

УТВЕРЖДЕНО  
Приказ генерального директора  
ООО «ТОП АВИА ТИКЕТ»  
от 10 июня 2026 г. № 9

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

(на оказание информационно-посреднических услуг по бронированию и приобретению проездных документов, услуг размещения, трансфера и иных сопутствующих услуг)

Общество с ограниченной ответственностью «ТОП АВИА ТИКЕТ» (далее – Исполнитель) публикует настоящую Публичную оферту (публичный договор) на оказание информационно-посреднических услуг по бронированию и приобретению проездных документов, услуг размещения, трансфера и иных сопутствующих услуг. Оферта размещена на Сайте <https://topavia.by/offerta.pdf>, вступает в силу с 12 июня 2026 г. и действует до её отзыва Исполнителем.

### ГЛАВА 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **«Сайт Исполнителя»** – совокупность электронных ресурсов в сети Интернет по доменному имени <https://topavia.by> и его поддоменах, включая систему онлайн-бронирования. В дальнейшем в тексте Оферты используется краткое наименование «Сайт».

1.2. **«Система онлайн-бронирования (Система)»** – программный комплекс, доступный на Сайте Исполнителя, предназначенный для поиска информации об услугах, бронирования и оплаты.

1.3. **«Оферта»** – настоящий документ «Публичная оферта (публичный договор)», размещённый на Сайте, содержащий все существенные условия договора.

1.4. **«Акцепт»** – полное, безоговорочное и безусловное принятие Заказчиком всех условий Оферты путём совершения действий, указанных в п. 3.2 настоящей Оферты (оформление Заказа и последующая оплата). Акцепт означает заключение договора.

1.5. **«Договор»** – договор возмездного оказания информационно-посреднических услуг, заключаемый между Исполнителем и Заказчиком посредством Акцепта Оферты.

1.6. **«Регистрация»** – предоставление Исполнителю посредством Системы персональных и контактных данных Заказчика для связи с ним.

1.7. **«Бронирование»** – резервирование услуг (авиабилетов, ЖД билетов, отелей, трансферов) в результате действий Заказчика в Системе или в пункте продаж Исполнителя.

1.8. **«Заказ»** – оформленная в Системе или в пункте продаж Исполнителя заявка Заказчика на бронирование услуг, включающая необходимые сведения: маршрут, даты, персональные данные пассажиров (гостей), контактные данные, класс обслуживания и т.п.

1.9. **«Заказчик»** – любое правосубъектное лицо, осуществившее Акцепт Оферты:

- **«Корпоративный заказчик»** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, приобретающие услуги в связи с предпринимательской деятельностью;

- **«Заказчик-потребитель»** – физическое лицо, приобретающее услуги для нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью (в значении, определённом Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей»).

1.10. **«Пассажир (гость, командированное лицо)»** – физическое лицо, в пользу которого Заказчик приобретает услуги перевозки, размещения или трансфера.

1.11. **«Исполнитель»** – ООО «ТОП АВИА ТИКЕТ», оказывающее услуги по бронированию, оформлению и оплате услуг Поставщиков. Исполнитель не является Перевозчиком, Поставщиком услуг размещения или трансфера.

1.12. **«Перевозчик»** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие право на осуществление пассажирских перевозок (авиа, ЖД, авто) и несущие ответственность за оказание услуг перевозки в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

1.13. **«Поставщик услуг размещения»** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие гостиничную деятельность.

1.14. **«Поставщик трансферных услуг»** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие перевозку пассажиров легковым такси или микроавтобусами.

1.15. **«Поставщики услуг»** – обобщающее понятие для Перевозчиков, Поставщиков услуг размещения и трансферных услуг.

1.16. **«Авиабилет (проездной документ)»** – договор перевозки между пассажиром и Перевозчиком, электронный документ (цифровая запись в базе данных Перевозчика).

1.17. **«Маршрутная квитанция электронного билета»** – часть электронного билета, подтверждающая заключение договора перевозки (ваучер для чартерной перевозки).

1.18. **«Ваучер (подтверждение бронирования)»** – электронный документ, направляемый Исполнителем Заказчику, подтверждающий бронирование.

1.19. **«Сервисный сбор (вознаграждение Исполнителю)»** – плата за информационно-посреднические услуги, не подлежащая возврату после момента оказания услуги по бронированию.

1.20. **«Номинальная стоимость услуг Поставщиков»** – стоимость прав, приобретаемых у Поставщиков услуг (цена билета, стоимость проживания, стоимость трансфера).

1.21. **«Прейскурант Исполнителя»** – документ, устанавливающий размеры сборов и иных вознаграждений Исполнителя за отдельные действия (внесение изменений, оформление возврата, техническое сопровождение, сервис информирования и т.п.), размещённый на Сайте <https://topavia.by/prejskurant.pdf>.

## ГЛАВА 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящая Оферта является публичным договором в соответствии со ст. 396 Гражданского кодекса Республики Беларусь. Исполнитель обязуется оказывать услуги любому обратившемуся Заказчику на условиях, определённых в настоящей Оферте.

2.2. Исполнитель не является Перевозчиком, Поставщиком услуг размещения или трансфера. Непосредственное оказание транспортных, гостиничных и трансферных услуг осуществляется соответствующими Поставщиками. Исполнитель не отвечает за действия третьих лиц, на которых возложено исполнение, если докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие обстоятельств, которые он не мог предотвратить (п. 2 ст. 392 ГК), в частности, за действия Поставщиков услуг (п. 7.5 Оферты).

2.3. Предмет договора: Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать услуги по подбору маршрута, бронированию, оформлению и оплате проездных документов, услуг размещения и трансфера, а Заказчик обязуется принять и оплатить эти услуги.

2.4. Исключение действия Оферты в отношении отдельных договоров.

2.4.1. Настоящая Оферта не применяется и считается не имеющей юридической силы в отношении:

а) любых Заказчиков, с которыми Исполнителем заключён отдельный письменный договор (агентский договор, договор комиссии, договор на организацию деловых поездок, договор корпоративного обслуживания, рамочный договор и т.п.);

б) профессиональных участников туристического рынка (турагентов, туроператоров), а также лиц, приобретающих услуги для их последующей реализации третьим лицам;

в) любых лиц, с которыми Исполнитель прямо заявил о неприменении Оферты путём направления уведомления.

2.4.2. В указанных случаях отношения регулируются исключительно условиями письменного договора. Оферта не подлежит применению (даже субсидиарно) и не создаёт прав и обязанностей сверх предусмотренных письменным договором.

2.4.3. Заключение отдельного письменного договора автоматически прекращает действие Оферты в отношениях с таким Заказчиком с момента заключения договора. Ранее сделанные Акцепты Оферты считаются аннулированными и заменёнными условиями письменного договора, если иное не предусмотрено договором.

2.4.4. Заказчик не вправе ссылаться на условия Оферты в период действия отдельного письменного договора, а также после его прекращения (если иное не предусмотрено договором).

2.5. Стороны соглашаются, что в случае заключения отдельного письменного договора между ними не возникает смешанный договор. Стороны прямо исключают применение положений Оферты при наличии письменного договора, за исключением случаев, когда в письменном договоре прямо указано, что он применяется в части, не противоречащей Оферте.

2.6. Размещение текста Оферты на Сайте является публичным предложением (офертой) заключить Договор (п. 2 ст. 407 ГК).

2.7. Заключение Договора производится путём присоединения Заказчика к Договору в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок (ст. 398 ГК).

2.8. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять условия Оферты без предварительного уведомления Заказчика (ст. 420 ГК). Изменения вступают в силу с момента размещения новой редакции на Сайте и применяются только к заказам, оформленным после этого момента. Уже оплаченные и подтверждённые

заказы регулируются редакцией Оферты, действовавшей на момент их оплаты. Продолжение использования услуг после изменений означает согласие Заказчика.

2.9. Оферта действует бессрочно до момента её отзыва Исполнителем. Отзыв оферты возможен до её акцепта.

2.10. Все уведомления и документы, направляемые Исполнителем Заказчику по электронной почте или иным согласованным способом, имеют юридическую силу и признаются надлежащими доказательствами.

2.11. Местом заключения Договора Стороны признают местонахождение Исполнителя: г. Минск, Республика Беларусь.

### **ГЛАВА 3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА. РЕГИСТРАЦИЯ И АКЦЕПТ**

3.1. Для заключения Договора и получения услуг Заказчик:

3.1.1. осуществляет поиск и выбор услуг на Сайте, в Системе, либо с помощью специалиста Исполнителя в пункте продаж;

3.1.2. заполняет данные о Пассажирах (гостях) в точном соответствии с документами, удостоверяющими личность (имя и фамилия в латинской транскрипции строго как в документе), либо передает их Исполнителю в пункте продаж для обработки и получения услуги;

3.1.3. знакомится с условиями применения тарифа/условиями бронирования (правила возврата, обмена, штрафов и т.п.);

3.1.4. подтверждает согласие с условиями Оферты:

- при бронировании через Сайт – путём отметки соответствующего чек-бокса;
- при бронировании в пункте продаж – путём собственноручной подписи в Заказе (бланке заказа, квитанции или ином документе), содержащем указание на ознакомление и согласие с Офертой, а также совершением конклюдентных действий (предоставление данных для бронирования и последующая оплата). Отказ от подписания Заказа не препятствует заключению Договора, если Заказчик фактически оплатил услуги, что расценивается как полное и безоговорочное принятие Оферты.

3.2. Акцептом Оферты (полным и безоговорочным принятием условий) является оформление Заказа и последующая оплата услуг Исполнителя в порядке 100% предоплаты (п. 3 ст. 408 ГК). При бронировании в пункте продаж Акцептом также признаётся подписание Заказа (бланка заказа, квитанции) и/или фактическая оплата услуг.

3.3. Акцепт создаёт обязательства Сторон. Заказчик подтверждает свою дееспособность (или наличие необходимых полномочий) и принимает на себя всю ответственность, включая финансовую, за свои действия.

3.4. До момента оплаты Заказчик обязан ознакомиться с полными правилами применения выбранного тарифа Поставщика услуг (правила возврата, обмена, штрафы, условия изменения, провоз багажа, отмена проживания и трансфера), в том числе:

а) при бронировании через Сайт – проставлением отметки в чек-боксе «Я ознакомлен(а) и согласен(на) с правилами применения тарифа»;

б) при бронировании в пункте продаж – собственноручной подписью в Заказе (бланке заказа, квитанции) или иным способом, явно подтверждающим ознакомление (в том числе путём проставления отметки в соответствующем поле

бумажного бланка). При этом сам факт оплаты услуг после предоставления специалистом возможности ознакомиться с правилами тарифа означает согласие Заказчика с такими правилами.

3.4.1. В пункте продаж сотрудник Исполнителя обязан по требованию Заказчика предоставить полный текст правил тарифа (на бумажном носителе или в электронном виде). Отказ Заказчика от ознакомления с правилами тарифа не освобождает его от последствий, предусмотренных этими правилами, если сотрудник устно сообщил о существовании правил и возможности с ними ознакомиться.

3.4.2. Подписание Заказа без отметки об ознакомлении с правилами тарифа не освобождает Заказчика от обязанности знать и соблюдать такие правила, если сотрудник устно сообщил о существовании правил и возможности с ними ознакомиться, а Заказчик приступил к оплате.

3.4.3. Заказчик не вправе ссылаться на неознакомление с правилами тарифа после оплаты. Совершение оплаты любым способом (в том числе в пункте продаж наличными или картой) является безусловным подтверждением ознакомления и полного согласия с правилами тарифа.

3.5. Договор считается заключённым в простой письменной форме с момента поступления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя.

3.6. Датой заключения Договора является день подтверждения принятия условий Оферты на Сайте (при онлайн-бронировании) или день оплаты в пункте продаж.

3.7. Договор заключается на неопределённый срок и действует до прекращения обязательств Сторон.

3.8. Для Заказчиков предусмотрена регистрация на Сайте. Заказчик вправе осуществлять бронирование без регистрации.

3.9. Заказчик подтверждает, что лица, в интересах которых заключается Договор, обязаны самостоятельно ознакомиться с Договором и правилами бронирования.

## **ГЛАВА 4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

4.1. После поступления оплаты Исполнитель обязуется забронировать и оформить услуги согласно подтверждённому Заказу Заказчика.

4.1.1. Исполнитель не несёт ответственности за невозможность бронирования услуг по выбранному Заказчиком тарифу или условиям в случае изменения информации в Системе бронирования (отсутствие мест, изменение тарифа, закрытие продаж). В этом случае Исполнитель обязуется предложить Заказчику альтернативные варианты либо вернуть оплаченные денежные средства в полном объёме.

4.2. С момента получения Заказчиком оформленных документов (авиабилет, маршрутная квитанция, ваучер, подтверждение бронирования) лично, на электронную почту или в Личный кабинет на Сайте, обязательства Исполнителя считаются исполненными, а услуга – оказанной.

Подтверждением получения является наиболее ранний из следующих моментов:

- направление Исполнителем документов (подтверждением служит лог почтового сервера);

- отображение статуса «Заказ оплачен, услуги подтверждены».

#### 4.3. Авиабилеты.

4.3.1. Отношения регулируются Воздушным кодексом Республики Беларусь от 16.05.2006 № 117-З. Исполнитель не является Перевозчиком, а Заказчик вступает в прямые договорные отношения с Перевозчиком и все претензии по перевозке (отказ, задержка/отмена рейса, утрата/повреждение багажа, вред здоровью) предъявляются непосредственно Перевозчику.

4.3.2. Авиабилет оформляется на основании документа, удостоверяющего личность (для международных перевозок – загранпаспорта). Имя и фамилия указываются в латинской транскрипции строго как в документе. Заказчик обязан проверить правильность данных до оплаты и при обнаружении ошибки – незамедлительно уведомить Исполнителя. Исполнитель вправе аннулировать бронирование и оформить новый Заказ. Расходы на аннуляцию и переоформление (включая возможное изменение цены тарифа) относятся на Заказчика.

4.3.3. Изменение авиабилета (персональные данные, маршрут, даты, класс) осуществляется по правилам тарифа. Заказчик информирован, что большинство авиаперевозчиков не предусматривают изменение имени/фамилии после оформления билета. При невозможности изменения такие действия расцениваются как отказ от перевозки, при этом: билет подлежит возврату (если предусмотрено тарифом) с удержанием штрафа; сервисный сбор Исполнителя не возвращается.

4.3.4. Возврат авиабилета осуществляется строго по правилам применения тарифа (fare rules), установленным авиаперевозчиком, и на условиях, определяемых перевозчиком, в том числе в части формы и способа возврата.

- По невозвратным тарифам (non-refundable) стоимость авиабилета возврату не подлежит полностью или частично, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством или правилами перевозчика (например, отмена рейса по вине перевозчика).

- По возвратным тарифам возврат денежных средств производится за вычетом:

- а) штрафа, установленного перевозчиком;
- б) всех уплаченных перевозчику такс, сборов, сервисных и топливных надбавок, которые по правилам тарифа не подлежат возврату;
- в) комиссий, удержанных платёжными системами (банками) при первичном платеже и возврате;
- г) сервисного сбора Исполнителя (вознаграждения за бронирование и оформление), который не возвращается после оказания услуги (п. 4.2);
- д) иных фактически понесённых Исполнителем расходов, связанных с оформлением возврата (например, сбор за обработку заявления на возврат).

4.3.4.1. Возврат денежных средств Заказчику осуществляется только после того, как Исполнитель, действуя разумно и добросовестно, документально подтвердил факт получения возврата от перевозчика. Факт получения возврата от перевозчика подтверждается одним из следующих событий:

- поступлением денежных средств от перевозчика на расчётный счёт Исполнителя;

- получением от перевозчика документа, подтверждающего проведение зачёта встречных однородных требований (например, Agency Credit Memo — АСМ);

- получением от перевозчика иного документа, подтверждающего возврат средств или их зачёт в рамках взаимоотношений между Исполнителем и перевозчиком.

4.3.4.2. При получении от перевозчика документа о зачёте встречных требований (АСМ или аналогичного) такое событие признаётся Сторонами фактическим получением Исполнителем суммы возврата от перевозчика и является безусловным основанием для возникновения у Исполнителя обязанности произвести возврат денежных средств Заказчику в порядке, предусмотренном настоящей Офертой. Исполнитель не вправе ссылаться на отсутствие фактического поступления денежных средств на свой расчётный счёт в целях освобождения от обязанности по возврату Заказчику.

4.3.4.3. Исполнитель не осуществляет возврат и не совершает иных платежей в адрес Заказчика за свой счёт. В случае, если перевозчик произвёл возврат денежных средств в форме кредит-ноты, ваучера или иного встречного предоставления, Исполнитель вправе, по согласованию с Заказчиком, предложить Заказчику принять такое предоставление (в том числе в счёт будущих перевозок) либо переоформить его по правилам перевозчика. Принятие Заказчиком кредит-ноты, ваучера или иного встречного предоставления от перевозчика означает прекращение обязательств Исполнителя по возврату денежных средств в отношении соответствующей суммы. Исполнитель не обязан производить конвертацию кредит-ноты, ваучера или иного встречного предоставления в денежную форму, если иное не предусмотрено правилами перевозчика или соглашением сторон.

#### 4.4. Железнодорожные билеты.

4.4.1. Отношения регулируются Уставом железнодорожного транспорта общего пользования и законодательством Республики Беларусь, регулирующим деятельность железнодорожного транспорта. Исполнитель не является перевозчиком, Заказчик вступает в прямые отношения с перевозчиком и все претензии по перевозке (отказ в посадке, задержка/отмена поезда, утрата багажа, вред здоровью) предъявляются перевозчику.

4.4.2. Оформление, проверка данных, изменение и возврат билетов осуществляются по правилам перевозчика. Изменение имени/фамилии после оформления билета большинством перевозчиков не допускается. При невозможности изменения – билет возвращается по правилам тарифа с удержанием штрафа; сервисный сбор не возвращается.

4.4.3. Возврат железнодорожного билета осуществляется по правилам перевозчика.

- По невозвратным тарифам (в том числе билеты по акциям) стоимость не возвращается, если иное не предусмотрено правилами перевозчика.

- По возвратным тарифам возврат производится за вычетом:

- а) штрафа, установленного перевозчиком;
- б) сборов, не подлежащих возврату;
- в) комиссий платёжных систем;
- г) сервисного сбора Исполнителя (если услуга по бронированию оказана);
- д) фактических расходов Исполнителя на оформление возврата.

Возврат денежных средств Заказчику осуществляется только после того, как Исполнитель документально подтвердил факт получения возврата от перевозчика (поступление денежных средств на счёт, получение подтверждения о зачёте взаимных требований, ваучера или иного встречного предоставления). Факт

получения зачёта или ваучера приравнивается к возврату денежных средств и является основанием для возврата Заказчику (по аналогии с п. 4.3.4). Исполнитель не возвращает деньги за свой счёт.

#### 4.5. Гостиницы и средства размещения.

4.5.1. Отношения регулируются законодательством о туристической деятельности. Исполнитель не является отелем/средством размещения, а Заказчик вступает в прямые отношения с поставщиком услуг размещения и все претензии по заселению, качеству номера, обслуживанию, аннуляции, дополнительным сборам предъявляются непосредственно поставщику.

4.5.2. Бронирование производится на основании данных, указанных Заказчиком. Заказчик проверяет корректность данных до подтверждения. При ошибке – риски невозможности заселения или дополнительных расходов несёт Заказчик.

4.5.3. Изменение или аннуляция бронирования производится по правилам конкретного тарифа/отеля. Заказчик информирован о возможных безвозвратных тарифах и штрафах. Сервисный сбор при аннуляции не возвращается.

4.5.4. Возврат денежных средств за неиспользованное бронирование гостиницы производится по правилам конкретного тарифа / отеля. Заказчик возмещает все фактические расходы Исполнителя (штрафы отеля, комиссии, сервисный сбор).

Возврат Заказчику осуществляется только после получения Исполнителем подтверждения от отеля о возврате (в том числе в форме ваучера, кредит-ноты или зачёта встречных требований). Указанные неденежные формы возврата приравниваются к возврату денежных средств и служат основанием для выплаты Заказчику. Исполнитель не возвращает деньги за свой счёт.

#### 4.6. Трансфер.

4.6.1. Отношения регулируются Законом «Об автомобильном транспорте и автомобильных перевозках». Исполнитель не является перевозчиком, не владеет транспортными средствами. Заказчик вступает в прямые отношения с компанией-трансфером и все претензии (опоздание, неподача автомобиля, качество поездки, состояние транспорта, действия водителя) предъявляются непосредственно поставщику трансфера.

4.6.2. Заказчик предоставляет точные данные (место, время, маршрут, количество пассажиров, багажа, контактный телефон) и проверяет их. Риски неточности относятся на Заказчика.

4.6.3. Изменение или отмена трансфера возможны только по правилам поставщика (часто – за 24–48 часов). При поздней отмене поставщик вправе удержать полную стоимость. Сервисный сбор при отмене не возвращается.

4.6.4. Возврат денежных средств за неиспользованный трансфер осуществляется только после получения Исполнителем средств или подтверждения возврата от поставщика (в том числе в виде ваучера, зачёта, кредит-ноты). Приравнивание неденежного подтверждения к возврату денежных средств осуществляется по аналогии с п. 4.3.4. Исполнитель не возвращает денежные средства за свой счёт.

4.6.5. По запросу Заказчика Исполнитель при наличии технической возможности оказывает платную услугу автоматического информирования об изменениях (SMS, email) с размером платы, установленным «Прейскурантом Исполнителя». При отсутствии оплаты услуги Заказчик самостоятельно

отслеживает изменения в расписании и статусе бронирования через официальные каналы Поставщиков услуг.

#### 4.7. Страхование (Исполнитель как страховой агент)

4.7.1. Исполнитель вправе выступать в качестве страхового агента – организации, осуществляющей от имени страховой организации посредническую деятельность по страхованию на основании агентского договора со страховщиком, имеющим лицензию. Исполнитель не является страховой организацией и не принимает обязательств по страховой выплате. Договор страхования заключается непосредственно между Заказчиком (Застрахованным лицом) и страховой организацией.

4.7.2. Виды страхования, доступные для приобретения через Исполнителя (при наличии технической возможности на Сайте): медицинское страхование выезжающих за рубеж, страхование от несчастных случаев и болезней, страхование багажа, страхование гражданской ответственности, страхование от отмены поездки (trip cancellation), иные виды по согласованию. Перечень и условия указываются на Сайте.

#### 4.7.3. Обязанности Исполнителя как страхового агента:

- предоставить Заказчику информацию о доступных страховых продуктах (без предоставления индивидуальных рекомендаций);
- принять данные для заключения договора (при личном обращении в пункте продаж или через Сайт);
- передать данные страховщику;
- принять и перечислить страховую премию (за вычетом агентского вознаграждения);
- направить Заказчику электронный полис в согласованный срок.

4.7.4. Исполнитель вправе получать от страховой организации агентское вознаграждение в размере, установленном агентским договором, в пределах, определённых Министерством финансов Республики Беларусь, а также отказать в оформлении полиса при невозможности соединения с системой страховщика, отсутствии технической возможности или предоставлении недостоверных данных.

#### 4.7.5. Заказчик обязан:

- самостоятельно ознакомиться с правилами страхования выбранной страховой организации;
- предоставить достоверные и полные данные;
- проверить оформленный полис и уведомить об ошибках в течение 24 часов (по истечении – полис считается принятым);
- при страховом случае действовать по правилам страхования и обращаться к страховщику.

#### 4.7.6. Оформление страховых полисов возможно следующими способами:

- самостоятельно Заказчиком через Сайт;
- лично в пункте продаж при содействии специалиста Исполнителя.

Оформление страховых полисов через специалиста Исполнителя дистанционно (по электронной почте, телефону, мессенджерам) не производится.

4.7.7. В пунктах продаж при личном обращении Заказчика специалист Исполнителя оказывает исключительно техническое сопровождение оформления страхового полиса: приём и передачу данных, связь со страховщиком, отправку полиса. Специалист Исполнителя не даёт рекомендаций по выбору страховой организации, вида страхования, страховой суммы, не оценивает риски Заказчика и

не предоставляет консультационных услуг, требующих лицензии на страховую деятельность.

4.8. Стоимость услуг Исполнителя по страхованию и порядок оплаты.

4.8.1. При оформлении полиса через Сайт:

- Агентское вознаграждение уплачивается страховой организацией, не увеличивает стоимость полиса для Заказчика и в расчётах с Заказчиком не участвует.

- Помимо агентского вознаграждения, Исполнитель взимает с Заказчика технический сбор за использование программного обеспечения Сайта. Размер технического сбора определяется «Прейскурантом Исполнителя», размещённым на Сайте.

- Страховая премия и технический сбор указываются отдельными строками до оплаты. Заказчик вправе отказаться от уплаты технического сбора – это означает отказ от оформления полиса через Сайт (при этом Заказчик может приобрести полис самостоятельно в любой страховой организации).

4.8.2. При оформлении полиса в пункте продаж через специалиста Исполнителя:

- Агентское вознаграждение уплачивается страховщиком, не увеличивая стоимость полиса.

- Исполнитель взимает сбор за техническое сопровождение (личный приём и обработка заявки, связь со страховщиком, отправка документов). Размер сбора определяется «Прейскурантом Исполнителя».

- Специалист Исполнителя не предоставляет рекомендаций по выбору страхового продукта, а лишь оказывает технические услуги по вводу данных и оформлению. Отказ Заказчика от уплаты сбора является основанием для отказа в оформлении полиса через пункт продаж (Заказчик может оформить полис самостоятельно через Сайт).

4.8.3. Общие положения:

- Агентское вознаграждение, технический сбор и сбор за техническое сопровождение не возвращаются, так как услуги по предоставлению технической возможности приобретения полиса считаются оказанными в момент оплаты и получения полиса.

- По требованию Заказчика Исполнитель предоставляет расшифровку состава оплаченной суммы (страховая премия, технический сбор) в письменном виде.

- Актуальная версия «Прейскуранта Исполнителя» доступна на Сайте.

4.9. Момент оказания услуги страхового агента.

Услуга страхового агента считается оказанной с момента направления Заказчику электронного страхового полиса. Агентское вознаграждение не возвращается, даже если Заказчик впоследствии откажется от полиса (возврат премии осуществляется страховщиком по его правилам, Исполнитель не участвует, за исключением случаев удержания вознаграждения страховщиком).

4.10. Ответственность Исполнителя по страхованию.

Исполнитель:

- несёт ответственность за передачу страховщику данных, полученных от страхователя, и своевременное направление полиса;

- не несёт ответственности за правильность оформления полиса страховщиком, отказ в выплате, размер и сроки выплаты, наступление страхового случая, действия страховщика, ошибки Заказчика в данных, финансовое состояние страховщика.

4.11. Споры по страхованию разрешаются непосредственно со страховой организацией. Исполнитель по просьбе Заказчика оказывает содействие в подготовке документов, но не представляет интересы Заказчика, если иное не предусмотрено отдельным письменным соглашением.

4.12. Право Заказчика-потребителя на отказ от договора страхования («период охлаждения»).

Заказчик-потребитель вправе отказаться от договора добровольного страхования в течение «периода охлаждения» – срока, установленного законодательством и правилами страхования (как правило, не более 10 календарных дней). При отказе в этот срок при отсутствии страхового случая Заказчик вправе получить уплаченную страховую премию обратно в порядке, установленном страховщиком.

Если страховщик произвёл возврат страховой премии не в денежной форме (зачёт, ваучер, кредит-нота или иное встречное предоставление), такой возврат признаётся надлежащим для возникновения обязательства Исполнителя вернуть Заказчику соответствующую часть премии за вычетом технического сбора / сбора за сопровождение. Исполнитель не обязан конвертировать неденежные формы возврата в денежные средства, за исключением случаев, когда такая обязанность прямо предусмотрена правилами страховщика или законодательством.

4.13. Самостоятельное приобретение полиса.

Если Заказчик приобретает страховой полис самостоятельно (без использования Сайта или помощи специалиста Исполнителя в пункте продаж), Исполнитель в таких отношениях не участвует и ответственности не несёт.

## **ГЛАВА 5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

5.1. Цена Заказа (общая стоимость, подлежащая оплате Заказчиком) состоит из двух частей:

- номинальной стоимости услуг Поставщиков (перевозчиков, отелей, трансферных компаний, страховщиков);
- сервисного сбора (вознаграждения) Исполнителя.

Сервисный сбор включает в себя все действия Исполнителя по оказанию информационно-посреднических услуг, в том числе техническое сопровождение: поиск и подбор вариантов, использование программного обеспечения Сайта, бронирование, оформление, оплату услуг Поставщиков, обработку данных, связь с Поставщиками, направление документов, электронную поддержку Заказчика, а также иные действия, необходимые для исполнения Договора.

Размер сервисного сбора указывается Заказчику при бронировании (на Сайте, в пункте продаж или по электронной почте). При этом Заказчику отображается окончательная цена Заказа, включающая как номинальную стоимость услуг Поставщиков, так и сервисный сбор Исполнителя. Сервисный сбор не подлежит возврату после оказания услуги (п. 4.2), за исключением случая полной невозможности предоставления услуг по вине Исполнителя (ст. 733 ГК).

5.2. В цену Заказа также могут быть добавлены отдельной строкой следующие расходы:

- комиссии платёжных систем (банков, операторов ЕРИП, платёжных шлюзов), если они не могут быть удержаны из сервисного сбора;

- расходы на отправку документов на бумажном носителе (по запросу Заказчика);
  - сбор за внесение изменений в Заказ (п. 8.2);
  - сбор за оформление возврата (согласно «Прейскуранту Исполнителя»);
  - плата за сервис автоматического информирования об изменениях (п. 4.6.5).
- Указанные расходы сообщаются Заказчику до их осуществления (при возможности) либо отражаются в платёжных документах.

5.3. Оплата производится в порядке 100% предоплаты. Обязательство по оплате считается исполненным с момента поступления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя или счёт привлечённого платёжного агента.

Способы оплаты:

- для физических лиц: банковская карта (в том числе через Сайт), наличные в кассе, ЕРИП и иные разрешённые способы;
- для юридических лиц и ИП: безналичный перевод на расчётный счёт по выставленному счёту.

При непоступлении оплаты в течение 2 часов с момента бронирования (если иной срок не указан на Сайте) Исполнитель вправе аннулировать бронирование без дополнительного уведомления.

5.4. Все цены на Сайте указаны в белорусских рублях (BYN). Расчёты с использованием иностранной валюты осуществляются в соответствии с законодательством о валютном регулировании и валютном контроле.

5.5. При оплате банковской картой Исполнитель вправе запросить у Заказчика документы, подтверждающие правомерность использования карты (копию карты с закрытым полным номером, копию паспорта держателя) в соответствии с требованиями Национального банка Республики Беларусь по осуществлению платёжных операций и противодействию мошенничеству. При непредоставлении документов в разумный срок (как правило, 1 рабочий день) Исполнитель вправе аннулировать Заказ с возвратом уплаченных сумм за вычетом фактических расходов (комиссий платёжных систем).

5.6. К отношениям по оплате, не урегулированным настоящей главой, применяется законодательство Республики Беларусь (общие положения об оплате, безналичных расчётах, Закон «О защите прав потребителей» в части, касающейся физических лиц).

## **ГЛАВА 6. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ОТЧЁТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ**

6.1. Положения настоящей главы определяют документы, подтверждающие оказание услуг, и применяются ко всем Заказчикам, если иное не предусмотрено отдельным письменным договором.

6.2. Для Заказчиков-потребителей (физических лиц):

а) по каждому Заказу Исполнитель направляет на email Заказчика: электронный билет (маршрутную квитанцию), ваучер (для отелей и трансфера), страховой полис (при оформлении), которые подтверждают заключение договора с Поставщиком услуг и факт оплаты.

б) оказание услуг Исполнителя подтверждается направлением указанных документов. Отдельный акт сдачи-приёмки с потребителем не составляется, если иное не предусмотрено законодательством.

6.3. Для Корпоративных заказчиков (юридических лиц, ИП) при отсутствии отдельного письменного договора:

а) первичные учётные документы (счета, акты оказанных услуг) направляются Исполнителем на email Корпоративного заказчика. Заказчик вправе запросить бумажные оригиналы.

б) Корпоративный заказчик может просматривать перечень своих Заказов в Личном кабинете на Сайте (дата, маршрут, виды услуг, стоимость, статус Заказа).

в) иные отчёты (детализированные по сотрудникам, с копиями платежей) Исполнителем не предоставляются, за исключением случаев, когда такой отчёт прямо предусмотрен отдельным письменным договором или требуется по запросу компетентных органов.

6.4. При оплате через Сайт или ЕРИП Заказчику направляется электронный чек, сформированный платёжной системой (банком). Исполнитель не несёт ответственности за доставку таких чеков и не дублирует их. При оплате в пункте продаж выдаётся кассовый чек (или приходно-кассовый ордер) в установленном порядке.

## **ГЛАВА 7. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

7.1. Исполнитель вправе требовать от Заказчика полной, достоверной информации. При предоставлении недостоверных сведений (в том числе о платёжной карте) Исполнитель вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

7.2. Исполнитель вправе привлекать третьих лиц (субагентов, GDS, платёжные системы) для исполнения обязательств без дополнительного согласия Заказчика, оставаясь ответственным за их действия в пределах, установленных законодательством.

7.3. Заказчик обязан своевременно и в полном объёме предоставлять достоверные персональные данные пассажиров (гостей). Заказчик несёт ответственность за правильность таких данных. Денежные средства, уплаченные за Заказ, не возвращаются, если ошибка в данных сделана Заказчиком и привела к невозможности использования услуги.

7.4. Исполнитель несёт ответственность за правильность оформления документов в соответствии с информацией, указанной Заказчиком. В отношениях с Корпоративными заказчиками ответственность Исполнителя ограничена размером сервисного сбора по конкретному Заказу. В отношениях с Заказчиками-потребителями ответственность Исполнителя определяется законодательством Республики Беларусь о защите прав потребителей. Исполнитель не возмещает упущенную выгоду и косвенные убытки.

7.5. Исполнитель не несёт ответственности:

- за действия (бездействие) Поставщиков услуг (авиакомпаний, ЖД перевозчиков, отелей, трансферных компаний, страховщиков);

- за отказ в выдаче визы, закрытие границ, карантин, изменение правил въезда;

- за невозможность использования билета по вине пассажира (опоздание, отсутствие документов, ошибки в данных);

- за сбои в системах бронирования, платёжных и телекоммуникационных сетях, не зависящие от Исполнителя.

7.6. Заказчик, действующий в пользу третьих лиц (пассажиров, гостей), представляет их интересы и несёт перед Исполнителем полную ответственность за выполнение этими лицами условий Договора, включая финансовую ответственность.

7.7. Стороны освобождаются от ответственности при наступлении обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор) в соответствии со ст. 372 ГК. К таким обстоятельствам относятся: стихийные бедствия, военные действия, эпидемии, пандемии, карантин, закрытие границ, отмена авиа/ЖД сообщения по решению властей, санкции, отзыв лицензии у перевозчика, сбои в сетях связи, действия вредоносных программ. Доказательством служит справка компетентного государственного органа.

## **ГЛАВА 8. ИЗМЕНЕНИЕ, ВОЗВРАТ И ОТКАЗ ОТ УСЛУГ**

8.1. Любое изменение или отказ (аннуляция) Заказа оформляются письменным заявлением Заказчика на электронную почту Исполнителя либо лично в пункте продаж.

8.2. Изменение дат, маршрута, персональных данных, класса обслуживания, категории номера, типа трансфера производится по правилам Поставщика услуг. За внесение изменений Исполнитель взимает сбор в размере, установленном «Прейскурантом Исполнителя», размещённым на Сайте. Указанный сбор не возвращается, даже если Поставщик отказал в изменении.

8.3. Отказ от услуг (расторжение Договора) до начала оказания услуг влечёт возврат уплаченных денежных средств за вычетом фактически понесённых Исполнителем расходов. Такими расходами признаются:

- штрафы, сборы, комиссии, удержанные Поставщиком услуг и платёжными системами;
- сервисный сбор Исполнителя (если услуга по бронированию уже оказана согласно п. 4.2);
- иные расходы, прямо предусмотренные «Прейскурантом Исполнителя» (например, сбор за обработку заявления на возврат).

8.4. Возврат денежных средств Заказчику осуществляется Исполнителем только после наступления одного из следующих событий (подтверждения возврата от перевозчика или иного Поставщика):

- поступление денежных средств от перевозчика (Поставщика) на расчётный счёт Исполнителя;
- получение Исполнителем от перевозчика (Поставщика) документа, подтверждающего зачёт встречных однородных требований (Agency Credit Memo, кредит-нота, акт зачёта и т.п.);
- получение Исполнителем от перевозчика (Поставщика) иного документального подтверждения того, что возврат (в том числе в неденежной форме) состоялся и сумма подлежит передаче Заказчику.

Срок возврата денежных средств для Корпоративных заказчиков (юридических лиц, ИП) составляет 15 (пятнадцать) календарных дней с даты наступления указанных событий. Для Заказчиков-потребителей (физических лиц) – 7 (семь) календарных дней с даты наступления указанных событий.

Если возврат от перевозчика (Поставщика) произведён в неденежной форме (ваучер, кредит-нота, зачёт и т.п.), Исполнитель вправе предложить Заказчику

принять такое встречное предоставление. В случае согласия Заказчика обязательства Исполнителя по возврату денежных средств считаются исполненными в размере, соответствующем полученному предоставлению. Исполнитель не обязан конвертировать неденежные формы возврата в денежные средства.

## **ГЛАВА 9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

9.1. Споры стороны стремятся урегулировать путём переговоров. Обязательный претензионный порядок: претензия направляется на электронную почту Исполнителя или через Платформу Amiga Travel с указанием номера Заказа и сути требования.

9.2. Срок рассмотрения претензии – 15 календарных дней для Корпоративных заказчиков и 7 календарных дней для Заказчиков-потребителей.

9.3. При недостижении согласия спор передаётся на рассмотрение в суд. К отношениям сторон применяется материальное и процессуальное право Республики Беларусь.

## **ГЛАВА 10. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ. ТРАНСГРАНИЧНАЯ ПЕРЕДАЧА**

10.1. В части защиты персональных данных Стороны руководствуются Законом Республики Беларусь от 07.05.2021 № 99-3 «О защите персональных данных» (далее – Закон о ПД).

10.2. С целью исполнения своих обязательств Исполнитель является уполномоченным лицом в соответствии со ст. 7 Закона о ПД и осуществляет от имени и в интересах Заказчика обработку персональных данных, передаваемых Заказчиком.

10.3. Исполнитель совершает с персональными данными все действия: сбор, запись, систематизацию, хранение, изменение, использование, обезличивание, блокирование, распространение, предоставление, удаление (обработка).

10.4. Исполнитель обязан соблюдать конфиденциальность и обеспечивать безопасность персональных данных, а также требования глав 3 и 4 Закона о ПД.

10.5. Исполнитель обязан принять меры по обеспечению защиты персональных данных в соответствии со ст. 17 Закона о ПД: назначить ответственного за внутренний контроль, принять политику в отношении обработки ПД, ознакомить работников, установить порядок доступа, осуществлять техническую и криптографическую защиту.

10.6. Исполнитель имеет право привлекать для обработки персональных данных третьих лиц на территории Республики Беларусь и за её пределами (авиаперевозчиков, ЖД перевозчиков, гостиницы, компании-трансферы, платёжные системы, страховые организации) в целях исполнения Договора.

10.7. Трансграничная передача персональных данных (на территорию иностранного государства) осуществляется:

- в страны, включённые в перечень стран, обеспечивающих надлежащий уровень защиты (ЕАЭС, государства – участники Конвенции Совета Европы), – на общих основаниях;

- в иные иностранные государства – только при наличии письменного согласия субъекта персональных данных (пассажира, гостя) с информированием о

возможных рисках, либо при исполнении договора в пользу субъекта, либо для защиты его жизненно важных интересов, либо в иных случаях, прямо предусмотренных ст. 9 Закона Республики Беларусь «О защите персональных данных».

10.8. Заказчик, предоставляя персональные данные физических лиц, гарантирует: данные получены законно, субъекты информированы о целях обработки, о передаче данных Исполнителю и о возможной трансграничной передаче (в том числе в страны с недостаточным уровнем защиты), а также что при необходимости получено согласие субъекта в установленной форме (включая письменное согласие на трансграничную передачу).

10.9. Заказчик обязуется не передавать Исполнителю персональные данные специальных категорий (расовая, национальная принадлежность, политические взгляды, религия, состояние здоровья, интимная жизнь, биометрические и генетические данные), за исключением случаев, когда такая передача прямо предусмотрена Договором (например, номер документа, удостоверяющего личность) и необходима для исполнения обязательств. В случае передачи специальных данных Заказчик гарантирует наличие письменного согласия субъекта.

10.10. Исполнитель вправе обрабатывать персональные данные, полученные от Заказчика, без отдельного согласия субъекта, если такая обработка осуществляется в целях исполнения Договора, стороной которого является субъект, либо для совершения действий по требованию субъекта.

10.11. Заказчик несёт ответственность перед субъектом персональных данных за действия Исполнителя. Исполнитель несёт ответственность перед Заказчиком.

10.12. При обработке персональных данных на основании Договора Исполнитель не осуществляет самостоятельное информирование субъектов персональных данных (пассажиров, гостей), за исключением случаев, когда такая обязанность прямо возложена на него как на уполномоченное лицо либо требуется для исполнения законодательства о защите прав потребителей.

## **ГЛАВА 11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

11.1. Заказчик подтверждает, что он ознакомлен и согласен с тем, что цена услуг не является гарантированной до момента полной оплаты и выписки билета (Поставщики могут менять тарифы без предупреждения).

11.2. В отношении бронирований по акциям (специальным тарифам) при отмене Заказчиком по причинам, не зависящим от Исполнителя, Заказчик возмещает расходы Исполнителя, которые могут составлять до 100% стоимости.

11.3. Заказчик самостоятельно несёт риски, связанные с отсутствием необходимых для поездки документов (виза, приглашение, медицинские справки), состоянием здоровья, соблюдением правил страны пребывания.

11.4. Договор вступает в силу с момента Акцепта и действует до полного исполнения сторонами обязательств. Порядок изменения Оферты установлен в п. 2.8 настоящей Оферты.

11.5. Все электронные документы (переписка по email, логи действий, сформированные счета-фактуры) признаются надлежащими письменными доказательствами (ст. 18 Закона Республики Беларусь «Об информации, информатизации и защите информации»).

11.6. Запрещается использование автоматизированных средств (ботов, парсеров, скриптов) для сбора информации с Сайта без письменного разрешения Исполнителя. Исполнитель вправе блокировать IP-адреса нарушителей.

11.7. Действия Заказчика на Сайте (IP-адрес, время, выбранные параметры, факт ознакомления с Офертой) фиксируются в лог-файлах. Лог-файлы хранятся 3 года и могут использоваться в качестве доказательств.

11.8. Вопросы, прямо не урегулированные Офертой, решаются в соответствии с законодательством Республики Беларусь. Если отдельное положение Оферты признаётся недействительным, остальные положения сохраняют свою силу (ст. 169 ГК).

11.9. Актуальная версия Оферты доступна на Сайте по адресу: <https://topavia.by/offerta.pdf>.

## 12. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:

### ИСПОЛНИТЕЛЬ

ООО «ТОП АВИА ТИКЕТ»

Адрес: 220123, г. Минск, ул. М.Богдановича, д. 131, пом. 207

e-mail: [tat@topavia.by](mailto:tat@topavia.by)

тел. +375 17 388-60-90

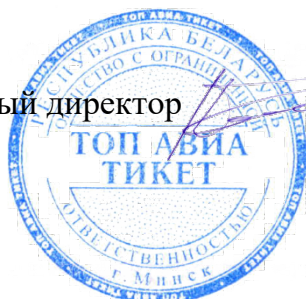
УНП 193494411

Р.с. BY95 ALFA 3012 2752 7600 1027 0000

в ЗАО «Альфа-Банк» 220013, г. Минск, ул. Сурганова, 43-47

БИК ALFABY2X

Генеральный директор



И.И. Чура