

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

на оказание услуг по приему и обработке заявок на бронирование авиабилетов

Сайт: <http://www.gtavia.com/>

Исполнитель: ООО «GTAVIA»

Идентификационный номер: 405636762

Юридический адрес: Грузия, г. Тбилиси, район Ваке, проспект Важа-Пшавели, I квартал, корп. 3, оф. 17

Электронная почта: [info@gtavia.com](mailto:info@gtavia.com)

Телефон: +995501220211

Настоящая публичная oferta определяет условия использования сайта <http://www.gtavia.com/> и порядок оказания услуг по приему, обработке и сопровождению заявок на бронирование авиабилетов.

### 1. Термины

**Исполнитель** – ООО «GTAVIA», владелец и администратор сайта <http://www.gtavia.com/>.

**Пользователь/Клиент** - физическое лицо, которое использует сайт, направляет заявку на бронирование билета и/или оплачивает услуги.

**Пассажир** - лицо, на имя которого оформляется авиабилет. Клиент и Пассажир могут быть одним лицом или разными лицами.

**Сайт** - интернет-сайт <http://www.gtavia.com/>, через который Клиент может направить заявку на поиск и бронирование авиабилета.

**Заявка** - электронный запрос Клиента на проверку возможности бронирования авиабилета по выбранному направлению, дате, цене и иным параметрам.

**Туроператор/поставщик** - третье лицо, у которого имеются места/билеты, полученные от авиакомпании или иного поставщика перевозки, и которое подтверждает или не подтверждает возможность бронирования.

**Авиакомпания/перевозчик** - лицо, фактически осуществляющее воздушную перевозку.

**Бронирование** - подтверждение возможности оформления билета после проверки наличия мест у Туроператора/поставщика и выполнения Клиентом условий оплаты.

**Билет** - электронный авиабилет или иной документ, подтверждающий право Пассажира на перевозку.

### 2. Статус Исполнителя

2.1. Исполнитель не является авиакомпанией, воздушным перевозчиком или туроператором, если прямо не указано иное.

2.2. Исполнитель оказывает информационно-посреднические услуги: принимает Заявки Клиентов, проверяет возможность бронирования через Туроператора/поставщика и, при наличии подтверждения, содействует оформлению билета.

2.3. Исполнитель не формирует расписание рейсов, не управляет рейсами, не определяет правила перевозки, багажные нормы, условия регистрации, посадки, возврата или обмена билета. Эти условия определяются авиакомпанией, Туроператором/поставщиком и применимым законодательством.

2.4. Информация на сайте о рейсах, датах, цене и наличии мест носит предварительный характер до момента письменного подтверждения Исполнителем.

### **3. Предмет оферты**

3.1. По настоящей оферте Исполнитель обязуется принять и обработать Заявку Клиента на бронирование авиабилета, уточнить наличие билета у Туроператора/поставщика и сообщить Клиенту результат проверки.

3.2. Клиент обязуется предоставить достоверные данные, необходимые для проверки и оформления билета, своевременно оплатить стоимость билета и услуг, а также соблюдать условия настоящей оферты, правила перевозчика и правила Туроператора/поставщика.

3.3. Направление Заявки через сайт означает согласие Клиента с условиями настоящей оферты.

3.4. Договор между Клиентом и Исполнителем считается заключенным с момента принятия Клиентом условий оферты и направления Заявки через сайт, однако обязательство по оформлению билета возникает только после подтверждения наличия билета Туроператором/поставщиком и выполнения Клиентом условий оплаты.

### **4. Порядок оформления Заявки**

4.1. Клиент выбирает на сайте интересующее направление, дату, рейс или иной доступный вариант и заполняет форму Заявки.

4.2. При заполнении Заявки Клиент указывает данные, необходимые для проверки и возможного оформления билета, включая:

- имя и фамилию Пассажира;
- контактный телефон;
- адрес электронной почты;
- дату рождения, гражданство, данные документа для поездки - если это требуется для оформления билета;
- иные данные, необходимые для конкретного рейса, маршрута или требований перевозчика.

4.3. После получения Заявки Исполнитель в течение **1–2 рабочих часов** проверяет у Туроператора/поставщика, имеются ли свободные билеты по выбранным Клиентом параметрам.

4.4. Срок проверки может быть увеличен, если Заявка направлена вне рабочего времени, в выходной/праздничный день, при высокой загрузке, техническом сбое или задержке ответа со стороны Туроператора/поставщика.

4.5. До получения подтверждения от Исполнителя Заявка не является гарантированным бронированием, а выбранный билет не считается закрепленным за Клиентом.

4.6. Исполнитель вправе отказать в обработке Заявки, если:

- Клиент предоставил неполные или недостоверные данные;
- выбранный билет недоступен;
- цена изменилась до момента подтверждения;
- Туроператор/поставщик отказал в бронировании;

- имеются признаки злоупотребления, мошенничества или нарушения правил сайта;
- оформление билета невозможно по причинам, не зависящим от Исполнителя.

## **5. Подтверждение бронирования**

5.1. Если Туроператор/поставщик подтверждает наличие билета, Исполнитель направляет Клиенту подтверждение выбранного варианта и инструкции по оплате либо подтверждает списание/авторизацию платежа, если такая функция используется на сайте.

5.2. Бронирование считается подтвержденным только после одновременного выполнения следующих условий:

- Туроператор/поставщик подтвердил наличие билета;
- Клиент предоставил корректные данные Пассажира;
- Клиент оплатил билет и услуги в полном объеме либо платеж успешно авторизован;
- Исполнитель подтвердил Клиенту бронирование в письменной форме, по электронной почте, SMS, мессенджеру или через интерфейс сайта.

5.3. До момента подтверждения бронирования Исполнитель не гарантирует наличие билета, сохранение цены, рейса, времени вылета или иных условий.

5.4. Если билет недоступен, Исполнитель уведомляет Клиента и, при наличии возможности, предлагает альтернативные варианты. Клиент вправе отказаться от альтернативного варианта.

## **6. Цена и порядок оплаты**

6.1. Цена билета и услуг указывается на сайте или сообщается Клиенту до подтверждения бронирования.

6.2. Цена может включать:

- стоимость авиабилета;
- сервисный сбор Исполнителя;
- комиссии платежных систем;
- иные обязательные сборы, налоги и платежи, если они применимы.

6.3. До подтверждения бронирования цена является предварительной и может измениться по причинам, не зависящим от Исполнителя, включая изменение цены Туроператором/поставщиком, авиакомпанией, платежной системой или вследствие валютных колебаний.

6.4. Клиент обязан внимательно проверить итоговую цену до оплаты.

6.5. Если после направления Заявки цена изменилась, Исполнитель сообщает Клиенту новую цену. В таком случае бронирование продолжается только после согласия Клиента с новой ценой.

6.6. Если платеж был авторизован, но билет не подтвержден, сумма не списывается либо подлежит возврату/разблокировке в порядке и сроки, зависящие от банка, платежной системы и способа оплаты.

## **7. Данные Пассажира**

7.1. Клиент несет ответственность за правильность данных Пассажира.

7.2. Данные Пассажира должны полностью соответствовать документу, по которому Пассажир будет проходить регистрацию и пересекать границу.

7.3. Ошибка в имени, фамилии, дате рождения, номере паспорта, гражданстве или иных данных может привести к отказу в регистрации, отказу в посадке, необходимости переоформления билета или дополнительным расходам.

7.4. После подтверждения бронирования исправление данных возможно только если это допускается правилами авиакомпании, Туроператора/поставщика и конкретного тарифа. За исправление данных могут взиматься дополнительные платежи.

7.5. Исполнитель не несет ответственности за последствия ошибок в данных, предоставленных Клиентом.

## **8. Передача билета Клиенту**

8.1. После подтверждения бронирования и оформления билета Исполнитель направляет билет Клиенту на электронную почту, в мессенджер или иным согласованным способом.

8.2. Срок направления билета зависит от правил Туроператора/поставщика и авиакомпании.

8.3. Если билет по правилам конкретного чартерного или блочного рейса направляется ближе к дате вылета, Клиент соглашается с таким порядком при оформлении Заявки.

8.4. Клиент обязан самостоятельно проверить получение билета и корректность указанных в нем данных. При обнаружении ошибки Клиент должен немедленно связаться с Исполнителем.

## **9. Возврат, обмен и изменение билета**

9.1. Клиент до направления Заявки уведомляется, что билеты, предлагаемые через сайт, как правило, являются билетами с ограниченными условиями возврата и обмена.

9.2. После подтверждения бронирования и/или оформления билета билет **не подлежит возврату или обмену**, если иное прямо не предусмотрено:

- правилами конкретного тарифа;
- правилами Туроператора/поставщика;
- правилами авиакомпании;
- применимым законодательством;
- отдельной письменной договоренностью между сторонами.

9.3. Клиент понимает и принимает, что билеты могут быть приобретены Туроператором/поставщиком в составе туристического пакета, блока мест или иного специального коммерческого предложения, поэтому условия возврата и обмена могут отличаться от стандартных правил авиакомпании.

9.4. Возможность изменения даты, маршрута, имени Пассажира, передачи билета другому лицу, возврата денежных средств или зачета суммы на другой билет рассматривается индивидуально и только при согласии Туроператора/поставщика и/или авиакомпании.

9.5. Формулировка “можно передоговориться” означает только возможность обращения Исполнителя к Туроператору/поставщику с запросом об индивидуальном решении. Это не является гарантией возврата, обмена, изменения или компенсации.

9.6. Если Туроператор/поставщик или авиакомпания согласуют изменение, Клиент обязан оплатить все дополнительные сборы, штрафы, комиссии и разницу в цене, если они применимы.

9.7. Сервисный сбор Исполнителя не возвращается, если услуга по приему, обработке Заявки и сопровождению бронирования была оказана надлежащим образом, за исключением случаев, прямо предусмотренных законом.

## **10. Отказ Клиента от Заявки до подтверждения**

10.1. До подтверждения бронирования Клиент вправе отказаться от Заявки, направив уведомление Исполнителю.

10.2. Если на момент получения отказа билет еще не подтвержден и не оформлен, обязательства Клиента по оплате билета не возникают, кроме случаев, когда Клиент уже дал согласие на немедленное оформление и Исполнитель/Туроператор уже совершили необратимые действия по бронированию.

10.3. Если билет уже подтвержден, оформлен или Туроператор/поставщик уже принял на себя обязательство по передаче билета, применяются правила раздела 9 настоящей оферты.

## **11. Отмена или изменение рейса**

11.1. Исполнитель не несет ответственности за отмену, перенос, задержку рейса, изменение аэропорта, времени вылета/прилета, правил регистрации, багажа или посадки, если такие изменения произведены авиакомпанией, аэропортом, государственными органами, Туроператором/поставщиком или вызваны обстоятельствами вне контроля Исполнителя.

11.2. При получении информации об изменениях Исполнитель передает ее Клиенту по доступным контактным данным.

11.3. Требования, связанные с отменой, задержкой рейса, отказом в перевозке, багажом или качеством перевозки, предъявляются к авиакомпании, перевозчику или иному ответственному лицу в соответствии с применимыми правилами перевозки и законодательством.

11.4. Исполнитель может оказать Клиенту информационное содействие в коммуникации с Туроператором/поставщиком или авиакомпанией, но не гарантирует удовлетворение требований Клиента.

## **12. Обязанности Клиента**

Клиент обязан:

12.1. Предоставлять достоверные, полные и актуальные данные.

12.2. Проверять правила въезда, транзита, визовые требования, требования к паспорту, медицинскому страхованию, документам несовершеннолетних и иным условиям поездки.

12.3. Самостоятельно прибыть в аэропорт заранее и пройти регистрацию, контроль безопасности, паспортный и иные виды контроля.

12.4. Соблюдать правила авиакомпании, аэропорта, страны отправления, транзита и назначения.

12.5. Проверять электронную почту, телефон и мессенджеры, указанные в Заявке.

12.6. Немедленно уведомлять Исполнителя об ошибках в данных, изменении контактной информации или невозможности совершить поездку.

12.7. Не использовать сайт для незаконных целей, мошеннических действий, массового автоматического сбора информации или нарушения прав третьих лиц.

### **13. Обязанности Исполнителя**

Исполнитель обязан:

- 13.1. Принять и обработать Заявку Клиента.
- 13.2. Проверить возможность бронирования у Туроператора/поставщика.
- 13.3. Сообщить Клиенту результат проверки.
- 13.4. При подтверждении наличия билета и получении оплаты содействовать оформлению билета.
- 13.5. Передать Клиенту билет или информацию о сроках его передачи.
- 13.6. Предоставлять Клиенту информацию о существенных условиях услуги до подтверждения бронирования.
- 13.7. Обрабатывать персональные данные Клиента и Пассажиров в соответствии с законодательством Грузии и Политикой конфиденциальности.

### **14. Ответственность сторон**

- 14.1. Исполнитель отвечает только за надлежащее оказание собственных услуг по приему, обработке и сопровождению Заявки.
- 14.2. Исполнитель не отвечает за действия или бездействие авиакомпании, Туроператора/поставщика, аэропорта, банка, платежной системы, государственных органов, пограничной службы, консульств или иных третьих лиц.
- 14.3. Исполнитель не отвечает за отказ Пассажиру в посадке, регистрации, въезде, транзите или выезде, если такой отказ связан с документами, визами, сроком действия паспорта, нарушением правил перевозки, поведением Пассажира или требованиями государственных органов.
- 14.4. Исполнитель не отвечает за убытки Клиента, возникшие из-за неполных или недостоверных данных, предоставленных Клиентом.
- 14.5. Исполнитель не гарантирует наличие билета до подтверждения Туроператором/поставщиком.
- 14.6. Ответственность Исполнителя в любом случае ограничивается размером сервисного сбора, фактически полученного Исполнителем за соответствующую Заявку, если иное не предусмотрено обязательными нормами закона.

### **15. Персональные данные**

- 15.1. Клиент подтверждает, что передает Исполнителю персональные данные добровольно и для целей обработки Заявки, проверки наличия билета, бронирования, оформления билета, связи с Клиентом и исполнения договора.
- 15.2. Исполнитель может обрабатывать следующие категории данных:
  - имя, фамилия;
  - дата рождения;

- гражданство;
- данные паспорта или иного документа для поездки;
- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- маршрут, дата поездки, сведения о рейсе;
- платежная информация в объеме, необходимом для оплаты;
- технические данные использования сайта, включая cookies, IP-адрес и данные устройства.

15.3. Правовыми основаниями обработки данных являются:

- необходимость обработки для заключения и исполнения договора;
- запрос Клиента на получение услуги;
- выполнение требований закона;
- законный интерес Исполнителя;
- согласие Клиента - в случаях, когда согласие требуется законом.

15.4. Клиент подтверждает, что если он предоставляет данные другого Пассажира, он имеет право передать такие данные Исполнителю и обязуется уведомить Пассажира об условиях обработки данных.

15.5. Для исполнения Заявки персональные данные могут передаваться:

- Туроператору/поставщику;
- авиакомпании;
- платежному провайдеру;
- IT-подрядчикам Исполнителя;
- государственным органам - если это требуется законом;
- иным лицам, если передача необходима для оформления билета или исполнения договора.

15.6. Персональные данные могут передаваться за пределы Грузии, если это необходимо для бронирования, оформления билета, выполнения перевозки или исполнения требований авиакомпании, Туроператора/поставщика либо государственных органов.

15.7. Исполнитель принимает разумные организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного доступа, изменения, раскрытия, утраты или уничтожения.

15.8. Данные хранятся в течение срока, необходимого для исполнения целей обработки, выполнения юридических обязанностей, бухгалтерского учета, защиты прав Исполнителя и рассмотрения претензий.

15.9. Клиент имеет право запросить информацию об обработке своих данных, доступ к данным, исправление, удаление, ограничение обработки, прекращение обработки для маркетинга, а также реализовать иные права, предусмотренные законодательством Грузии.

15.10. Запросы по персональным данным направляются на электронную почту: [info@gtavia.com](mailto:info@gtavia.com).

## **16. Маркетинговые сообщения**

16.1. Исполнитель вправе направлять Клиенту сервисные сообщения, связанные с Заявкой, бронированием, оплатой, билетом, изменением рейса или иными вопросами исполнения договора. Такие сообщения не являются маркетингом.

16.2. Рекламные и маркетинговые сообщения направляются Клиенту только при наличии согласия, если такое согласие требуется законом.

16.3. Клиент вправе в любой момент отказаться от маркетинговых сообщений тем же способом, которым они направляются, либо направив запрос Исполнителю на электронную почту: [info@gtavia.com](mailto:info@gtavia.com)

## **17. Cookies**

17.1. Сайт может использовать cookies и аналогичные технологии для работы сайта, улучшения пользовательского опыта, аналитики и безопасности.

17.2. Пользователь может ограничить или отключить cookies в настройках браузера. При этом отдельные функции сайта могут работать некорректно.

17.3. Если на сайте используются аналитические, рекламные или сторонние cookies, Исполнитель размещает отдельное уведомление или политику cookies.

## **18. Претензии и обращения**

18.1. Клиент может направить претензию по электронной почте: [info@gtavia.com](mailto:info@gtavia.com)

18.2. В претензии необходимо указать:

- имя и фамилию Клиента;
- номер Заявки или бронирования;
- контактные данные;
- описание ситуации;
- требование Клиента;
- подтверждающие документы, если они имеются.

18.3. Исполнитель рассматривает претензию в разумный срок, но не позднее 20 рабочих дней с даты получения всей необходимой информации.

18.4. Если претензия касается действий авиакомпании, Туроператора/поставщика, аэропорта, банка, платежной системы или государственного органа, Исполнитель вправе перенаправить Клиента к соответствующему лицу либо оказать информационное содействие.

18.5. Клиент также вправе обратиться в компетентные органы или суд в порядке, предусмотренном законодательством Грузии.

## **19. Форс-мажор**

19.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если оно вызвано обстоятельствами вне разумного контроля стороны.

19.2. К таким обстоятельствам относятся, в частности: отмена или задержка рейсов, военные действия, эпидемии, забастовки, решения государственных органов, закрытие границ, ограничения на перелеты, технические сбои, сбои платежных систем, кибератаки, стихийные бедствия и иные чрезвычайные обстоятельства.

19.3. Сторона, для которой возникли такие обстоятельства, должна уведомить другую сторону в разумный срок.

## **20. Изменение оферты**



20.1. Исполнитель вправе изменять настоящую оферту.

20.2. Новая редакция оферты вступает в силу с момента публикации на сайте, если иной срок не указан в самой оферте.

20.3. К Заявкам, направленным до изменения оферты, применяется редакция оферты, действовавшая на момент направления Заявки, если иное не требуется законом.

## **21. Применимое право и споры**

21.1. К отношениям сторон применяется законодательство Грузии.

21.2. Стороны стремятся урегулировать споры путем переговоров.

21.3. Если спор не урегулирован путем переговоров, он подлежит рассмотрению в компетентном суде Грузии, если иное не предусмотрено обязательными нормами закона.

## **22. Контактная информация Исполнителя**

**Исполнитель:** ООО «GTAVIA»

**Идентификационный номер:** 405636762

**Юридический адрес:** Грузия, г. Тбилиси, район Ваке, проспект Важа-Пшавели, I квартал, корп. 3, оф. 17

**Фактический адрес:** Грузия, г. Тбилиси, район Ваке, проспект Важа-Пшавели, I квартал, корп. 3, оф. 17

**Электронная почта:** [info@gtavia.com](mailto:info@gtavia.com)

**Телефон:** +995501220211

**Сайт:** <http://www.gtavia.com/>

**Я ознакомлен(а) и согласен(на) с Публичной офертой и Политикой конфиденциальности. Я понимаю, что заявка не является гарантированным бронированием до подтверждения наличия билета.**