

# Договір між Клієнтом та Muffler.com.ua

Ласкаво просимо на Muffler.com.ua (далі - «сайт»).

Даний сайт надає допомогу клієнтам в пошуку і зборі інформації для подорожей, визначенні наявності товарів та послуг для подорожей та їх покупці, і не повинен використовуватися для якихось інших цілей.

Ми (Товариство з обмеженою відповідальністю «Сегмент-Трейд», що веде бізнес від імені Muffler.com.ua, далі - «Компанія») пропонуємо Вам розглянути публічну ofertу - всі терміни і умови якої викладені нижче (далі - «Договір»). Будь ласка, детально ознайомтеся з даним Договором. Якщо ви не приймаєте всі умови і пункти даного Договору, просимо не використовувати наш сайт. Договір вступає в силу з моменту згоди Клієнта, яку він виявляє коли відкриває сторінки або використовує будь-який сервіс сайту. Ми залишаємо за собою право на власний розгляд і в будь-який час змінювати даний Договір без попередження про це Клієнта. Якщо Ви продовжуєте користуватися сайтом, це означає Вашу згоду з можливими змінами, що були внесені в Договір.

## Умови використання сайту

Користуючись нашим сайтом, Ви підтвержуєте що:

- Вам є 18 років, Ви є дієздатними, правоспроможними, і маєте законне право вступати в договірні відносини з Компанією;
- вся інформація, надана Вами є достовірною, точною, повною і актуальною;
- при бронюванні і покупці авіаквитків для третіх осіб, Ви маєте право виконувати ці дії від їхнього імені, і повинні проінформувати їх про всі умови, правила і обмеження вибраних тарифів, а також про всі зміни пов'язані зі здійсненими бронюваннями/покупкою;
- при бронюванні і покупці квитків для себе і/або інших осіб, Ви погоджуєтесь не дублювати бронювання і замовлення.

Ми залишаємо за собою право на власний розсуд і в будь-який час без пояснення причини, відмовити в доступі до сайту і у наданні послуг, через порушення даного Договору і не тільки.

## Виїзд закордон

Клієнт погоджується взяти на себе всю відповідальність за підготовку всіх необхідних документів для поїздки, гарантує правильність і повноту документів що необхідні при виїзді та прибутті, а також при транзитному перельоті для руху по всьому вибраному маршруту, гарантує наявність всіх необхідних віз, дійсних паспортів, довіреностей та інших документів.

Muffler.com.ua не несе відповідальності за незнання та недотримання пасажиром всіх необхідних вимог країн виїзду та прибуття. Перед покупкою та поїздкою, переконайтеся в наявності всіх необхідних документів та віз. Більш детальну інформацію можна отримати на сайті <https://www.iatatravelcentre.com/>. Також рекомендуємо ознайомитися з інформацією на сайті Міністерства зовнішніх справ країни вашого громадянства.

При покупці авіаквитків міжнародних напрямків, Компанія не гарантує, що подорожі до певних країн є безпечними. Компанія не несе відповідальності за шкоду і будь-які втрати, які можуть виникнути в результаті такої поїздки.

### Оплата банківською картою

На сторінці оформлення замовлення вказана вартість продукту/послуги в валюті Постачальника або його представників. Ваш банк, у випадку неспівпадіння валюти Постачальника і валюти Вашої банківської карти, може провести конвертацію по власному внутрішньому курсу, який може не співпадати з курсом нашого сайту або курсом Центрального Банку країни, резидентом якої є банк-емітент карти. Рекомендуємо уточнити у представників банку внутрішній курс і розмір можливої комісії за конвертацію валюти перед здійсненням покупки. По факту оплати, клієнт підтверджує, що отримав всю інформацію і згідний з кінцевою вартістю. У випадку використання банківської карти, що не належить Вам, Ви повинні отримати письмову згоду на здійснення покупки у безпосереднього власника банківської карти.

При ануляції квитків в день виписки, сума повністю повертається на Ваш банківський рахунок (приєднаний до карти), протягом 5-ти робочих днів згідно з правил платіжних систем Visa або MasterCard. Зверніть увагу, що після зміни доби, квитки уже не можна буде анулювати таким чином.

При поверненні виписаних квитків у пізніший термін, неповна сума повернення, розрахована згідно правил застосування тарифу буде зарахована на Ваш банківський рахунок (приєднаний до карти), протягом 30-ти днів згідно з правил міжнародних платіжних систем Visa або MasterCard, не залежно від терміну дії та статусу карти.

Ми стараємося надавати своїм клієнтам найновіші технології по забезпеченню безпеки онлайн платежів, а тому підтримуємо послуги Verified by Visa та MasterCard® SecureCode™. Натисніть на логотипи Verified by Visa та MasterCard® SecureCode™ щоб дізнатись більше.

Перед покупкою, Ви повинні ознайомитися з умовами договору IATA <https://www.iatatravelcentre.com/tickets> а також з правилами застосування, умовами повернення, відміни чи обміну вибраної Вами послуги/тарифу від Постачальника (авіакомпанії). Правила застосування тарифу відображаються на сторінці оформлення замовлення в тому вигляді, в якому їх надає система глобальної дистрибуції та Постачальник. Ви погоджуєтесь дотримуватися правил, умов та обмежень, накладених Постачальником, у якого ви купляєте продукт або послугу. Ви підтверджуєте що розумієте, що будь-яке порушення правил Постачальника може призвести до ануляції бронювання і відмові в наданні товару або послуги, без повернення оплаченої раніше вартості. Факт здійснення покупки означає Вашу згоду зі всіма відповідними умовами, правилами і обмеженнями Постачальника.

При оформленні замовлення, ви зобов'язуєтесь вказувати тільки достовірні і повні дані. Зверніть увагу, що у зв'язку з специфікою роботи глобальних систем дистрибуції і систем бронювання Постачальника, зміни даних пасажирів в оформленому замовленні заборонені. Будь-які зміни можуть призвести до ануляції замовлення/квитків і повернення коштів буде можливим тільки згідно до правил застосування вибраного тарифу. Таким чином, Ви берете на себе всі можливі ризики і витрати, пов'язані з Вашими діями по оформленню замовлення, при яких можуть бути допущені неточності та помилки. Зверніть увагу, що деякі авіакомпанії при реєстрації можуть вимагати

продемонструвати банківську карту, якою була здійснена покупка (при виборі оплати «напрям у авіакомпанію» через відповідне меню сайту при здійсненні замовлення).

Постачальник в односторонньому порядку і без попередження може анулювати бронювання у випадку виявлення «подвійного бронювання» (більше ніж одного бронювання на конкретного пасажирів, на один і той же рейс, на одну чи декілька суміжних дат/маршрутів). Щоб уникнути подвійного бронювання, рекомендуємо Вам перед покупкою відмінити всі існуючі дублікати бронювань і після оформлення замовлення не створювати/ініціювати нові дублюючі бронювання і замовлення.

Під час продажу квитка ми маємо право нараховувати додатковий сервісний збір, за послуги надання інформації, бронювання і оформлення квитків та можливі послуги з супроводу пасажирів. При повному або частковому поверненні квитка(ів), сервісний збір не повертається.

Обмін та повернення квитків відбувається згідно правил вибраного тарифу, по якому було оформлене замовлення і виписані квитки. Зверніть увагу, що крім можливих нарахованих і утриманих штрафів авіакомпанії ми маємо право знімати додатковий сервісний збір за послуги оформлення обміну/повернення. У випадку вимушеного повернення (відміна рейсу, хвороба або смерть пасажирів), сервісний збір за оформлення повернення не нараховується.

### Правила повернення авіаквитків

Щоб анулювати замовлення куплене на нашому сайті та оплачені авіаквитки, потрібно відправити заяву з обов'язковим особистим підписом замовника на адресу [tickets@muffler.com.ua](mailto:tickets@muffler.com.ua).

Правила повернення авіаквитків регламентуються авіакомпаніями, тому в кожному конкретному випадку саме авіакомпанії вирішують остаточну суму повернення коштів. Зазвичай, повернення повної вартості квитка (з утриманням сервісного збору та комісії платіжної системи), може відбутися тільки:

- до моменту виписки квитків
- до зміни доби після виписки квитків
- при поверненні квитків першого чи бізнес класів, якщо вони були оплачені по повному тарифу.

Майте на увазі, що для більшості пільгових тарифів взагалі не дозволене повернення квитків, тому бажано уточнити цю інформацію до оформлення замовлення на нашій лінії підтримки **(0352) 56-17-97** або запитом на адресу [tickets@muffler.com.ua](mailto:tickets@muffler.com.ua).

### Процедура повернення коштів

1. Повернення коштів за невикористаний квиток (або його частину) відбувається по місцю покупки.
2. Повернення коштів в Україні відбувається в національній валюті.
3. Якщо оплата за квиток була виконана електронними каналами зв'язку - банківським переказом або банківською картою, кошти повертаються на платіжну карту/рахунок, за допомогою яких був виконаний платіж.
4. Розмір суми поверненої за невикористаний квиток (або його частину) залежить від застосованого тарифу і правил авіакомпанії, а також типу відмови від перевезення - добровільної або вимушеної).
5. Повернення коштів відбувається на користь особи вказаної у замовленні - у випадку оплати банківським переказом; на користь підприємства, установи і т.д.

- у випадку оплати по безготівковому розрахунку; на рахунок власника платіжної карти, якою було оплачене замовлення.

Існують два види повернення квитків - вимушене та добровільне

#### Вимушене повернення виписаних квитків

Вимушене повернення коштів за авіаквитки відбувається, якщо авіакомпанія внесла зміни в уже куплений авіаквиток, з якими пасажир з певних причин не згідний. Авіакомпанії не завжди надають можливість виконати вимушене повернення, але коли такий випадок настане, наші агенти повідомлять Клієнта про всі можливі наступні дії. При вимушеному поверненні Клієнт не оплачує штраф авіакомпанії за проведення операції над квитками. Не повертаються сервісний збір і комісія платіжної системи (остання присутня при виборі варіантів «миттєва оплата на сайті» або «через сторінку платіжного сервісу»). Терміни розгляду таких повернень - до трьох місяців.

#### Повернення коштів за квиток у зв'язку з відмовою у візі посольством

Практично всі авіакомпанії в правилах вказують можливість повернення у випадку відмови у візі. Для цього необхідно надати всі можливі документи, які подавались у посольство, і обов'язково документи про відмову у візі, де вказана причина відмови. Ці документи відправляються в авіакомпанію в електронному вигляді, де розглядаються і на їх основі приймається рішення про повернення. Сервісний збір і комісія платіжної системи при цьому не повертаються. Терміни розгляду таких повернень - до трьох місяців. Іноді, дуже рідко, бувають випадки коли авіакомпанії відмовляють в повному поверненні коштів.

#### Повернення коштів у зв'язку зі смертю близької людини/родича

У цьому випадку авіакомпанія теж вимагає надання всіх можливих документів, які показують сімейні зв'язки з померлим, а також справку про смерть з медичним висновком. Вони відправляються на розгляд, і найчастіше прохання пасажира виконується. Терміни розгляду до трьох місяців. Сервісний збір і комісія платіжної системи не повертаються.

#### Добровільне повернення виписаного квитка

Всі інші випадки повернення квитків вважаються добровільними. При добровільному поверненні, з пасажира утримуються:

- штраф авіакомпанії у повному обсязі, якщо він передбачений правилами застосування тарифу;
- сервісний збір агенства;
- комісія платіжної системи.

Комісія платіжної системи вираховується в момент оплати замовлення і не повертається.

У випадку додаткових запитань по правилах або процедурі повернення - звертайтеся на лінію підтримки за номером **(0352) 56-17-97** або запитом на адресу [tickets@muffler.com.ua](mailto:tickets@muffler.com.ua).