

Правила обращений в поддержку «Авиасейлс Ещё»

18 мая 2022 года

Актуальная редакция с изменениями от 22.02.2023 года, действует с 22.02.2023 года.

Тексты предыдущих редакции условий доступны по ссылкам:

<https://www.aviasales.ru/more-terms-of-use>

Настоящие Правила — документ, который регулирует условия и закрепляет основные принципы предоставления премиальной поддержки (далее — «поддержка») в рамках сервисов и продуктов «Авиасейлс». Если вы обратились к нам, то положения Правил обязательны для вас без каких-либо исключений.

1. Принципы работы нашей службы поддержки

1.1. Поддержка самостоятельных путешественников

Наша поддержка создана для того, чтобы помогать вам с поиском информации и ответов на волнующие вас вопросы, возникающие в связи с самостоятельным планированием личного путешествия для вас и/или вашего ближайшего круга (семья, друзья)

Помощь с поиском ответов на ваши запросы предоставляется только вам, как лицу, оплатившему подписку «Авиасейлс Ещё», для личных, некоммерческих целей, без разрешения использовать полученную информацию и/или материалы для коммерческой деятельности, в том числе для перепродажи, опубликования, переработки или использованием любым иным образом для вашей собственной выгоды или выгоды третьих лиц.

Коммерческой деятельностью мы считаем любую деятельность, при которой вы получите финансовую, связанную с вашей деловой репутацией, престижем, другими показателями вашего личного предприятия, бренда, веб-ресурса, аффилированных с вами лиц, или иную выгоду (например, если вы организуете туры или ведете туристический блог, используя советы нашей премиальной поддержки).

1.2. Рекомендательный характер

«Авиасейлс» не несет ответственности за актуальность и безусловную применимость к конкретной ситуации информации, которую предоставят вам сотрудники поддержки, в связи с тем, что поиск информации по запросу осуществляется с использованием внутренних источников данных «Авиасейлс», источников партнеров Авиасейлс Ещё, а также открытых источников. Все ответы носят рекомендательный и информационный характер. Авиасейлс не несет ответственности за соответствие содержания ответов сотрудников поддержки вашим ожиданиям, а также за последствия принятия вами решений по соответствующему вопросу, если такие решения основаны исключительно на информации, полученной от сотрудников поддержки, без самостоятельного подтверждения вами такой информации.

Наши сотрудники не оказывают услуг тревел-агентов или туроператоров, а также любые иные услуги туристического характера.

Если вы обращаетесь к сторонним поставщикам услуг и используете сторонние сервисы, которые не являются партнерами «Авиасейлс», мы не несем ответственность за действия таких сервисов и поставщиков и не обязаны оказывать вам поддержку в решении возникших споров либо вопросов.

При обращении в поддержку, с учетом установленных применимым законодательством ограничений для отказа от прав, вы отказываетесь от любых претензий или требований к «Авиасейлс» в связи с полученными от сотрудников поддержки ответами и/или материалами в рамках рассмотрения вашего запроса.

1.3. Безопасность данных

В рамках ваших обращений и использования сервисов «Авиасейлс» мы гарантируем вам

безопасность и конфиденциальность любых предоставляемых вами персональных данных, иной информации и материалов. Такая информация и материалы могут быть использованы нами лишь для решения вашего запроса и в контексте улучшения поддержки и иных сервисов «Авиасейлс».

Подробнее о процессах обработки данных «Авиасейлс» вы можете узнать из Соглашения об обработке персональных данных пользователей [сайта](#) или [приложения](#) «Авиасейлс» (в зависимости от используемой вами платформы).

При этом вы гарантируете, что, передавая любую информации и материалы в поддержку для решения вашего запроса, вы не нарушаете прав и законных интересов третьих лиц, применимого закона, а такая информация или материалы не нанесут ущерб «Авиасейлс». «Авиасейлс» также не несет ответственности за корректность и достоверность персональных данных, информации и материалов, полученных от вас.

1.4. Взаимное уважение

Мы с теплотой и уважением относимся ко всем своим пользователям и просим вас относиться к нам так же.

В случаях, когда в рамках запроса и в связи с ним, вы проявляете агрессию, грубое обращение к сотрудникам поддержки, используете бранную и нецензурную речь, а также если возникают обстоятельства, которые свидетельствуют о проявлении или поддержке с вашей стороны разжигания расовой, религиозной, национальной, политической ненависти и вражды, дискриминации по любому признаку, пропаганды экстремизма, терроризма, социального, расового, национального, религиозного или языкового превосходства, мы оставляем за собой право:

- немедленно приостановить рассмотрение вашего запроса;
- навсегда и безапелляционно заблокировать вам доступ к обращению в поддержку «Авиасейлс»;
- заблокировать доступ к сервису «Авиасейлс Ещё».

Блокировка в указанном случае будет осуществлена безотносительно общего порядка реагирования и рассмотрения нарушений настоящих Правил.

1.5. Ограничение пределов поддержки сферой путешествий

Мы информируем, что Пользователь в рамках Возможностей Подписки имеет бесплатный доступ к 2 (двум) Консультациям и 2 (двум) Вопросам.

Под Вопросом мы понимаем запрос Пользователя по 1 (одной) определенной тематике и 1 (одной) определенной стране, не подразумевающие ответы на запросы в смежных тематиках. Под

Консультаций мы понимаем совокупность вопросов в рамках одной поездки Пользователя по 1 (одной) тематике и 1 (одной) стране и при общей длительности поездки не более 1 (одного) месяц.

Мы не рассматриваем и не предоставляем поддержку по запросам, предмет которых выходит за рамки сферы путешествий и текущей функциональности наших сервисов.

Вы можете обращаться к нам за поддержкой по самым разнообразным вопросам в пределах сферы путешествий и сопутствующих ей услуг, оказываемых партнерами «Авиасейлс Ещё», если ваш запрос касается:

- Перемещения до пункта назначения, нахождения в пункте назначения и обратно;
- Возврата и/или обмена билетов и прочих операций с купленными билетами и бронированиями в отелях;
- Вопросы относительно регистрации на рейс, программ лояльности, бизнес-залов в транспортных хабах;
- Информации о возможности посетить пункт назначения и требованиях ко въезду в части: сроков получения и действия виз и паспортов; необходимости получения сертификатов вакцинации от Covid-19 для путешествия в пункт назначения и соблюдения ограничений, установленных в связи с распространением инфекции Covid-19.;
- Страхования у кэшбэк-партнёров «Авиасейлс Ещё»;
- Пояснения по рекомендациям сервиса «Авиасейлс Короче» (рестораны и кафе, организованные экскурсии, поиск интересных локаций, гидов, фотографов);
- Помощь по вопросам, связанным с кэшбэк -партнерами «Авиасейлс Ещё», и подбор туров у кэшбек-партнёров «Авиасейлс Ещё».

Вопрос при обращении в поддержку «Авиасейлс Ещё» должен быть сформулирован прямо и недвусмысленно. Сотрудники поддержки вправе не отвечать на общие и неконкретные вопросы, предполагающие ответ в форме совета без возможности использовать предоставленные вами вводные о ситуации или обстоятельствах. Например: «Куда лучше поехать в путешествие?».

В целях получения полного и корректного ответа вы должны давать исчерпывающие ответы на уточняющие вопросы со стороны сотрудников поддержки.

Мы не можем гарантировать какое-либо определенное время обработки вашего запроса сотрудниками поддержки. Время ответа зависит от различных факторов, в том числе сложности поставленных вопросов, набора вводных, общей загруженности персонала поддержки.

1.6. Запросы, рекомендации по которым ни при каких обстоятельствах не предоставляются сотрудниками поддержки «Авиасейлс Ещё»:

- Рекомендации по более, чем 12 (двенадцати) путешествиям в рамках оплаченного периода подписки «Авиасейлс Ещё»;
- Медицинские вопросы;
- Вопросы, требующие профессиональной юридической консультации;
- Вопросы по долгосрочным поездкам нетуристического характера (т.е. поездкам продолжительностью более 21 (двадцати одного) дня);;

- Вопросы, задаваемые в интересах неограниченного круга третьих лиц. Пользователь вправе обращаться в поддержку «Авиасейлс Ещѐ» только в своих интересах и дополнительно в интересах не более, чем 3 (трех) человек из круга семьи/друзей пользователя.

2. *Порядок рассмотрения нарушений настоящих Правил*

2.1. При выявлении нарушений Правил или любых других условий сервисов «Авиасейлс», значительно сказывающихся на нормальной работе поддержки и/или для которых не предусмотрен другой механизм реагирования (например, право не рассматривать запрос сотрудником поддержки), а также в случае повторяющихся нарушений, мы вправе полностью или частично ограничить ваш доступ к поддержке и/или подписке «Авиасейлс Ещѐ». Уведомление об ограничении доступа направляется по доступным для связи каналам.

2.2. Мы вправе дать вам возможность исправить нарушение и не ограничивать доступ сразу. После выявления нарушения вам сообщат о его обнаружении и возможном ограничении доступа любым доступным способом. При этом, в случае выявления допущенных вами нарушений п. 1.1. Правил, мы вправе применить к вам соответствующие санкции без предварительного предупреждения. Если связаться с вами не представится возможным или вы не устраняете нарушение в разумный срок, мы вправе ограничить доступ в соответствующем объеме без дополнительных уведомлений.

2.3. Решения по ограничению доступа бессрочны и являются окончательными.

2.4. Любые способы обойти ограничения, например, использовать возможности «Авиасейлс Ещѐ» через авторизацию в Личном Кабинете новым способом авторизации, приравнивается к нарушению настоящих Правил и любых других условий сервисов «Авиасейлс».

3. *Порядок изменения условий настоящих Правил*

3.1. Настоящие Правила являются частью Условий использования продукта «Авиасейлс Ещѐ». Любые вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются соответствующими положениями Условий использования продукта «Авиасейлс Ещѐ» либо общих правил использования [сайта](#) или [приложения](#) Aviasales (в зависимости от используемой вами платформы) «Авиасейлс».

3.2. «Авиасейлс» также вправе в одностороннем порядке менять и исключать любые положения Правил. Любые изменения в настоящих Правилах вступают в дату их размещения на этой странице.