



Правила пользования Сервисом «MTravel»

1. Общие положения

Настоящие Правила пользования Сервисом «MTravel» (далее – Правила) определяют условия пользования Сервисом, размещенного в мобильном приложении MBANK по адресу <https://app.mbank.kg/web/service/mtravel>. В случае непринятия условий пользования Сервисом, просьба незамедлительно прекратить посещение ресурса.

Сервис «MTravel» – онлайн-сервис в экосистеме MBANK, предоставляющий Клиентам возможность бронирования отелей и покупки авиабилетов, а также приобретения дополнительных услуги в сфере туризма от Поставщиков (Агентств), размещенных в Сервисе.

Сервис предоставляется ОсОО «МТрэвел». ОсОО «МТрэвел» оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила, в связи с чем Пользователь обязуется самостоятельно регулярно отслеживать изменения в Правилах.

Услуги, представленные в Сервисе «MTravel», не являются собственностью ОАО "Мбанк" (далее Банк) и ОсОО «МТрэвел». Непосредственным исполнителем представленных в Сервисе «MTravel» услуг являются Поставщики услуг.

Поставщик услуги — компании, непосредственно оказывающие Пользователю услуги по перевозке, страхованию, трансферу и размещению, но не ограничиваясь.

Банк – ОАО «Мбанк», являющийся кредитором. Лицензия на осуществление банковских операций № 014 от 20 ноября 2006 года.

Транш – часть кредитной линии, выделенная для оплаты конкретной услуги в рамках рассрочки через М+, которая должна быть погашена Пользователем в установленные сроки. В рамках кредитной линии выдаются транши рассрочки/кредиты дистанционно, посредством подписания акцепта через электронную подпись и зачисления средств на счёт Партнёра.

Рассрочка – кредитный продукт, предоставляемый Банком на условиях, определённых Кредитным договором, для приобретения товаров и/или услуг у Партнёра Банка.

Сбор — дополнительная плата от суммы заказа (авиабилета, автобусного билета, экскурсии и прочих услуг), взимаемая за предоставление возможности оплаты заказа в рассрочку по услуге М+ в Сервисе «MTravel». Сбор будет автоматически делиться на три платежа, добавляясь к каждому ежемесячному платежу.

График платежей – ежемесячные платежи равными долями в соответствии с графиком погашения.

Заказ — должным образом оформленный запрос Пользователя на получение услуг, предоставляемых в рамках Сервиса.

Электронный пассажирский билет — документ, используемый для удостоверения договора перевозки пассажира, в котором информация о перевозке пассажира и дополнительных сопутствующих услугах представлена в электронно-цифровой форме. Пассажиру предоставляется в виде маршрутной квитанции электронного билета.

Совершение каких-либо действий с использованием Сервиса «MTravel» по бронированию представленных на сайте услуг, их оплата, означает безоговорочное согласие с настоящими Правилами.

Соглашаясь с Правилами, Пользователь подтверждает, что достиг совершеннолетия, обладает правом совершать производимые на ресурсе действия по бронированию, оплате предоставленных услуг, понимает значение производимых им действий, а также подтверждает, что при бронировании и покупке представленных в Сервисе «MTravel» услуг для третьих лиц, наделен правом на это, получил согласие третьих лиц на передачу их персональных данных для выполнения условий договоров перевозки и иных услуг, в т.ч. на передачу таких персональных данных Поставщикам услуг, и самостоятельно несет ответственность за передачу персональных данных третьих лиц.

Внимание! Во избежание спорных ситуаций, а также для возможности обратной связи, проверяйте правильность заполнения Ваших персональных данных, в том числе правильность указания Вашего электронного адреса.

2. Порядок бронирования услуг в Сервисе «MTravel».

2.1. До начала бронирования услуг, представленных в Сервисе «MTravel», Пользователь обязуется ознакомиться с правилами предоставления услуг, их стоимостью, правилами применения тарифов Поставщиков услуг и иной необходимой информацией, доступной в процессе бронирования.

2.2. Пользователь может получить консультации по вопросам предоставления услуг, обратившись в службу клиентской поддержки MTravel по WA +996 990 64 44 64.

2.3. На одного пассажира по одним и тем же параметрам (дата, маршрут, авиакомпания, рейс) должен быть оформлен один заказ, во избежание отображения в системе «двойного» бронирования, запрещенного авиакомпаниями.

2.4. Авиакомпании оставляют за собой право по своему усмотрению снимать места, аннулировать брони и не принимать на рейс пассажиров, допустивших регистрацию «двойного» бронирования в Системе. Сервис «MTravel» вправе аннулировать одну из таких или обе брони при их обнаружении, и не несет ответственности за любые последствия, связанные с оформлением пользователем более одного заказа на одного пассажира по одним и тем же параметрам, в том числе если на момент создания повторного бронирования первоначально созданное бронирование не было оплачено Пользователем.

2.5. Со всеми условиями Заказа Пользователь знакомится в процессе бронирования. В случае если Пользователю не понятны какие-либо условия Заказа, в том числе условия отказа, возврата, внесение любых изменений, в оформленный Заказ, Пользователь должен

уточнить необходимую ему информацию у Оператора.

2.6. При оформлении Заказа Пользователь должен заполнить все поля, указанные в Системе бронирования как «обязательные» для заполнения.

2.7. Только в случае согласия с правилами применения тарифов, правилами оказания услуг, установленными Поставщиками услуг, Пользователь может продолжить бронирование и оплату услуг. Оплата услуг означает безоговорочное согласие с правилами и порядком реализации услуг, представленных в Сервисе «MTravel».

2.8. Изменение личных данных любого из пассажиров в оформленном и оплаченном Заказе ведет к утере силы согласованных в Заказе тарифов, и возможно только путем осуществления возврата такого авиабилета, с удержанием предусмотренных тарифом штрафных санкций и оформления нового Заказа. Таким образом, Пользователь принимает на себя все возможные коммерческие риски (оформление нового Заказа, изменение тарифа, изменение стоимости авиабилета, возврат денежных средств и т.д.), связанные с его действиями по допущению ошибок, неточностей в предоставлении запрашиваемых Сервисом «MTravel» данных при оформлении Заказа.

2.9. В процессе подбора маршрута перевозки необходимо помнить, что все визовые формальности и требования к пересечению границ стран, которые затронуты в перевозке, Пользователь выясняет самостоятельно. Также в случае, если перевозка осуществляется с багажом, Пользователь самостоятельно выясняет правила перегрузки багажа в пункте транзита самостоятельно.

2.10. В случае беременности Пассажиру необходимо получить справку от своего врача, где будет указан срок беременности на момент перелета, а также отсутствие противопоказаний к перелету. Практически все авиакомпании перевозят беременных женщин только до 36 недели беременности. В случае отказа авиакомпании в перевозке Пассажира во время беременности, ОсОО «МТрэвел» ответственности не несет.

3. Оплата и оформление заказа.

3.1. Помимо провозной платы, складывающейся из тарифа/комбинации тарифов и сборов, установленных Перевозчиком, цена авиабилета, предлагаемого к приобретению через Сервис «MTravel», может включать в себя Сервисные сборы Поставщика услуги. Стоимость Заказа устанавливается в сомах. Сервис «MTravel» имеет право взимать с Пользователя дополнительные сервисные сборы — за услуги по бронированию и оформлению электронных билетов, а также за оформление процедуры возврата и обмена ранее оформленного билета. Наличие и размер данных сборов зависит от условий, предоставляемых перевозчиком.

3.2. При оформлении бронирования ввиду истечения тайм-лимита существует возможность изменения тарифа, опубликованного ранее. Оформление авиаперевозки может быть доступно лишь по новому тарифу. Пользователь вправе произвести доплату до доступного к оформлению тарифа, либо отказаться от такого бронирования путем отправки заявления через форму обратной связи в Сервисе. ОсОО «МТрэвел» не несет ответственности за изменение тайм-лимита Поставщиком услуги.

3.3. При вводе персональных данных необходимых для бронирования и оформления услуги, Пользователь подтверждает, что вводимые персональные данные как собственные, так и

иных лиц, для которых производится бронирование услуг, достоверны и точны, и Пользователь Сервиса получил от иных лиц, для которых он производит бронирование услуг, разрешение на передачу их персональных данных в рамках Сервиса «MTravel». За некорректное оформление вводимых Пользователем данных ОсОО «МТрэвел» ответственности не несет.

3.4. Маршрутная квитанция направляется на почту/номер Пользователя (пассажира), указанные при бронировании, либо может быть прикреплена к Заказу в разделе «Мои заказы», с момента зачисления денежных средств на счет Поставщика и после получения от него подтверждения оформления услуги.

- 3.5. При получении маршрутной квитанции Пользователю необходимо обязательно проверить наличие в билете уникального 13-значного номера билета для каждого пассажира в заказе, и в случае отсутствия номера билета хотя бы у одного из пассажиров незамедлительно обратиться в Клиентскую поддержку Сервиса «MTravel» через WA +996 990 64 44 64.

Внимание! Во избежание спорных ситуаций, а также для возможности обратной связи, проверяйте правильность указания Ваших контактных данных в настройках Профиля.

3.6. Возврат и обмен билета Пользователю производится исключительно в соответствии с правилами тарифа (процедура возврата) авиакомпании.

Важно: Сервисный сбор ОсОО «МТрэвел» за оказанную услугу бронирования является невозвратным.

3.7. Условия возврата, внесения изменений в оформленные электронные перевозочные документы и другие условия оказания услуг перевозки регламентируются правилами применения тарифа, условиями Сервиса, изложенными в настоящих Правилах, регламентом IATA, и могут предполагать применение штрафных санкций.

4. Порядок оформления лоукост-перевозки (бюджетными авиакомпаниями).

4.1. При бронировании лоукост-перевозок в течение четырех часов после оплаты авиабилета и его подтверждения со стороны Поставщика, маршрутная квитанция направляется на почту/номер Пользователя (пассажира), указанные при бронировании, либо может быть прикреплена к Заказу в разделе «Мои заказы».

Внимание! Если в течение 4-х часов по каким-либо причинам авиакомпания не подтвердит выбранный перелет, у Пользователя есть выбор:

- отказаться от выписки авиабилета и оформить полный возврат денежных средств,
- дожидаться выписки авиабилета. При этом есть риски, что билет не будет выписан вообще или выписка будет возможна с доплатой.

В противном случае ОсОО «МТрэвел» не несёт ответственности за возможные последствия недоступности забронированной перевозки в связи невозможностью принятия действий со стороны ОсОО «МТрэвел».

4.2. Для посадки в самолет на рейсы бюджетной авиакомпании Пассажир обязан

предъявить Посадочный талон в распечатанном виде. Посадочный талон будет выслан на электронную почту после автоматической регистрации на рейс Перевозчика.

4.3. ОсОО «МТрэвел» не несет ответственности за самостоятельное прохождение регистрации Пассажиром.

4.4. В некоторых случаях авиакомпания требует оплатить бронирование виртуальной картой компании и предоставить копию этой карты на регистрации. В этом случае, вместе с маршрутной квитанцией пассажир получит копию виртуальной пластиковой карты, которая была выпущена исключительно в целях финансового расчета с выбранным перевозчиком (перевозчиками). Пассажиру необходимо распечатать копию пластиковой карты и предъявить её, по запросу авиакомпании в аэропорту.

4.5. Если перелет состоит из рейсов нескольких авиакомпаний, то Посадочный талон распечатывается на каждый рейс, выполняемый по выбранному маршруту. Маршрутная квитанция, направляемая на электронную почту пассажира, указанную при создании бронирования, содержит информацию о рейсах всех авиакомпаний, выполняющих перелет по выбранному маршруту.

4.6. Если при бронировании Пользователем указан неверный электронный адрес, либо по какой-то иной причине Посадочный талон не был доставлен на электронную почту, необходимо незамедлительно уведомить об этом Клиентскую поддержку Сервиса. В противном случае, при отсутствии Посадочного талона, Пассажиру будет отказано в посадке в самолет или предложено оплатить регистрацию в аэропорту.

4.7. ОсОО «МТрэвел» не несет ответственности за задержку и отмену рейса, отказ в предоставлении питания и проживания в объекте размещения в случае задержки рейса.

5. Комбинированный перелет

Если Пользователь выбирает комбинированный перелет (КП), состоящий из нескольких самостоятельных рейсов, то он соглашается с условиями и особенностями данного вида Заказа авиабилетов:

- Перелет будет оформлен отдельными авиабилетами на каждый рейс в составе КП.
- Пользователь самостоятельно должен зарегистрироваться на каждый рейс в составе КП и получить посадочный талоны на каждый рейс.
- Возврат и обмен будут производиться для каждого авиабилета по отдельности.
- Если рейсы в составе КП выполняются разными авиакомпаниями, то правила применения тарифа, правила провоза багажа и ручной клади также могут быть разными, в соответствии с правилами авиакомпании-перевозчика. Вес ручной клади – согласно правилам авиакомпании.

! Информация о том, что выбран КП, отображается на странице бронирования.

ОсОО «МТрэвел» не несет ответственности за задержку и отмену рейсов в составе КП по вине авиакомпании.

6. Экскурсии

6.1. До приобретения экскурсий, представленных в Сервисе «MTravel», Пользователь обязуется ознакомиться с правилами предоставления услуг, их стоимостью, особенностями, и иной необходимой информацией, указанной в описании услуги. Только в случае согласия с правилами оказания услуг, установленными Поставщиками услуг, Пользователь может продолжить оплату услуг. Оплата услуг означает безоговорочное согласие с правилами и порядком реализации услуг, представленных в Сервисе «MTravel».

6.2. В процессе подбора экскурсии необходимо помнить, что все требования к пересечению границ стран, которые затронуты в поездке, должны быть соблюдены Пользователем Сервиса «MTravel». Необходимо уточнить перечень необходимых документов, а также удостовериться в отсутствии штрафов, запретов на въезд/выезд, судебных, банковских и других задолженностей.

6.3. Пользователю необходимо вовремя прибыть к месту сбора и отправки, указанного в Заказе. В случае опоздания Пользователя, Поставщик услуг вправе начать экскурсию без него.

6.4. В случае наличия медицинских противопоказаний для посещения горных и других экскурсий, Пользователь целиком и полностью берет на себя ответственность за себя и осознанно подходит к выбору экскурсии.

6.5. Пользователь признает и соглашается с предоставлением своих персональных данных, а именно: наименования и даты приобретаемой экскурсии, а также номер контактного телефона для обратной связи.

6.6. Пользователь может получить консультацию по вопросам предоставления услуг, обратившись непосредственно к Поставщику услуг, указанному в заказе или в службу клиентской поддержки MTravel по WA +996 990 64 44 64.

6.7. Все споры и разногласия, связанные с обязательствами по качеству проведения экскурсии разрешаются между Пользователем и Поставщиком услуг, без участия представителей Сервиса «MTravel». Сервис «MTravel» не несет ответственность за нарушение условий проведения экскурсии.

6.8. Покупатель вправе осуществить возврат денежных средств за приобретенный Заказ и/или поменять дату/экскурсию, обратившись напрямую к Поставщику услуг, указанному в Заказе. Денежные средства возвращаются Пользователю, за удержанием 10% сервисного сбора от номинальной стоимости Заказа.

6.9. Заказы, приобретенные позднее, чем за 72 часа до начала экскурсии, возврату не подлежат.

6.10. Пользователь принимает на себя все возможные коммерческие риски, связанные с его действиями по допущению ошибок и неточностей в предоставленных им данных.

7. Автобусы

7.1. До приобретения билетов, представленных в Сервисе «MTravel», Пользователь

обязуется ознакомиться с правилами предоставления услуг, их стоимостью, особенностями, и иной необходимой информацией, указанной в описании услуги. Только в случае согласия с правилами оказания услуг, установленными Поставщиками услуг, Пользователь может продолжить оплату услуг. Оплата услуг означает безоговорочное согласие с правилами и порядком реализации услуг, представленных в Сервисе «MTravel».

7.2. Необходимо помнить, что все требования к пересечению границ стран, которые затронуты в поездке, должны быть соблюдены Пользователем Сервиса «MTravel». Необходимо уточнить перечень необходимых документов, а также удостовериться в отсутствии штрафов, запретов на въезд/выезд, судебных, банковских и других задолженностей.

7.3. Пользователю необходимо вовремя прибыть на автовокзал до времени отправки, указанного в Заказе. В случае опоздания Пользователя, Поставщик услуг вправе начать поездку без него.

7.4. При наличии медицинских противопоказаний к длительным поездкам Пользователь самостоятельно принимает решение о поездке и несет полную ответственность за свое состояние.

7.5. Пользователь дает согласие на обработку своих персональных данных, включая информацию о поездке (направление, дата, стоимость, ФИО, контактный номер для обратной связи).

7.6. Пользователь может получить консультацию по вопросам предоставления услуг, обратившись непосредственно к Поставщику услуг, указанному в заказе или в службу клиентской поддержки MTravel по WA +996 990 64 44 64.

7.7. Все споры и разногласия, связанные с обязательствами и качеством поездок разрешаются между Пользователем и Поставщиком услуг (автовокзалом), без участия представителей Сервиса «MTravel». Сервис «MTravel» не несет ответственность за нарушение условий проведения поездок.

7.8. Пользователь вправе осуществить возврат денежных средств за приобретенный Заказ и/или поменять дату выезда, обратившись напрямую в кассу автовокзала (адрес автовокзала указан в Заказе). Денежные средства возвращаются Пользователю, согласно

Правилам организации пассажирских перевозок автомобильным транспортом КР и за удержанием % сервисного сбора от номинальной стоимости Заказа:

- Возврат проездного билета ранее, чем за 2 часа до отправления с удержанием 5% от стоимости проездного билета и с удержанием сервисного сбора;
- Возврат проездного билета менее, чем за 2 часа до отправления с удержанием 15% от стоимости проездного билета и с удержанием сервисного сбора;
- Возврат проездного билета в течение трех дней после того, как рейс отправился с удержанием 25% от стоимости проездного билета и с удержанием сервисного сбора.

7.9. Пользователь принимает на себя все возможные коммерческие риски, связанные с его

действиями по допущению ошибок и неточностей в предоставленных им данных.

8. Акции и бонусные программы

ОсОО «МТрэвел» может проводить различные акции и бонусные программы для поддержания лояльности пользователей Сервиса «MTravel». При участии в акциях пользователи соглашаются с условиями текущих предложений, включая правила начисления и возврата бонусов. Участвуя в акциях, пользователь подтверждает своё согласие с тем, что при возврате заказа бонусы, начисленные за покупку, либо будут списаны с бонусного счёта пользователя, либо сумма возврата будет уменьшена на эквивалентную сумму, соответствующую начисленным бонусам за ту покупку, по которой оформляется возврат.

9. Условия предоставления услуги М+ в Сервисе «MTravel»

9.1. Порядок оформления услуги в рассрочку:

1. Выбор услуги в Сервисе MTravel.
2. Выбор способа оплаты "М+".
3. При наличии кредитной линии в М+ и при условии, что стоимость услуги не превышает доступный лимит, услуга может быть оплачена заемными средствами. Пользователь может погасить транш частями в течение трёх месяцев или досрочно.
4. Если у Пользователя отсутствует кредитная линия в М+, он будет перенаправлен на Сервис М+ для её открытия. После одобрения кредитной линии Пользователь сможет оформить покупку в рассрочку.

Важно: За пользование услугой рассрочки взимается сбор в размере 5% (пяти процентов) от общей стоимости заказа (включая стоимость билетов, экскурсий и других услуг, приобретенных в рамках Сервиса «MTravel»).

Важно: Условия и правила использования сервиса М+, график платежей погашения рассрочки отражены в разделе М+.

9.2. Возврат услуг, приобретённых в рассрочку

Условия возврата услуг:

- 1) Услуги, не подлежащие возврату

Определённые услуги, приобретённые в рассрочку через М+, не подлежат возврату в соответствии с условиями тарифа и предоставления услуги.

- 2) Обязательства при невозможности возврата

Если возврат услуги невозможен, Пользователь обязан полностью погасить сумму рассрочки в установленные сроки, даже если фактически не воспользовался услугой.

- 3) Возврат комиссии за предоставление рассрочки

При возврате услуги комиссия за предоставление рассрочки возвращается, если с момента покупки прошло менее 14 дней. В случае возврата после 14 дней с момента покупки, комиссия не возвращается.

4) Порядок возврата денежных средств

- Для осуществления возврата услуги, Пользователю необходимо оформить заявку на возврат в Сервисе «MTravel». Срок рассмотрения заявки составляет 3 (три) рабочих дня с момента ее получения, за исключением случаев, когда для принятия решения требуется дополнительная проверка информации, предоставленной поставщиком услуги. Максимальный срок рассмотрения заявки составляет 30 (тридцать) календарных дней.
- Банк, в свою очередь, обрабатывает платеж и закрывает задолженность по рассрочке в срок от 3 (трех) до 7 (семи) рабочих дней.
- Если сумма возврата превышает сумму оставшейся задолженности по кредитному договору, разница перечисляется на банковский счет Пользователя, с которого были осуществлены платежи по рассрочке.
- Комиссия за предоставление рассрочки не возвращается, если возврат услуги осуществляется по истечении 14 дней с момента покупки.

10. Страховые услуги

10.1. До приобретения страховых полисов, представленных в Сервисе MTravel, Пользователь обязуется ознакомиться с правилами предоставления услуг, их стоимостью, особенностями и иной необходимой информацией, указанной в описании услуги. Только в случае согласия с правилами оказания услуг, установленными Поставщиком, Пользователь может продолжить оплату. Оплата услуг означает безоговорочное согласие с правилами и порядком реализации услуг, представленных в Сервисе MTravel.

10.2. В рамках сервиса **MTravel** пользователи могут оформить страховой полис одновременно с покупкой авиабилета.

10.3. Страховые услуги предоставляет ЗАО «Алма-Иншуренс». ОсОО «МТрэвел» и ОАО «Мбанк» не являются страховщиками, а лишь реализуют данные услуги через платформу.

10.4. Доступны следующие виды страхования:

- Страхование от отмены или задержки рейса.
- Страхование багажа от утери или повреждения.

10.5. При выборе страхового полиса его стоимость автоматически добавляется к цене билета.

10.6. После успешной оплаты страховой полис будет доступен в разделе «Мои билеты», откуда пользователь сможет просмотреть его в формате PDF.

10.7. Купленные страховые полисы не подлежат возврату и обмену согласно правилам страховщика ЗАО «Алма-Иншуренс».

10.8. Все вопросы, связанные с условиями страхования, оформлением возмещений и претензиями, регулируются условиями ЗАО «Алма-Иншуренс».

11. Политика конфиденциальности

11.1. Обработка персональных данных, вводимых Пользователем при бронировании услуг в Сервисе «MTravel», осуществляется исключительно в целях возможности оказания Пользователю услуг, представленных в Сервисе «MTravel». Согласие с Правилами подтверждает безоговорочное согласие Пользователя (подтверждает наличие согласия всех лиц, внесенных в бронирование) на передачу персональных данных, введенных при бронировании (ФИО, пол, дата рождения, гражданство, серия и номер паспорта, дата окончания срока действия паспорта, номер телефона, адрес электронной почты, фотография отсканированного документа) в том числе на их передачу третьим лицам, обеспечивающим или обслуживающим услугу, и трансграничную передачу указанных персональных данных.

11.2. ОсОО «МТрэвел» обязуется/гарантирует использовать персональные данные Пользователя и/или персональные данные лиц, внесенных в бронирование, исключительно для возможности оформления услуг, идентификации Пользователя и/или лиц, для которых забронирована услуга. ОсОО «МТрэвел» обязуется не хранить и не использовать персональные данные Пользователя и/или лиц, внесенных в бронирование, для рассылки документов и сообщений, не имеющих отношения к оформленным бронированиям.

12. Ограничение ответственности, разрешение споров

12.1. ОсОО «МТрэвел» не несет ответственности за невозможность оформления бронирования по причинам нарушения работы линий связи, неисправности оборудования Пользователя, технических сбоев авиалиний и т. п.

12.2. ОсОО «МТрэвел» не несет ответственности за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу его компетенции, а именно: за действия поставщиков услуг, перевозчиков, в том числе (но не ограничиваясь) несоблюдение перевозчиками условий бронирования и правил применения тарифов, условий договора перевозки, изменения, отмены, переноса, задержки рейсов, не обеспечение стыковок при трансферной перевозке, утерю багажа или личных вещей пассажира. Перечень нарушений и действий поставщиков услуг, реализуемых на сайте, за которые ОсОО «МТрэвел» не несет ответственности, не является исчерпывающим. Также ОсОО «МТрэвел» освобождается от ответственности в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы – любого форс-мажора, к каковому могут быть отнесены: пожары, социальные возмущения (забастовки, теракты, попытки государственного переворота и иные вооруженные конфликты), военные конфликты, военные действия, катастрофы природного характера (наводнения, землетрясения и др.), обстоятельства техногенного характера (аварии, отсутствие электроэнергии и пр.), международные санкции, вмешательство госорганов, издание и применение правительством соответствующих актов государственной власти, эпидемии, пандемии и иные обстоятельства, которые ОсОО «МТрэвел» не может предвидеть или предотвратить.

12.3. Пользователю следует ознакомиться и исполнять все требования страны, в которую он направляется, относительно оформления документов, необходимых при выезде и прибытии, а также при трансферной перевозке для следования по всему маршруту, необходимости и условиях оформления виз, действительных паспортов, доверенностей или

иных документов для выезда детей и др. ОсОО «МТрэвел» не несет ответственности за незнание или несоблюдение Пользователем и/или лицами на чье имя приобретена услуга указанных требований. ОсОО «МТрэвел» не несет ответственности за опоздание или неявку пассажира на регистрацию рейса.

12.4. Споры и разногласия, которые могут возникнуть ОсОО «МТрэвел» будет стремиться разрешать путем переговоров, в том числе с соблюдением претензионного порядка.

12.5. В случае если рассмотрение претензии требует получения разъяснений от перевозчиков и иных поставщиков услуг, срок предоставления ответа на претензию может быть отсрочен до получения ответа от перевозчика/поставщиков услуг. В случае невозможности разрешения спора путем переговоров, в том числе в претензионном порядке, спор подлежит рассмотрению Октябрьским районным судом.