

# Пакеты услуг - Правила и условия

## Общие положения

Пакеты услуг были разработаны, чтобы позволить нашим клиентам выбрать уровень поддержки, который они предпочитают получить в отношении бронирования авиабилетов.

Каждый Пакет услуг закрепляется за одним конкретным бронированием авиабилетов и не может быть соотнесен с другим бронированием.

Пожалуйста, обратите внимание, что данный документ описывает все доступные услуги, которые могут входить в состав Пакетов услуг, и Пакеты услуг, предложенные вам на этапе бронирования могут включать в себя все или только некоторые из них. Также, Пакеты услуг могут быть доступны не для всех бронирований.

## Сбор за обмен/аннулирование

Сбор за обмен/аннулирование является административным сбором, взимаемый за пассажира за обработку запросов на аннулирование или внесение изменений в бронирование. Данный сбор взимается помимо штрафов, налагаемых авиакомпанией согласно правил тарифа.

В случае, если Пакет услуг предусматривает нулевой сбор за обмен/аннулирование, штрафы, налагаемые авиакомпанией подлежат уплате.

## Приоритет в обслуживании

Определяет приоритет, согласно которому будет начата обработка ваших запросов.

Приоритет в обслуживании применяется только к запросам, касающимся действительных бронирований, и поданных через форму на сайте или по телефону.

Все запросы, касающиеся изменений в расписании и выставления счетов-фактур (выставление, выдача на другое лицо и т.д.) будут рассматриваться со стандартным приоритетом, независимо от приобретенного Пакета услуг.

Обработка запросов, поданных в выходные (суббота и воскресенье) и праздничные дни и требующих обработки другими отделами, кроме отдела обслуживания клиентов (например, вопросы, касающиеся возврата средств, разъяснений деталей оплаты), будет начата на следующий рабочий день в соответствии с установленным приоритетом обслуживания.

Пожалуйста, имейте в виду, что верная подача запроса через форму на сайте является ответственностью клиента. Мы не несем ответственности в случае, если есть задержка с обработкой запроса обусловлена подачей запроса под неверной категорией.

Стандартный приоритет в обслуживании означает, что ваш запрос будет обработан в соответствии с его срочностью и всегда после обработки запросов клиентов, вылетающих в ближайшие 48 часов.

## Период осуществления возврата

Период времени, в течение которого сумма, подлежащая возврату, будет рассчитана и направлена на ваш счет.

Стандартный срок возврата составляет максимум 30 рабочих дней и начинается от момента получения нами авторизации возврата от авиакомпании.

Для Пакетов услуг, предлагающих период осуществления возврата, отличный от стандартного,

данный период начинает отсчет с момента получения нами вашего подтверждения о совершении возврата, а также всех банковских реквизитов, необходимых для его осуществления.

Пожалуйста, обратите внимание, что упомянутое количество дней относится к периоду времени, в течение которого возврат будет обработан нами и направлен с нашего на ваш счет. В зависимости от количества сторон/банков, участвующих в банковском переводе и их политики, средства могут поступить на ваш счет с задержкой в несколько дней.

В некоторых редких случаях мы не можем знать точную сумму возврата, которая будет подтверждена авиакомпанией. В таких случаях период возврата, отличный от стандартного, начинается от момента получения нами авторизации возврата от авиакомпании. Такие случаи обычно встречаются, когда бронирование было отменено по причинам, не описанным в правилах тарифа, или если авиакомпании требуется дополнительное время для рассмотрения заявки на возврат (отмена рейса в связи с болезнью, отказ в визе, отмена частично использованного билета и т.д.).

Пожалуйста, обратите внимание, что кредитовое авизо после осуществления возврата будет выдано с задержкой в несколько дней.

## **Правила возврата стоимости Пакета услуг**

Мы осуществим возврат стоимости, уплаченной клиентом за Пакет услуг в одном из следующих случаев:

- в случае, когда авиабилеты не могут быть выписаны из-за технической проблемы,
- в случае, когда клиент подает заявку об аннулировании бронирования до момента выписки билетов.

Во всех других случаях стоимость, уплаченная за Пакет услуг не подлежит возмещению после приобретения.