Оферта об оказании услуг по поиску и бронированию трансферов

ИП Цурук А.В. размещает публичную оферту об оказании услуг по поиску и бронированию трансферов.

ИП Цурук А.В. предоставляет сервис vl-taxi.ru (Вежливые люди) для поиска и бронирования трансферов, а также управления заказом. Далее ИП Цурук А.В будет именоваться «Мы», «Сервис» или «Агент».

Мы являемся агентом перевозчика, который будет осуществлять трансфер и предоставлять дополнительные услуги и товары на месте. Наши задачи:

* получить от вас необходимые и достаточные данные для осуществления трансфера,
* передать их перевозчику, получить его согласие на оказание услуги,
* информировать вас о готовности перевозчика оказать услугу,
* сопроводить и проконтролировать исполнение заказа.

Оформляя заявку на бронирование через сервис Вежливые люди, вы соглашаетесь с условиями оферты, а также гарантируете, что все пассажиры, не достигшие 18 лет, путешествуют в сопровождении законных представителей.

1. Основные термины и понятия

1.1. **Трансфер** — комплексная услуга, включающая:

* ожидание пассажиров представителем перевозчика в установленном месте до их прибытия или истечения оговоренного времени ожидания,
* встречу пассажиров,
* сопровождение пассажиров до транспортного средства, размещение багажа в транспортном средстве,
* поездку пассажиров на транспортном средстве до установленного пункта назначения.

Трансферы выполняются на легковых автомобилях различных классов, минивэнах, микроавтобусах и автобусах.

1.2. **Перевозчик** — транспортная компания, работающая в регионе предоставления трансфера, заключившая с нами агентское соглашение.

1.3. **Дополнительные услуги и товары** — любые товары и услуги, которые может предоставить перевозчик вместе или в ходе исполнения трансфера. Дополнительные товары и услуги могут касаться условий встречи и поездки, конфигурации транспортного средства, представлять собой полезные для туриста услуги и товары. Они обычно оплачиваются отдельно, но могут являться неотъемлемой частью услуги.

1.4. **Сервис Вежливые люди** — сайты vl-taxi.ru, другие приложения, информационные системы и каналы Вежливые люди, позволяющие вам забронировать трансфер, получить информацию и сопровождение заказа, оставить обратную связь.

1.5. **Заявка на бронирование** — набор необходимых и достаточных для осуществления услуги данных, которые вы передаете Вежливые люди. Заявка означает подтверждение готовности получить услугу трансфера.

1.6. **Ваучер** — документ, содержащий все существенные условия трансфера и подтверждающий оплату услуги либо устанавливающий порядок оплаты.

1.7. **Заказ**— подтвержденная обеими сторонами (вами и перевозчиком) заявка на бронирование.

2. Условия оформления заявки

2.1. При оформлении заявки через сервис Вежливые люди вы указываете все необходимые данные, принимая на себя полную ответственность за их правильность и достоверность. Вы также несете риски неполучения вами услуги по настоящей оферте (и/или получения ненадлежащей услуги), связанные с неполной и недостоверной информацией, предоставленной при бронировании.

2.2. После обработки вашей заявки мы, возможно, попросим уточнить какие-либо данные. После получения и уточнения данных мы передаем информацию перевозчику, который принимает решение об исполнении трансфера на указанных условиях. Заявка на бронирование признается заказом после приема ее перевозчиком.

2.3. Минимальное время до начала трансфера, за которое мы принимаем заявку на бронирование (с учетом возможных уточнений), составляет:

* 1 час для бронирования всех групп автомобилей. Мы вправе не принимать заявку, поступившую в более поздний срок.

3. Место встречи и назначения

3.1. Место встречи — это адрес, по которому представитель перевозчика должен ждать пассажиров.

Место назначения — это адрес, по которому водитель должен доставить пассажиров.

3.2. Адрес места встречи и места назначения определяется пределами района, административной единицы или локации либо информацией, позволяющей однозначно определить место. Это может быть название отеля, транспортного узла, точка на карте или схеме, координаты и так далее. Возможные форматы указания места встречи и места назначения определяются сервисом Вежливые люди.

4. Дата и время встречи

4.1. Дата и время встречи определяют, когда представитель перевозчика должен  явиться в установленное место для встречи пассажиров. Это местные дата и время пункта отправления либо информация, позволяющая однозначно их определить. Это может быть номер рейса, поезда, название корабля и так далее. Возможные форматы указания времени встречи определяются сервисом Вежливые люди.

4.2. Период после наступления времени начала трансфера, в течение которого перевозчик ожидает пассажиров в месте встречи без изменения стоимости трансфера (время бесплатного ожидания), составляет для аэропортов/портов 120 минут, для иных пунктов отправления — 15 минут.

4.3. При бронировании трансфера, когда пунктом назначения является аэропорт, порт, вокзал либо иной пункт назначения, в который пассажиру необходимо прибыть в определенное время, вы сами рассчитываете дату и время встречи и несете ответственность за возможное опоздание и убытки, связанные с опозданием. Сервис Вежливые люди указывает примерное время поездки.

4.4. При оформлении заявки на трансфер в аэропорт мы рекомендуем указывать время начала трансфера, учитывая продолжительность пути и запас не менее 3 часов на прохождение регистрации на рейс.

5. Выбор класса транспортного средства

5.1. Количество пассажиров, в том числе детей, должно соответствовать вместимости выбранного класса авто. Размещение в автомобиле детского автокресла или нестандартного багажа может снизить указанный порог вместимости.

5.2. Вы самостоятельно несете ответственность за выбор соответствующего автокресла для путешествующего с вами ребенка при оформлении заявки.

6. Багаж

6.1. Сумма трех измерений стандартного багажа не должна превышать 158 см (63 дюйма).

6.2. Больший по размеру багаж, а также спортивное оборудование (лыжи, сноуборды, сумки для гольфа, доски для серфинга, велосипеды и др.), детские коляски, кресло-коляски, музыкальные инструменты, переноски для животных и т.п. являются нестандартным багажом и подлежат дополнительному согласованию, что в некоторых случаях повлечет увеличение стоимости услуги.

7. Контактные данные

7.1. Для уточнения необходимых деталей, а также для своевременного информирования об условиях бронирования и их возможных изменениях при оформлении заявки мы просим вас указать следующие данные пассажира или пассажиров:

* фамилию и имя,
* номер мобильного телефона,
* адрес электронной почты,
* другие данные при необходимости.

7.2. Мы гарантируем конфиденциальность сведений, предоставленных вами при бронировании, и использование их в соответствии с целями и условиями, определенными в Политике конфиденциальности.

8. Информирование, сопровождение и контроль исполнения заказа

8.1. Всю важную информацию, связанную с вашим заказом, мы сообщаем по адресу электронной почты и/или по номеру телефона, указанным при бронировании.

8.2. Риски, связанные с неполучением или несвоевременным получением (просмотром) сообщений, а также риски, связанные с несанкционированным доступом к вашей электронной почте и/или телефону, полностью лежат на вас.

8.3. С любыми возникающими вопросами вы можете обратиться в службу поддержки Вежливые люди или к представителю перевозчика по контактам, указанным в ваучере.

9. Изменение заявки (заказа)

9.1. Минимальное время до начала трансфера, за которое мы принимаем изменения в условия заявки на бронирование, составляет 12 часов.

9.2. Мы возвращаем вам разницу, если внесенные в указанный срок изменения повлекли уменьшение стоимости заказа.

9.3. Вы должны произвести доплату, если внесенные в указанный срок изменения повлекли повышение стоимости заказа. При отсутствии доплаты в пределах сроков, установленных п. 2.3 настоящей оферты, подлежат применению положения раздела 10 настоящей оферты в части отмены заявки (заказа) по вашей инициативе.

10. Отмена заявки (заказа)

10.1. Вы можете отменить бронирование с полным возвратом уплаченной суммы:

* в срок более 5 часов до начала трансфера

10.2. В случае отмены бронирования в более поздний срок мы не возвращаем внесенную предоплату. В случае отсутствия предоплаты мы спишем полную стоимость заказа с вашей карты, привязанной к заявке.

10.3. Мы не несем ответственности за отмену, перенос, опоздание рейсов пассажира и иные обстоятельства, которые не зависят от наших действий, бездействий, и не можем гарантировать ожидание пассажира в месте встречи за пределами времени бесплатного ожидания.

10.4. В случае наличия по вашему бронированию дополнительно оплаченных условий, сроки и порядок отмены вами заявки устанавливаются в ваучере или приложении к нему.

10.5. В отдельных редких случаях, связанных с нарушением перевозчиками своих обязательств или иными непредвиденными экстренными обстоятельствами, мы вправе отменить бронирование с полным возвратом оплаченной суммы.

11. Неявка пассажира

11.1. Мобильный телефон пассажира, номер которого указан в заявке на бронирование, должен находиться в рабочем состоянии и быть доступным для входящего звонка во время начала трансфера, в течение времени ожидания и до момента встречи представителя перевозчика пассажира.

11.2. В случае когда после истечения времени бесплатного ожидания пассажир не явился в указанное в ваучере место встречи и не принял входящий телефонный звонок от нас или перевозчика, перевозчик вправе отказаться от исполнения трансфера и покинуть место встречи. В таком случае применяются положения п. 11.3. настоящей оферты.

11.3. Если трансфер не состоялся в связи с отсутствием пассажира в установленные время и месте, мы удерживаем стоимость заказа. Убытки, возникшие в связи с неполучением услуги, не возмещаются.

12. Неявка перевозчика

12.1. В случае отсутствия перевозчика в месте встречи в установленное время вам необходимо совершить телефонный звонок перевозчику и в службу поддержки Вежливые люди.

12.2. Срок для предъявления претензий по неявке перевозчика составляет четырнадцать календарных дней со дня начала трансфера, указанного в заявке.

12.3. При предъявлении претензии по неявке перевозчика вам необходимо подтвердить, что вы:

* находились в месте встречи в установленное время,;
* совершили телефонный звонок перевозчику и в службу поддержки Вежливые люди и сообщили о неявке перевозчика.

12.4. Для подтверждения нахождения в месте встречи вы можете сделать свое фото на фоне часов и стойки администратора отеля (когда пунктом отправления является отель), на фоне часов и табло с расписанием рейсов аэропорта или вокзала (когда пунктом отправления является аэропорт или вокзал) или представить любые иные доказательства, позволяющие сделать однозначный вывод о нахождении пассажира в пункте отправления в установленное время.

12.5. В случае установленной неявки перевозчика мы полностью вернем вам  уплаченную за трансфер сумму.

12.6. Кроме того, если вместо трансфера, не предоставленного по причине неявки перевозчика, вам пришлось воспользоваться услугой иного перевозчика и стоимость такой услуги превысила стоимость трансфера Вежливые люди, мы компенсируем ваши убытки в размере разницы стоимости трансферов, при условии что трансфер выполнен:

* из того же пункта отправления в тот же пункт назначения,
* в те же дату и время,
* на автомобиле такого же (или более низкого) класса.

Мы возмещаем такие убытки при одновременном наличии всех указанных выше условий, подтвержденных соответствующими документами. Иные убытки не возмещаются.

13. Форс-мажор

13.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных, непредвиденных и непредотвратимых обстоятельств, которые нельзя было разумно ожидать при заключении договора либо избежать или преодолеть, а также находящиеся вне контроля сторон. К таким обстоятельствам, в частности, относятся: стихийные бедствия (землетрясение, наводнение, ураган), пожар, массовые заболевания (эпидемии), забастовки, военные действия, террористические акты, диверсии, ограничения перевозок, запретительные меры государств, запрет торговых операций, в том числе с отдельными странами, вследствие принятия международных санкций и другие не зависящие от воли сторон обстоятельства.

13.2. Стороны обязаны своевременно проинформировать друг друга о наступлении обстоятельств непреодолимой силы, а также подтвердить наступление форс-мажора соответствующим документом компетентного органа, полученным в порядке, предусмотренном законодательством страны, на территории которой действуют обстоятельства непреодолимой силы.

13.3. В случае несоблюдения требований настоящего раздела сторона лишается права ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы как на основание для освобождения от ответственности за нарушение своих обязательств по настоящей оферте.

14. Возврат денежных средств

14.1. Мы перечисляем вам денежные средства, подлежащие возврату, по реквизитам, указанным вами при бронировании, в срок не более десяти рабочих дней. В случае оплаты бронирования банковской картой возврат происходит по технологии международной платежной системы на ту же карту, с которой была оплата.

14.2. Наше обязательство по возврату денежных средств признается исполненным с момента списания денежных средств с нашего счета в вашу пользу либо с момента отправки поручения на возврат в международную платежную систему.

14.3. Дальнейшие процедуры и сроки получения денежных средств зависят от работы обслуживающего банка или международной платежной системы.

15. Порядок предъявления претензий

15.1. Если вы недовольны качеством услуги по поиску и бронированию трансфера, пожалуйста, направьте нам претензию на адрес электронной почты support@vl-taxi.ru в течение четырнадцати календарных дней после дня осуществления трансфера. Претензии, направленные после истечения указанного срока, могут быть оставлены без рассмотрения.

15.2. Кроме того, вы вправе предъявить перевозчику, непосредственно оказывающему услугу по перевозке, претензии и требования, вытекающие из ненадлежащего оказания услуги по перевозке, в том числе, но не ограничиваясь, требования о возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью, имуществу пассажира.

15.3. Если вы не имеете необходимых данных перевозчика и не знаете, как их найти, вы также можете обратиться к нам за помощью по адресу электронной почты support@vl-taxi.ru. Все поступившие на указанный адрес обращения мы незамедлительно направим перевозчику.

16. Иные условия

16.1. Местом заключения договора на основании настоящей оферты является деревня Чубарово, Высокогорский р-н, республика Татарстан.

16.2. Договор, заключенный на основании настоящей оферты, действует с момента его заключения до полного исполнения сторонами принятых на себя обязательств.