечение, которое сопровождается или включает в себя лицензионное соглашение. Для любого программного обеспечения, доступного для загрузки на данном Сайте, не сопровождаемого и не включаемого в лицензионное соглашение, настоящим мы предоставляем Вам, пользователю, ограниченную, персональную, непередаваемую лицензию на использование программного обеспечения для просмотра и иного использования Сайта в соответствии с этими Соглашением, и ни для каких других целей.

Обратите внимание, что всё программное обеспечение, в том числе весь код HTML, JavaScript, CSS, содержащиеся на этом Сайте, является собственностью компании OneTwoTrip, наших Партнеров и Поставщиков, и защищено законами об авторском праве и международными соглашениями. Любое воспроизведение или распространение программного обеспечения категорически запрещено и может повлечь за собой гражданскую и уголовную ответственность.

## Внешние ссылки

Если какая-либо часть данного Сайта содержит ссылки на другие сайты, то следует понимать, что такие ссылки предоставляются только для справки. Мы не

контролируем такие сайты и не несем ответственность за их содержание. Мы рекомендуем предпринять все возможные меры предосторожности перед началом использования других сайтов.

## Заключительные положения

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

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

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

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

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

One Two Trip LLP  
275 New North Road, Office 386, London, England, N1 7AA