

## **Договор-оферта на использование программного комплекса ООО «Суперкассы» на сайте SUPERKASSA.RU и в Мобильном приложении Superkassa**

### **Общие положения**

1. ООО «Суперкассы» является участником проекта «Сколково» (номер записи о присвоении статуса участника в Реестре участников проекта создания и обеспечения функционирования инновационного центра «Сколково» 1191559 от 18.06.24, основной регистрационный номер 1126330) и осуществляет услуги по Договору оферты в рамках коммерциализации результатов своих исследований и разработок по направлению «Стратегические компьютерные технологии и программное обеспечение». Все услуги по настоящему Договору произведены в рамках проекта «Superkassa — B2C онлайн-платформа для автоматизированного подбора оптимальных маршрутов, бронирования и покупки авиабилетов.»

2. Данный документ является официальным предложением (публичной офертой) ООО «Суперкассы» (Далее — Суперкассы) и содержит все существенные условия по использованию Программного комплекса на сайте <http://www.superkassa.ru/> и в Мобильном приложении Superkassa в целях поиска, бронирования, оформления и покупки Пользователем услуг третьих лиц (перевозка, размещение в гостиницах, трансфер и др.).

3. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее — ГК РФ), публичной офертой является содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется на это предложение.

4. Акцептом является ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии (п.1 ст. 438 ГК РФ). Совершение лицом, получившим оферту, действий по выполнению указанных в ней условий договора (оплата услуг и др.) считается акцептом согласно п. 3 ст.438 ГК РФ. Акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте.

5. Все договоры о предоставлении услуг, информация о которых размещена на сайте <http://www.superkassa.ru/> и в Мобильном приложении Superkassa, заключаются Пользователем напрямую с лицами, предоставляющими эти услуги в соответствии с российским и международным законодательством.

6. Суперкассы вправе изменить Договор-оферту в любой момент в одностороннем порядке по своему усмотрению и без специального уведомления Пользователя. Изменения вступают в силу с момента размещения обновленной редакции на сайте <http://www.superkassa.ru/> и в Мобильном приложении Superkassa.

7. Возможности Программного комплекса могут меняться Суперкассой на свое усмотрение и предоставляются Пользователю без ограничений по территории, без каких-либо гарантий в отношении безошибочной и бесперебойной работы Программного комплекса, отдельных его частей, компонентов, возможностей, реализуемых средств или функциональности, соответствия функциональности конкретным целям и ожиданиям Пользователя.

8. Суперкассы не является Перевозчиком, не является стороной договоров перевозки, не является получателем дохода от провозной платы, устанавливаемой Перевозчиком, не отвечает по обязательствам, связанным с перевозкой; не является туроператором или турагентом; не несет ответственность за какие-либо иные компоненты путешествия Пользователя или третьего лица, такие как: получение виз и иных разрешений на выезд и въезд в страну (пересечение государственных границ); проверка действительности, получение и наличие документов, подтверждающих личность Пользователя или третьего лица, страховых полисов; трансферы; проживание в гостинице; перелеты по авиабилетам, приобретенным на рейсы разных перевозчиков и стыковки между такими рейсами; и иные обстоятельства.

При этом Суперкассы может участвовать в расчетах с Пользователем в связи с оформлением Заказа и

заключением Договора перевозки, действуя, как агент Перевозчиков/Поставщиков, а может выступать исключительно в качестве источника информации или средства оформления бронирования/возврата/обмена.

## **Термины**

В настоящей публичной оферте нижеприведенные термины используются в следующем значении:

Сайт – открытый для свободного визуального ознакомления, публично доступный ресурс, размещенный в сети Интернет по адресу [www.superkassa.ru](http://www.superkassa.ru), а также Мобильное приложение Superkassa, посредством которых обеспечивается отображение информации о расписании рейсов, тарифах, таксах, сборах, наличии мест по оказанию транспортных и других видов услуг, предоставляемых физическим лицам Перевозчиками и/или Поставщиками услуг.

Программный комплекс – программный комплекс (онлайн-сервис), обеспечивающий автоматизацию процесса планирования и организации пользователем поездок в личных целях при помощи интерфейса Сайта, предназначенный для осуществления процесса поиска и формирования единой комбинированной выдачи, выбора, бронирования, оформления, приобретения (оплаты) и возврата электронных авиабилетов и иных дополнительных услуг при помощи функционала Программного комплекса.

Пользовательский интерфейс – совокупность экранов, страниц и иных технических элементов и средств, реализованная в виде внешнего графического раздела Сайта, который доступен Пользователю для взаимодействия с программными возможностями Программного комплекса и для получения услуг согласно настоящей Оферте.

Суперкасса – ООО «Суперкасса» – владелец Программного комплекса, с помощью которого Пользователь осуществляет поиск, бронирование авиабилетов/железнодорожных билетов и иных услуг, предлагаемых Перевозчиками и Поставщиками услуг. Суперкасса является уполномоченным агентом Перевозчиков/Поставщиков услуг, предлагаемых к поиску, бронированию и продаже на Сайте.

Пользователь – дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Суперкассой.

Договор-оферта – настоящий договор между Суперкассой и Пользователем на оказание услуг по использованию Программного комплекса в целях поиска, бронирования, оформления и покупки Пользователем услуг третьих лиц (перевозка, размещение в гостиницах, трансфер и др.).

Акцепт оферты – полное и безоговорочное принятие условий оферты путем осуществления Пользователем действий, выражающих намерение воспользоваться Сайтом для оформления услуг.

Личный кабинет – индивидуальный раздел Пользователя на Сайте, который автоматически создается после оформления Заказа, в котором содержится конфиденциальная информация, доступная только индивидуальному пользователю, защищенная параметрами авторизации (логин и пароль). Личный кабинет предназначен для хранения информации о Заказах, для выполнения постпродажных операций с заказом, оперативного обмена информацией/сообщениями с Суперкассой. Личный кабинет не предназначен для направления в адрес Суперкассы официальных претензий, требований и т.п.

Перевозчик – авиакомпания, железнодорожная, транспортная, паромная или иная компания, осуществляющая перевозку Пользователя и пассажиров, услуги которой продаются на Сайте.

Поставщики услуги – юридические лица, иные компании (за исключением Перевозчиков), осуществляющие оказание услуг Пользователю (страховые компании, гостиницы и пр.), услуги которых продаются на Сайте.

Договор перевозки – двусторонний договор между Пользователем и Перевозчиком (авиакомпанией, железнодорожной, транспортной, паромной компанией) на выполнение авиа/железнодорожной/морской и иной перевозки.

Договор об оказании услуг – двусторонний договор между Пользователем и Поставщиком услуг об оказании иных услуг, отличных от перевозки.

Заказ – должным образом оформленный запрос Пользователя на получение услуг Перевозчиков/Поставщиков услуг, выбранных на Сайте.

Поиск – процесс использования Программного комплекса, а именно модуля поиска авиа и ж/д билетов/услуг, для получения выдачи доступных к бронированию авиа и ж/д билетов/услуг с определенными характеристиками по заданным параметрам. Поиск осуществляется Пользователем через доступный пользовательский интерфейс Сайта.

Бронирование – процесс покупки авиа и ж/д билетов/услуг, то есть закрепление за Пользователем авиа/ж/д/билетов/услуг.

Постпродажное обслуживание – любые действия с Заказом после его оформления (обмен, возврат услуги перевозки или иной услуги, изменение данных Пассажира и др.).

Провозная плата – плата за перевозку, установленная Перевозчиком, включающая в себя тариф, таксы и сборы Перевозчика.

Сборы Суперкассы/ Сборы за использование Программного комплекса/ Сборы – плата за использование Программного комплекса путем предоставления к нему удаленного доступа в соответствии с Договором-офертой.

Сборы Суперкассы при бронировании (покупке) услуги перевозки или иной услуги, а также при выборе дополнительных информационных сервисов Программного комплекса являются динамическими, взимаются дополнительно к Провозной плате/стоимости услуги Поставщика и включены в полную стоимость Заказа.

Сборы Суперкассы за Постпродажное обслуживание устанавливаются Приложением к настоящему Договору-оферте «Сборы за использование Программного комплекса при выполнении постпродажного обслуживания».

## **Предмет оферты**

1. Суперкасса предоставляет права использования Программного Комплекса путем предоставления к нему удаленного доступа для поиска, бронирования, оформления, покупки, возврата, обмена Пользователем услуг третьих лиц (перевозка, размещение в гостиницах, трансфер и др.) через Сайт, а Пользователь обязуется оплатить предоставленное право/услугу по использованию Программного комплекса по установленной стоимости.

2. Настоящий Договор-оферта является базовым документом в официальных взаимоотношениях между Пользователем и Суперкассой и считается заключенным после подтверждения Пользователем своего согласия с его условиями, путем нажатия кнопки «Оплатить»/ «Забронировать» на этапе подтверждения Заказа.  
Акцепт подразумевает полное принятие условий, изложенных в оферте, без изъятий.

3. Нажимая кнопку «Оплатить»/ «Забронировать» Пользователь подтверждает, что ознакомился с полным текстом настоящего Договора-оферты и Приложений к нему, согласен с условиями, в том числе с размером Сборов и порядком их взимания и заключает Договор-оферту на предложенных условиях без исключений.

В случае если Пользователь не намерен использовать платный функционал Программного

комплекса, не согласен с величиной Сборов Суперкассы и порядком их взимания, то Пользователь обязан отказаться от использования Сайта и Программного комплекса.

При этом использование возможностей Программного комплекса для поиска информации о наличии авиабилетов/ж/д билетов/услуг, ценах и т.п. без приобретения посредством Программного комплекса соответствующих услуг предоставляется Пользователю безвозмездно.

4. Настоящий Договор-оферта считается исполненным/завершенным Суперкассой в части предоставления прав на Программный комплекс путем предоставления удаленного доступа к нему с момента размещения в Личном кабинете Пользователя либо направления на указанный Пользователем при регистрации адрес электронной почты маршрут-квитанции, удостоверяющей заключение Договора перевозки, или иного удостоверяющего документа с Перевозчиком/Поставщиком услуг на оказание услуг по перевозке, страхованию, размещению или другим услугам.

### **Условия и порядок предоставления услуг**

1. Для того, чтобы использовать Программный комплекс для бронирования/покупки авиабилета/ж/д билета/ иной услуги Пользователь в обязательном порядке проходит процедуру регистрации на Сайте.

2. После прохождения процедуры регистрации Пользователь отвечает за сохранность своих регистрационных данных и подтверждает, что все действия, которые будут произведены с использованием этих данных, выполняются им лично или с его согласия.

3. Пользователь подтверждает достоверность и корректность вводимых им при работе на Сайте своих данных, а также данных пассажиров (в том числе, но не ограничиваясь данных адресов электронной почты, номеров телефонов, Ф.И.О., данных паспортов и иных документов, удостоверяющих личность и т.п.) и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность, а также риски, связанные с недостоверностью и корректностью вводимых данных.

4. Изменение личных данных любого из пассажиров в оформленном Заказе ведет к утрате силы согласованных в Заказе тарифов, так как для изменения этих данных пассажира в Заказе необходимо осуществить возврат билетов по этому заказу и оформить новый. Таким образом, Пользователь принимает на себя все возможные коммерческие риски (возврат билетов, оформление нового заказа, изменение тарифа, возврат денег и проч.), связанные с его виновными действиями по допущению ошибок и неточностей в предоставлении личных данных пассажиров.

5. Совершенное бронирование не является гарантией неизменной стоимости перевозки и может быть изменено со стороны Перевозчика/Поставщика услуги по независящим от Суперкассы причинам без предварительного уведомления Пользователя и пассажиров.

6. После проведения Пользователем оплаты Заказа, включающего в себя стоимость перевозочного документа/других услуг, Сборов за использование Программного комплекса и других опубликованных платежей, Договор перевозки и/или Договор об оказании других услуг считается заключенным между Пользователем и Перевозчиком/Поставщиком.

7. Суперкасса в течение 24 часов с момента оплаты обеспечивает размещение маршрут-квитанции, удостоверяющей заключение Договора перевозки, или иного удостоверяющего документа по другим услугам, в Личном кабинете Пользователя, а также направление вышеуказанных документов на указанный Пользователем при регистрации адрес электронной почты.

Пользователь должен убедиться в получении маршрут-квитанции или иного удостоверяющего документа. В случае неполучения маршрут-квитанции/иного удостоверяющего документа по другим услугам в течение 24 часов с момента оплаты Пользователь обязан обратиться с соответствующим запросом в Суперкассу через Личный кабинет.

По истечении 24 часов претензии Пользователя, связанные с неполучением документов, удостоверяющих заключение Договора перевозки и/или иных договоров на иные услуги, не принимаются.

8. Пользователь, бронирующий несколько билетов или билеты для сторонних лиц (пассажиров), обязан донести все условия перевозки/оказания услуги и иную необходимую информацию до всех пассажиров, участвующих в данной перевозке. Претензии пассажиров и Пользователя к Суперкассе по вопросам не уведомления их относительно условий перевозки/оказания услуги и не получения ими иной необходимой информации не принимаются.

9. При создании бронирования Пользователю необходимо учитывать, что все перелеты в рамках единого электронного билета должны быть выполнены в последовательности, указанной в бронировании. Для большинства Перевозчиков неявка пассажира на какой-либо из рейсов влечет за собой аннуляцию всех последующих рейсов (сегментов перелета) без возвращения оплаченной стоимости.

В зависимости от Перевозчика, неявкой на рейс может считаться также отказ от перелета менее чем за 48 часов до вылета. Для уточнения подробной информации о возможности осуществления перелета при неиспользовании одного из рейсов (сегментов перелета) по билету, Пользователю (пассажиру) необходимо самостоятельно обратиться к Перевозчику заранее перед вылетом по первому сегменту перелета в билете.

10. Пользователь подтверждает, что он ознакомлен и согласен с тем, что при покупке билетов на нерегулярные рейсы, билеты из туроператорских квот мест на регулярных и чартерных рейсах, номер билета будет сформирован за 24 часа до вылета. Время вылета, номер рейса, Перевозчик могут быть изменены туроператором или Перевозчиком, и Пользователь обязуется уточнять расписание рейса в аэропортах вылета самостоятельно.

11. Условия Договора перевозки (любые изменения в оформленных для поездки электронных билетах, отказ от договора перевозки, возврат билета, возврат денежных средств за билет, отмена или перенос рейса, извещение/не извещение об изменениях в дате и времени рейса и т.п.) регламентируются правилами применения тарифа, установленными Перевозчиком, а также нормативными актами страны Перевозчика и международными правилами перевозок.

В любом случае, ответственными за исполнение Договора перевозки являются Перевозчик и Пользователь, все претензии Пользователя по исполнению /неисполнению Договора перевозки должны быть адресованы непосредственно Перевозчику.

Пользователь до оплаты билета обязан ознакомиться с правилами применения тарифа, установленного Перевозчиком для приобретаемого билета. Нажимая кнопку «Оплатить»/«Забронировать» Пользователь подтверждает, что ознакомился с правилами применения тарифа и осознает, что в некоторых случаях на него могут быть наложены штрафные санкции и удержания со стороны Перевозчика.

12. Условия договоров иных услуг, приобретаемых с использованием Программного комплекса, регламентируются правилами оказания услуг, установленных Поставщиками услуг и иными нормативными актами.

В любом случае, ответственными за исполнение Договора услуг являются Поставщик услуги и Пользователь, все претензии Пользователя по исполнению /неисполнению Договора услуг должны быть адресованы непосредственно Поставщику услуги.

Пользователь до оплаты услуги обязан ознакомиться с правилами оказания услуг, установленными Поставщиком услуги. Нажимая кнопку «Оплатить»/«Забронировать» Пользователь подтверждает, что ознакомился с правилами оказания услуги и осознает, что в некоторых случаях на него могут быть наложены штрафные санкции и удержания со стороны Поставщика услуг.

13. Возможности Программного комплекса позволяют, по желанию Пользователя, реализовать дополнительные информационные сервисы (в частности, «смс-информирование», «персональное

обслуживание», «онлайн регистрация»). Описание, порядок и правила предоставления услуг показаны на Сайте. Включение таких сервисов в Заказ динамически влияет на размер Сбора за использование Программного комплекса в сумме, указанной на Сайте.

Предоставление таких сервисов входит в функционал Программного комплекса и не является самостоятельной услугой. Нажимая кнопку «Оплатить»/ «Забронировать» Пользователь подтверждает, что ознакомился с правилами предоставления сервиса.

14. Все сообщения Суперкассы, размещенные в Личном кабинете и/или направленные на электронную почту Пользователя, указанную при регистрации на Сайте, считаются доставленными Пользователю.

### **Расчеты и порядок оплаты.**

1. Стоимость Заказа формируется на основании тарифов, такс и сборов Перевозчиков/Поставщиков услуг и Сборов за использование Программного комплекса. Сбор за использование Программного комплекса включается в стоимость Заказа, и, в случае возврата/обмена билетов, вынужденного, либо добровольного или отказа Пользователя от услуг Перевозчиков/Поставщиков услуг, не подлежит возврату.

2. Оформленный Заказ должен быть оплачен Пользователем в течение времени, указанного после оформления Заказа (тайм-лимит), одним из представленных на Сайте способов. Тайм-лимит и условия Заказа могут быть изменены со стороны Перевозчика/Поставщика услуги без предварительного уведомления Пользователя и/или Пассажира.

3. При оформлении услуг перевозки или иной услуги Пользователь обязан оплатить стоимость перевозки или иной услуги, иные платежи и сборы, а также Сборы за использование Программного комплекса.

4. Суперкасса имеет право отказать Пользователю в предоставлении услуг или дополнительно запросить копии документов держателя карты, если усмотрит основания полагать, что транзакция по пластиковой карте, с помощью которой был оплачен заказ, может быть признана мошеннической/недействительной.

5. При выборе способа оплаты «Напрямую Перевозчику» списание средств за Заказ может производиться двумя транзакциями за билеты и за Сбор за использование Программного комплекса отдельно. При этом денежные средства за билеты поступают напрямую на расчетный счет Перевозчика.

6. За оформление возвратов и обменов, а также любых других дополнительных операций с купленными билетами (постпродажное обслуживание) Суперкасса взимает Сборы за использование Программного комплекса, установленные Приложением к настоящему Договору-оферте «Сборы за использование Программного комплекса при выполнении постпродажного обслуживания».

Услуги Суперкассы за постпродажное обслуживание являются самостоятельными услугами, не зависящими от того, воспользовался ли фактически Пользователь услугой Перевозчика/Поставщика услуг. Сборы за использование Программного комплекса при выполнении постпродажного обслуживания не возвращаются, в том числе в случае отказа (добровольного или вынужденного) Пользователя от услуги Перевозчика/Поставщика услуг (отказа от поездки, возврата билета и т.п.).

Настоящим Пользователь дает Суперкассе заранее одобренный акцепт на удержание в пользу Суперкассы Сборов за использование Программного комплекса при выполнении постпродажного обслуживания из суммы к возврату (провозной платы, возвращенной Перевозчиком).

7. Сборы Суперкассы не подлежат налогообложению налогом на добавленную стоимость на основании п. 1 ст. 145.1 гл. 21 Налогового Кодекса РФ, так как Суперкасса является участником

проекта «Сколково» (ОРН 1126330 от 18.06.2024).

## **Возврат и обмен.**

Для проведения обмена или возврата по отдельным билетам/услугам необходимо получать авторизацию (разрешение) Перевозчика/Поставщика. В этом случае Программный комплекс автоматически формирует необходимый запрос и направляет его Перевозчику/Поставщику. Сроки рассмотрения запросов Перевозчиками/Поставщиками не регламентированы. В связи с этим Суперкасса не несет ответственности за задержку возвратов/обменов, невозможность проведения операции возврата/обмена, отказ Перевозчика/Поставщика в возврате/обмене.

В случаях действия обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), как то: наводнения, землетрясения, пожары, аварии на транспорте, эпидемии и пандемии, гражданские беспорядки, мятежи, война и военные действия, забастовки, публикация нормативных актов запрещающего характера, для отказа от Заказа Пользователь, помимо обращения в Суперкассу, обязан обратиться к соответствующему Перевозчику для отказа от договора перевозки и/или обмена билета.

1. ВОЗВРАТ билета (услуги) и денежных средств, уплаченных за выбранную услугу, осуществляется в следующем порядке:

- Для осуществления возврата Пользователю необходимо автоматически сформировать Заявку в Личном кабинете, нажав на кнопку «Возврат» под выбранным Заказом.
- Датой и временем приема заявки на возврат (отказ от услуги) считается дата и время направления Суперкассой подтверждения поступления уведомления в обработку, отправленного Пользователю в Личный кабинет и на адрес электронной почты, указанный при регистрации, плюс два часа.
- Заявки на возврат обрабатываются Суперкассой в порядке очереди. Сроки обработки заявок зависят от объема поступающих заявок и могут быть увеличены на неопределенный срок по независящим от Суперкассы причинам (в том числе в случае массовых отмен/переносов рейсов). Предельный срок обработки заявок не ограничен. Исключение: Срок обработки заявок на добровольный возврат и на вынужденный возврат по инициативе пассажира ограничен датой вылета по первому неиспользованному участку перевозки.
- В случае, если при оформлении Пользователем Заявки до даты вылета по первому участку перевозки остается менее 48 часов, Пользователь обязан дополнительно обратиться к Перевозчику и уведомить его об отказе от услуги (снять места в бронировании).
- Заявка может быть обработана Суперкассой в приоритетном порядке в случае подключения и оплаты Пользователем дополнительного сервиса Программного комплекса «Персональное обслуживание».
- Направляя заявку на возврат, Пользователь дает Суперкассе и Перевозчику заранее одобренный акцепт на получение к возврату суммы, рассчитанной в соответствии с Условиями применения тарифа, установленными Перевозчиком/Поставщиком услуг, действующими на дату и время приема заявки. Пользователь также дает акцепт на удержание из суммы к возврату Сборов Суперкассы за постпродажное обслуживание.
- В случае выбора способа оплаты «картой напрямую Перевозчику» Программный комплекс формирует счет на оплату и размещает в Личном кабинете Пользователя, а также направляет Пользователю на адрес электронной почты, указанный при регистрации, ссылку для оплаты Сбора за использование Программного комплекса для оформления возврата авиабилета. Возврат авиабилетов производится только после получения оплаты. Оформление возврата без оплаты Сбора не производится.

- После получения Заявки на вынужденный возврат билета по инициативе Перевозчика (по причине отмены/переноса времени вылета рейса и отсутствия альтернативных вариантов перелета у Перевозчика) возврат производится без дополнительного подтверждения от Пользователя, в этом случае Пользователю направляется уведомление о произведенном возврате и его сумме.
- После получения Заявки на добровольный возврат и на вынужденный возврат по инициативе пассажира Пользователю направляется запрос на подтверждение операции возврата/ снятия мест.
- В случае если Пользователь уверен в том, что он не воспользуется билетом, ему необходимо подтвердить согласие на проведение операции возврата/снятия мест посредством перехода по ссылке для снятия мест в бронировании в срок, не позднее, чем за 48 часов до вылета рейса. При этом Пользователь осознает, что расчет возврата будет произведен в соответствии с правилами тарифа, часть тарифа и такс/сборов или целиком стоимость билета могут быть невозвратными, могут быть применены штрафные санкции Перевозчика.
- В случае неподтверждения возврата/снятия мест в установленные сроки, запрос на возврат/отказ от перевозки считается не оформленным и возврат билетов не производится. Снятие брони на билет и возврат производится только после подтверждения согласия на проведение операции возврата с соблюдением вышеуказанного порядка.
- Расчет суммы, подлежащей возврату, осуществляется Суперкассой в соответствии с Условиями применения тарифа, установленными Перевозчиком/Поставщиком услуг, действующими на дату и время приема заявки. Справочное письмо с расчетом суммы, подлежащей возврату, размещается в Личном кабинете Пользователя и направляется на адрес электронной почты, указанный при регистрации.
- Возврат денежных средств производится тем же способом, которым была осуществлена оплата заказа. При оплате билетов банковской картой возврат производится на счет этой же карты.

В случае, если возврат денежных средств не может быть осуществлен тем же способом, которым была произведена оплата, Суперкасса запрашивает у Пользователя Заявление на возврат с указанием действующих банковских реквизитов для осуществления возврата банковским переводом.

- О проведении возврата Пользователь извещается письмом–уведомлением о выполнении возврата. Фактическое зачисление денежных средств на счет Пользователя зависит от условий банковского обслуживания банка Пользователя и работы электронных платежных систем.
- Вынужденные возвраты по медицинским показаниям (болезнь/смерть пассажира или члена семьи) рассматриваются Перевозчиком/Поставщиком услуги в индивидуальном порядке, исключительно при предоставлении подтверждающих документов, строго соответствующих требованиям конкретного Перевозчика/Поставщика услуги, при обязательном условии снятия брони на места до окончания регистрации.

Пользователь извещен о том, что иностранные Перевозчики/Поставщики услуг не подчиняются нормам Российского законодательства и в подавляющем большинстве случаев не осуществляют вынужденные возвраты денежных средств при отказе от перевозки по медицинским показаниям.

## 2. ОБМЕН осуществляется в следующем порядке:

- Для осуществления обмена Пользователь может обратиться непосредственно к Перевозчику, который выполняет рейс, либо сформировать автоматическую заявку в Личном кабинете, нажав на кнопку «Обмен» под выбранным заказом.
- Датой и временем приема заявки на обмен считается дата и время направления Суперкассой подтверждения поступления уведомления в обработку, отправленного Пользователю в Личный кабинет и на адрес электронной почты, указанный при регистрации, плюс два часа.

- Заявки на обмен обрабатываются в порядке очереди. Сроки обработки заявок зависят от объема поступающих заявок и могут быть увеличены на неопределенный срок по независящим от Суперкассы причинам (в том числе в случае массовых отмен/переносов рейсов). Предельный срок обработки заявок ограничен датой вылета по первому неиспользованному участку перевозки.
- В случае, если при оформлении Пользователем Заявки до даты вылета по первому участку перевозки остается менее 48 часов, Пользователь обязан дополнительно обратиться к Перевозчику, уведомить его об отказе от услуги (снять места в бронировании) и запросить обмен билетов.
- Заявка может быть обработана в приоритетном порядке в случае подключения и оплаты Пользователем дополнительного сервиса Программного комплекса «Персональное обслуживание».
- Расчет суммы, подлежащей доплате, осуществляется Суперкассой в соответствии с Условиями применения тарифа, установленными Перевозчиком/Поставщиком услуг, действующими на дату и время приема заявки и при фактическом наличии мест на рейс. Расчет действителен не более 2 часов с момента отправки. Сумма доплаты может измениться, в этом случае будет предоставлен новый расчет.
- Письмо с расчетом суммы, подлежащей доплате, размещается в Личном кабинете Пользователя и направляется на адрес электронной почты, указанный при регистрации. Программный комплекс формирует счет на сумму доплаты, включая Сборы Суперкассы, и в том же письме направляет ссылку для оплаты. Обмен авиабилетов производится только после получения оплаты.
- Оплата должна быть произведена Пользователем в кратчайшие сроки после получения ссылки на оплату, но в любом случае не позднее, чем за 48 часов до вылета рейса. В случае неоплаты в установленные сроки, запрос на обмен считается не оформленным и обмен не производится. Снятие брони на билет и обмен производится только после получения оплаты за операцию обмена с соблюдением вышеуказанного порядка.
- Новые билеты, а также другие документы, такие как страховые полисы и ваучеры на трансфер (при наличии) размещаются в Личном кабинете Пользователя и направляются на адрес электронной почты, указанный при регистрации.

### **Особые условия. Использование персональных данных.**

1. Суперкасса не предоставляет каких-либо услуг по индивидуальной настройке аппаратного и программного обеспечения с выездом по месту жительства или работы пользователя услуг.
2. Используя Программный комплекс, предоставляя свои персональные данные при бронировании на Сайте, Пользователь дает Суперкассе согласие на их обработку, а также передачу, в том числе трансграничную, Перевозчику/Поставщикам услуг. Пользователь подтверждает, что ознакомлен и принимает условия [Политики в отношении обработки персональных данных](#).
3. В соответствии с частью 2 статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», обработка персональных данных пользователя и/или пассажиров, осуществляется исключительно в целях исполнения настоящего договора и договора воздушной перевозки, услуг страхования, размещения и других, одной из сторон которых является Пользователь и/или пассажир.
4. Суперкасса обязуется использовать все личные данные Пользователя и/или пассажиров, указываемые им при регистрации на Сайте и в процессе оформления Заказа, исключительно для оформления продажи соответствующих услуг, а также идентификации и поддержки Пользователя.
5. Вся текстовая информация и графические изображения, находящиеся на Сайте, являются

собственностью Суперкассы и/или его контрагентов. Перепечатка, воспроизведение в любой форме любых материалов возможны только с письменного разрешения Суперкассы. Документы и связанные с ними графические изображения могут быть использованы только в информационных, некоммерческих или личных целях. Никакие документы и связанные с ними графические изображения не должны изменяться никаким способом.

6. Пользователь не вправе передавать полностью или частично свои права, вытекающие из настоящего Договора-оферты третьим лицам без предварительного письменного согласия Суперкассы. Суперкасса вправе без согласия Заказчика в любое время передавать, уступать, передавать на субподряд (субагентирование) любые права и обязанности по Договору-оферте полностью или частично третьим лицам по своему усмотрению.

### **Ответственность Сторон. Разрешение споров.**

1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору-оферте Суперкасса и Пользователь несут ответственность в соответствии с действующим законодательством. Суперкасса несет ответственность исключительно за услуги, оказываемые с использованием Программного комплекса по бронированию, оформлению и продаже услуг третьих лиц, при этом ответственность Суперкассы ограничивается суммой Сбора за использование Программного комплекса.

2. Суперкасса не несет ответственности за невозможность обслуживания Пользователя по каким-либо причинам, включая нарушение работы линий связи, неисправность оборудования, полную или частичную неработоспособность Сайта, Программного комплекса, системы бронирования и ее компонентов в течение какого-либо времени.

3. Суперкасса не несет ответственности за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействие) третьих лиц, а именно:

- в случае невозможности выполнения принятых на себя обязательств, вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, предоставленных Пользователем, или нарушения Пользователем условий или требований к документам;
- за действия Перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка отправления авиарейсов, поездов, автобусов и прочих транспортных средств, изменение стоимости билетов, изъятие тарифа из продажи, аннуляция неоплаченных или оплаченных бронирований), за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов пассажиров в течение всего срока их поездки. В этих случаях ответственность перед пассажирами несут Перевозчики в соответствии с международными правилами и действующим законодательством РФ. Претензии пассажиров рассматриваются Перевозчиками на основе законодательства РФ и правил международных перевозок;
- за действия таможенных и иммиграционных властей;
- за некорректное функционирование и содержание веб-сайтов третьих лиц, в том числе Перевозчиков, в сети Интернет;
- в случае перехода номера телефона или адреса электронной почты Пользователя, использованных при оформлении Заказа, к третьим лицам, в том числе и в результате мошеннических действий;
- за ограничение права пассажира на пересечение государственной границы какого-либо государства, выезда из РФ или иного пункта отправления компетентными органами соответствующей страны;
- за действия консульств иностранных государств, в том числе за задержку, отказили изменение сроков выдачи въездных виз;
- за последствия нарушения пассажиром таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также нарушения особых правил поведения в стране временного пребывания;

- за отсутствие у пассажиров оформленных заграничных паспортов к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы выезда несовершеннолетних в возрасте до 18 лет;
- за подлинность и правильность оформления документов пассажира (достоверность содержащихся в них сведений).

4. Пользователь (пассажир) подтверждает и гарантирует, что он ознакомлен и согласен:

- с требованиями к оформлению и наличию документов, требуемых для совершения поездки, и принимает на себя всю ответственность за подготовку всех необходимых документов для поездки. Пользователю (пассажиру) следует самостоятельно ознакомиться и исполнять все требования страны, в которую он направляется, в том числе требования к оформлению документов, необходимых при выезде и прибытии, необходимость оформления виз, приобретения обратного билета при въезде в страну с безвизовым режимом для граждан страны, имеющей соответствующее соглашение с РФ, или соблюдения прочих необходимых для въезда требований (наличие медицинской страховки для выезжающих за границу, подтверждение наличия достаточного количества денежных средств и т.д.), необходимость оформления иных документов для выезда несовершеннолетних в возрасте до 18 лет, животных, разрешений на вывоз оружия, художественных ценностей и прочих разрешений и согласований. Суперкасса не несет ответственности за незнание или несоблюдение Пользователем (пассажиром) данных требований;
- с условиями применения тарифов Перевозчиков, в том числе с условиями возврата и обмена билетов, а также с условиями осуществления Перевозчиками стыковочных рейсов, в случае оформления билета с пересадкой (время достаточное для совершения пересадки, оформление транзитных виз и т.д.) и общими условиями и правилами перевозки;
- с требованиями, предъявляемыми к заграничным паспортам и иным формальным документам, в том числе, об остаточном сроке действия заграничного паспорта, необходимом для получения визы и въезда в страну пребывания;
- с требованиями и правилами пограничного (таможенного) контроля (режима) РФ и иностранных государств;
- с обязанностью соблюдать таможенные и пограничные правила;
- с тем, что пассажиры самостоятельно несут полную ответственность за действительность заграничных паспортов, согласий на выезд несовершеннолетних детей и иных документов, необходимых для пересечения границы, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах;
- с тем, что депортация пассажира с недействительными въездными или выездными документами осуществляется исключительно за счет пассажира. Пассажир обязан самостоятельно получить необходимую информацию о порядке депортации в консульстве соответствующей страны.

5. Суперкасса не несет ответственности за нарушение условий Договора-оферты, если такое нарушение вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), включая: действия органов государственной власти, пожар, наводнение, землетрясение, другие стихийные действия, отсутствие электроэнергии и/или сбои работы компьютерной сети, забастовки, гражданские волнения, беспорядки, любые иные обстоятельства, не ограничиваясь перечисленным, которые могут повлиять на выполнение Суперкассой условий настоящего Договора-оферты, и неподконтрольные Суперкассе.

6. Пользователь (пассажир) извещен, что, в случае выбора Заказа, состоящего из несвязанных перелетов, о чем Заказчик оповещается при начале бронирования, ответственность за изменение/задержку/отмену рейса Перевозчики несут в рамках только своих билетов.

При переносе времени вылета/отмене рейса Перевозчик предложит варианты рейсов на замену только в рамках своего билета, без учета даты и времени остальных сегментов перелета, выбранных в Заказе.

7. Вся информация, касающаяся расписания, наличия мест на авиарейсы, тарифов и правил их применения, а также других условий предоставления предлагаемых услуг размещается на Сайте в полном соответствии с тем, как она представлена в системах бронирования непосредственными Перевозчиками/Поставщиками услуг или их полномочными представителями. Суперкасса, несмотря

на компетентность и тщательный отбор Перевозчиков/Поставщиков услуг, не имеет возможности производить тотальную независимую проверку предоставляемой Перевозчиками/Поставщиками услуг информации и не может гарантировать полное отсутствие неточностей в ней, в связи с чем не несет перед Пользователями/пассажирами ответственности за любые ошибочные данные об услугах, равно как и за причиненный Пользователям/пассажирам вред или убытки из-за наличия ошибок в информации.

8. Суперкасса не несет ответственности за несоблюдение Перевозчиками/ Поставщиками услуг или их полномочными представителями условий бронирования и правил применения тарифов, так как данные условия и правила находятся в исключительном ведении таких Перевозчиков/Поставщиков услуг.

9. Суперкасса не является фрахтователем воздушного судна, не является туроператором и/или турагентом, поэтому не несет ответственность за исполнение Договора перевозки, в том числе при отмене, задержке рейса, при изменении даты, времени места вылета, в том числе, повлекшие за собой нарушения программы путешествия.

В этих случаях ответственность перед Пользователем (пассажиром) несут Перевозчики, фрахтователи воздушного судна и ответственные за причинение ущерба лица в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10. Пользователь обязуется самостоятельно ознакомиться с правилами перевозки пассажиров и багажа Перевозчиков, принимающих участие в перевозке по выбранным рейсам до покупки билета, в том числе с правилами регистрации на рейс и тарифами, установленными Перевозчиком за провоз сверхнормативного багажа, прохождение регистрации и другими возможными сборами применительно к выбранным рейсам. Ознакомиться с правилами Перевозчика можно на сайте Перевозчика либо связавшись с Перевозчиком любым доступным способом.

11. Споры по исполнению настоящего Договора-оферты, возникшие по инициативе Пользователя, подлежат обязательному досудебному урегулированию путем направления претензии.

12. Претензия должна быть оформлена в письменном виде и направлена на адрес для направления претензий, указанный в главе «Реквизиты и контактная информация». Срок ответа на претензию - 10 календарных дней со дня, следующего за днем получения претензии. Срок ответа может быть увеличен в случае необходимости получения дополнительной информации по претензии, дополнительных разъяснений от Перевозчиков/Поставщиков услуг.

13. Претензии и требования, в том числе предусмотренные ст. 31 Федерального закона «О защите прав потребителей» №2300-1 принимаются исключительно в письменной форме и по адресу для направления претензий, указанному в главе «Реквизиты и контакты». Претензии, направленные другими способами (по электронной почте, в Личном кабинете Пользователя и пр.) не принимаются к рассмотрению и не обрабатываются.

14. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров, в том числе в претензионном порядке, спор подлежит рассмотрению в судебном порядке.

15. Признание судом недействительности какого-либо положения настоящего Договора-оферты не влечет за собой недействительность остальных положений.

#### **Реквизиты и контактная информация:**

Полное наименование:

**Общество с ограниченной ответственностью «Суперкасса»**

ИНН 7839021727

КПП 783901001

ОГРН 1147847552588

Юридический адрес:

190005 г. Санкт-Петербург, Митрофаньевское шоссе, дом № 2, корпус 1, литер.К, пом.51(10Н)

Банковские реквизиты:

Наименование получателя: ООО «Суперкасса»

АО «АБ «РОССИЯ»

Расчетный счет: 40702810200000006991

ИНН 7831000122 КПП 783501001/997950001

к/с №30101810800000000861

БИК 044030861

**Приложение к Договору-оферте на оказание услуг  
на сайте SUPERKASSA.RU/ в мобильном приложении Superkassa  
СБОРЫ ЗА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА  
ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ПОСТПРОДАЖНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

<b>Операция</b>	<b>Размер сбора</b>
Добровольный возврат билета, оформленного без перехода с метапоисковиков (Яндекс.Путешествия, Авиасейлс и другие)	9,5% от суммы к возврату, рассчитанной перевозчиком, но не менее чем 450 и не более чем 3450 рублей за каждый билет
Добровольный возврат билета, оформленного по переходу с метапоисковиков (Яндекс.Путешествия, Авиасейлс и другие)	9,5% от суммы к возврату, рассчитанной перевозчиком, но не менее чем 950 и не более чем 4950 рублей за каждый билет
Вынужденный возврат по инициативе Пользователя (по медицинским показаниям)	9,5% от суммы к возврату, рассчитанной перевозчиком, но не менее чем 450 и не более чем 3450 рублей за каждый билет
Вынужденный возврат по инициативе Перевозчика (в случае отмены рейса или изменения расписания)	4,5% от суммы к возврату, рассчитанной перевозчиком, но не менее чем 190 и не более чем 490 рублей за каждый билет
Добровольный обмен билета-	2450 рублей за каждый билет
Вынужденный обмен билета	490 рублей за каждый билет
Аннуляция билета, оформленного без перехода с метапоисковиков (Яндекс.Путешествия, Авиасейлс и другие)	4,5% от полной стоимости билета, но не менее чем 450 и не более чем 3450 рублей за каждый билет
Аннуляция билета, оформленного по переходу с метапоисковиков (Яндекс.Путешествия, Авиасейлс и другие)	5,5% от полной стоимости билета, но не менее чем 750 и не более чем 3950 рублей за каждый билет
Добавление в оформленный заказ ребенка и/или оформление билета для ребенка	550 рублей за каждый билет
Изменение личных данных пассажира без выпуска нового билета	750 рублей за каждого пассажира
Изменение личных данных пассажира с выпуском нового билета	2450 рублей за каждый билет
Оформление архивной справки о купленном билете	550 рублей за каждый билет
Запрос дополнительной услуги Перевозчика (багаж/снаряжение, перевозка животного, специальное питание и др.)	450 рублей за услугу
Возврат денежных средств заказов с формой оплаты «картой через SUPERKASSA»	1,5% от суммы возврата