

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОНЛАЙН-СИСТЕМЫ РЕЗЕРВАЦИИ АВИАБИЛЕТОВ BODE.LV

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **Агентство** – SIA «ALANI», единый регистрационный номер: 40103407265, номер плательщика НДС: LV40103407265; юридический адрес: Stūres iela 9-64, Rīga, LV-1055, Latvija; адрес офиса: Kr.Barona 88/1-114d, Rīga, LV-1001, Latvija; тел.: +371 66001045, +371 26228085; адрес эл. почты: bode[at]bode.lv.
- 1.2. **Багаж** – личная собственность пассажира, которая перевозится воздушным судном согласно договору Пассажира и Поставщика услуг о перевозке багажа.
- 1.3. **Билет** – документ, подтверждающий заключение договора Пассажира и Поставщика услуг об авиаперевозке, который дает Пассажиру право лететь по указанному в авиабилете маршруту рейсом указанной авиакомпании.
- 1.4. **Клиент** – физическое и/или юридическое лицо, которое резервирует и покупает туристические услуги (билет на авиаперелёт и связанные дополнительные услуги) на Сайте Агентства.
- 1.5. **Пассажир** – физическое лицо, на имя и фамилию которого зарезервирован и приобретен Билет.
- 1.6. **Поставщик услуг** – прямой поставщик туристических услуг; в случае услуги авиаперевозки пассажиров – авиакомпания.
- 1.7. **Сайт** – web-сайт **BODE.LV**, на котором расположена онлайн-система резервации авиабилетов на регулярные рейсы, обслуживаемая Агентством.
- 1.8. **Туристическая услуга** – связанная с туризмом услуга, предлагаемая для резервации на Сайте BODE.LV, в т.ч. авиаперевозка пассажиров и связанные с ней дополнительные услуги.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Использование Клиентом любой части Сайта, а также системы резервации **BODE.LV**, означает, что он принимает данные Условия использования.
- 2.2. Система резервации **BODE.LV** разработана с целью облегчения процесса самостоятельного ознакомления пользователя с предложениями регулярных авиаперевозок, а также для самостоятельной резервации и оформления только электронных авиабилетов и только в режиме онлайн.
- 2.3. Система резервации **BODE.LV** является динамической системой, компоненты которой могут в любой момент быть изменены или дополнены, в связи с этим пользователю предлагается использовать систему резервации в режиме «как есть». В случае полной или частичной неработоспособности системы и её компонентов в течение какого-либо времени, а также при отсутствии возможности доступа пользователя к системе или несения им любых косвенных или прямых затрат в связи с данными обстоятельствами, Агентство не несёт перед пользователем никакой ответственности.
- 2.4. Обслуживание Клиентов **BODE.LV** производится Агентством и его партнёрами. Консультации по телефону предоставляются Агентством только по рабочим дням, с 10:00 до 18:00. В другое время необходимо отправить запрос на адрес электронной почты Агентства.
- 2.5. Агентство не предоставляет услугу подбора и/или резервации авиабилетов на регулярные рейсы менеджерами Агентства по телефону, по электронной почте или в офисе Агентства. Только в отдельных случаях и только по предварительному согласованию возможна резервация авиабилетов на регулярные рейсы в офисе Агентства на предварительно выбранные Клиентом направление и даты. В этом случае Агентством взимается сбор за обслуживание в размере 20 EUR за резервацию.
- 2.6. В случае оформления резервации авиабилетов в разделе «ЧАРТЕРЫ» данного Сайта, вступают в силу дополнительные условия: «Условия резервации авиабилетов на чартерные рейсы», доступные к ознакомлению перед оформлением соответствующей заявки на резервацию.

В случае резервации авиабилетов на чартерные рейсы (в понимании вышеупомянутых в данном пункте «Условий») в офисе Агентства, дополнительный сбор за обслуживание не взимается.

- 2.7. Клиент соглашается, что Агентство собирает, систематизирует, хранит и другим способом обрабатывает указанные Клиентом при оформлении резервации личные данные для резервации места на рейсе и выписки Билета. Клиент также соглашается, что собранные данные будут переданы третьим сторонам, которые в договоре авиаперевозки связаны с целями выполнения резервации Клиента. Данные собираются, обрабатываются и передаются согласно «[Политике конфиденциальности и обработки данных](#)» Агентства, доступной для ознакомления на Сайте.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА И ПАССАЖИРА

- 3.1. Клиент вправе выбрать Агентство, в котором он желает произвести резервацию авиабилетов на основании экономических соображений, личных предпочтений и прочих факторов.
- 3.2. Клиент вправе ознакомиться с предложениями, условиями и политикой Агентства, общими условиями и политикой Поставщика услуг выбранного Клиентом варианта перелета, а также условиями конкретного выбранного тарифа перед принятием окончательного решения об оформлении резервации на Сайте Агентства, и об ее оплате.
После ознакомления с вышеупомянутой информацией, в случае неясности или при возникновении вопросов, Клиент может связаться с менеджером **Агентства**, отправив свой запрос на адрес электронной почты либо позвонив по телефону.
- 3.3. Клиент вправе отказаться от оформленной резервации в любой момент до ее оплаты.
В случае отказа от выкупа билетов, для которых предусмотрена временная бронь, просим по возможности уведомить об этом Агентство, чтобы менеджеры сняли бронь еще до истечения срока оплаты и вернули билеты в продажу.
- 3.4. Клиент вправе выбрать способ оплаты резервации из предлагаемых на данный момент и/или для данной резервации.
В случае если Клиент желает сменить способ оплаты, указанный им при оформлении резервации, на другой, нет необходимости оформлять новую резервацию. Достаточно заново зайти на страницу своей резервации, нажать на кнопку-ссылку «Оплатить», на отрывшейся странице выбрать новый способ оплаты и подтвердить свой выбор.
- 3.5. Клиент обязан тщательно ознакомиться сам и ознакомить указанных в резервации Пассажиров с выбранным вариантом перелёта, уделив особое внимание времени отправления и прибытия рейсов, времени стыковок, а также названию аэропортов вылета, прилёта и стыковок. Помните, что обычно регистрация на рейсы начинается за 2 часа и заканчивается за 45 минут до вылета.
Подробнее с условиями регистрации конкретных аэропортов и авиакомпаний можно ознакомиться на их домашних страницах.
- 3.6. Клиент подтверждает достоверность вводимых им при работе с системой резервации **BODE.LV** своих личных данных, а также данных Пассажиров, и принимает на себя всю ответственность за их точность и полноту.
Изменение личных данных любого из Пассажиров после выписки Билета ведёт к утере силы согласованных в резервации тарифов, так как для изменения этих данных в резервации, в большинстве случаев, необходимо ее отменить и оформить новую. Таким образом, Клиент принимает на себя все возможные коммерческие риски (оформление новой резервации, изменение тарифа и проч.), связанные с совершенными по его вине действиями, повлекшими ошибки и неточности в предоставленных Поставщику услуг личных данных.
- 3.7. Имя и фамилия Пассажира, вносимые Клиентом в резервацию, должны соответствовать написанию, указанному в документе, подтверждающем личность Пассажира и используемом им во время путешествия, с учетом требования использовать при указании имени и фамилии Пассажира только буквы латинского алфавита (без знаков долготы, смягчения и др. диакритических знаков).
- 3.8. Особое внимание должно быть уделено внесению контактной информации (адрес электронной почты, номер телефона), так как эти данные будут использоваться для уведомления Клиента о статусе

резервации, запроса дополнительных данных – для выписки Билета и/или для автоматической регистрации на рейс, отправки электронных документов, информировании об изменениях в расписании и т.д.

- 3.9. Обязанностью Клиента является обеспечение доступности согласно указанной в резервации контактной информации, в том числе проверка настроек почтового клиента на предмет блокирования электронных сообщений от Агентства, а также периодическая проверка электронной почты до полного выполнения зарезервированной услуги – для своевременного получения сообщений от Агентства.
- 3.10. Клиент обязан заблаговременно проинформировать Агентство о неполучении электронного билета или посадочного талона.
- 3.11. Клиент принимает на себя всю ответственность за своевременную подготовку всех необходимых для поездки документов. Клиенту / Пассажиру следует ознакомиться и исполнять все требования страны, в которую он направляется, относительно оформления документов, необходимых при выезде и прибытии, а также при транзитном перелёте для следования по всему маршруту, необходимости оформления виз, действительных паспортов, доверенностей или иных документов для выезда детей, и так далее. Агентство не несёт ответственности за незнание или несоблюдение Клиентом данных требований.
- 3.12. Пассажир обязан иметь при себе все документы и визы, необходимые для прибытия в конечный пункт назначения, а также для предусмотренных резервацией транзитных посадок (остановок) по дороге в таковой пункт.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ОБЯЗАННОСТИ ПОСТАВЩИКА УСЛУГ

- 4.1. Поставщик услуг несет ответственность за качество услуг и их соответствие зарезервированному тарифу.
- 4.2. Поставщик услуг несет ответственность за Пассажира и повреждения, задержку, утерю Багажа.
- 4.3. Поставщик услуг несет ответственность за задержку рейса, его отмену или изменения в расписании полётов.

5. ПРАВА, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ОБЯЗАННОСТИ АГЕНТСТВА

- 5.1. Агентство не гарантирует указанную на Сайте цену на выбранный полет, оно выполняет функцию посредника между Клиентом и Поставщиком услуг.
- 5.2. Вся информация, касающаяся расписания, наличия мест на авиарейсы, тарифов и правил их применения, а также других условий предоставления предлагаемых услуг размещается в системе резервации **BODE.LV** в полном соответствии с тем, как она представлена в системах резервации непосредственными Поставщиками услуг или их полномочными представителями. Агентство, несмотря на компетентность и тщательный отбор Поставщиков услуг, не имеет возможности производить тотальную независимую проверку предоставляемой Поставщиками услуг информации, и не может гарантировать полное отсутствие неточностей в ней, в связи с чем не несет перед Клиентом ответственности за любые ошибочные данные об услугах, равно как и за причиненный Клиенту вред или убытки из-за наличия ошибок в информации, полученной от Поставщиков услуг.
- 5.3. Все предложения, цены, а также условия продажи на сайте **BODE.LV** и сайтах партнёров могут быть изменены Поставщиком услуг без предварительного уведомления, могут быть ограничены (по времени, наличию мест и срокам предварительной резервации, датам путешествия, срокам минимального или максимального пребывания в месте назначения, факторами выходных дней и праздников, сезонным колебаниям цен, листами ожидания, а также забастовками и временной неработоспособностью систем резервации), и/или подвержены другим изменениям, условиям и ограничениям.
- 5.4. Агентство не несет ответственности за несоблюдение непосредственными Поставщиками услуг или их представителями условий резервации и правил применения тарифов, так как данные условия и правила находятся в исключительном ведении таких Поставщиков.

- 5.5. Агентство оставляет за собой право отказать Клиенту в предоставлении услуг без объяснения причин. В этом случае средства, уже перечисленные Клиентом за резервацию, подлежат возврату в соответствии с данными Условиями.
- 5.6. Вся информация о зарезервированном и купленном электронном билете, регистрации на рейс, а также о связанных с рейсом изменениях, Агентство отправляет Клиенту на указанный адрес электронной почты, а также размещает на странице конкретной резервации, ссылку на которую Агентство указывает в письме-подтверждении, а также последующей корреспонденции.
- 5.7. При изменении расписания или отмене рейса со стороны Поставщика услуг, Агентство проинформирует Клиента о подобных изменениях. Ответственность за изменение расписания несет соответствующий Поставщик услуг.
В случае существенных изменений расписания или отмены рейса, когда Клиент, согласно правилам авиаперевозок, имеет право на изменение резервации (например, на другое время вылета или другую дату), на компенсацию, или на возврат оплаты, Клиенту, чтобы произвести изменения в онлайн резервации, отменить ее, или запросить компенсацию или возврат, необходимо связаться с менеджером Агентства по электронной почте или по телефону (в последнем случае потребуется последующее письменное подтверждение запроса Клиента до того, как Агентство передаст запрос Поставщику услуг). За внесение подобных изменений Агентство имеет право взимать сбор за обслуживание.
- 5.8. Агентство не несет ответственности за возможные последствия, если Клиент по техническим причинам не ознакомился с отправленной ему электронной почтой информацией (например, если почтовый сервер Клиента не работает, или письмо в почтовом ящике Клиента попало в папку «SPAM»).
- 5.9. Агентство не несет ответственности за качество и защищенность используемых Клиентом каналов связи при использовании сайта **BODE.LV** и сайтов партнеров, равно как и за любой ущерб, причиненный Клиенту в результате использования им некачественных или незащищенных каналов связи.
- 5.10. Агентство не несет ответственности за убытки Клиента, возникшие по вине Пассажира, например, из-за болезни, опоздания на рейс, отказа Пассажира использовать Билет, других причин, например, из-за отказа в визе или окончания срока действия паспорта.
- 5.11. Агентство имеет право взимать с Клиента дополнительные сборы за обслуживание:
- за услуги по резервации и оформлению электронных билетов;
 - за возврат или обмен ранее оформленного билета (если это возможно).
- Наличие и размер данных сборов зависит от условий, устанавливаемых Поставщиком услуг. Сбор за оформление авиабилетов включается в общую стоимость резервации, и в случае возврата билетов Клиентом, не подлежит возврату. Сбор за возврат или обмен Билета зависит от стоимости авиабилета и наличия мест по данному тарифу. Точную сумму сбора необходимо уточнять у Агентства на момент возврата или обмена.

6. УСЛОВИЯ РЕЗЕРВАЦИИ АВИАБИЛЕТОВ

- 6.1. Все договоры о предоставлении услуг перевозки, информация о которых размещена в системе резервации **BODE.LV**, заключаются Клиентом напрямую с Поставщиками услуг (авиакомпаниями). Агентство не вступает ни в какие договорные отношения.
- 6.2. Все услуги, резервируемые Клиентом, предоставляются на условиях соответствующего Поставщика услуг, выполняющего авиаперевозку, в т.ч.: сроки выкупа билетов, условия провоза багажа, условия отмены или изменения резервации.
С условиями провоза багажа можно подробно ознакомиться при выборе конкретного варианта перелёта, (а также на домашней странице соответствующего Поставщика услуг), а с условиями отмены или изменений – прочитав Правила и условия тарифа, выбираемого Клиентом в процессе резервации, на той же странице варианта перелёта.
Обращаем внимание, что правила тарифов международных перевозок представлены на английском языке. В случае неясности или при возникновении вопросов, Клиент может связаться с менеджером Агентства, отправив свой запрос на адрес электронной почты либо позвонив по телефону.

- 6.3. Цена авиабилета, сообщённая Клиенту в момент резервации, не может быть гарантирована, пока не был оформлен авиабилет. Причиной тому является динамичное изменение тарифов Поставщиков услуг и ставок сборов аэропортов.
- 6.4. Если возможна временная бронь билетов, Поставщики услуг устанавливают срок выкупа билетов по указанной цене до 23:59 текущего дня или до 18:00 следующего дня, что указывается Клиенту в отправляемом ему системой **BODE.LV** уведомлении о получении резервации, а также на странице Резервации на Сайте.
Если оплата производится на следующий после резервации день или позже, Поставщик услуг может аннулировать временную бронь без предварительного уведомления, даже если срок оплаты ещё не истек. Агентство не берет на себя ответственность за упомянутые действия Поставщика услуг.
- 6.5. Временная бронь билетов на рейсы бюджетных авиакомпаний (Ryanair, Wizz Air, EasyJet, Norwegian и др.) не производится, поэтому указать срок выкупа таких билетов не представляется возможным. Рекомендуется оплачивать такие билеты незамедлительно после оформления резервации.
- 6.6. В системе резервации **BODE.LV** возможно резервировать авиабилеты только в экономическом классе. Для авиабилетов экономического класса действуют следующие правила, если для конкретного билета в Правилах и условиях тарифа не указаны другие правила:
- авиабилеты нельзя сдать и получить компенсацию, за исключением случаев, когда авиаперевозчик отменяет рейс; в случае, если рейс не состоялся по вине авиаперевозчика, Агентство оставляет за собой право, возвращая Клиенту оплату, удержать сбор за обслуживание;
 - замена дат не производится;
 - замена имён и фамилий пассажиров не производится.
- Если Клиент предвидит изменения в датах вылета, он должен информировать об этом Агентство. Агентство в этом случае может предоставить информацию о полётах в более дорогом классе, где возможны подобные изменения.
- 6.7. В случае если общий тариф, применимый к резервации, состоит из нескольких различных тарифов, на данную резервацию распространяются правила и ограничения самого «строгого» тарифа.
- 6.8. При одновременном оформлении нескольких резерваций с целью получения наиболее выгодной цены для полёта по комплексному маршруту, в результате для каждого рейса (сегмента перелёта) могут оформляться отдельные билеты, а не единый билет, например:
Для полёта Рига – Тенерифе оформляются две отдельные резервации:
- №1 Рига – Лондон, и выписывается авиабилет а/к Ryanair;
- №2 Лондон – Тенерифе, и выписывается авиабилет а/к Wizz Air.
Наиболее часто это происходит в случае выбора бюджетных (low-cost) авиакомпаний, поэтому, при выборе такого варианта, рекомендуется подбирать более продолжительное время стыковок (особенно при наличии / добавлении регистрируемого багажа).
Клиент, оформляющий подобную резервацию, полностью берёт на себя ответственность в случае, если одна из авиакомпаний отменяет рейс, либо меняет расписание. В этой ситуации Клиент не будет выдвигать претензий ни авиакомпаниям, ни Агентству, если в результате пропадает стыковка между отдельно зарезервированными перелётами.
В случае оформления отдельных билетов, Пассажир должен будет покинуть транзитную зону аэропорта пересадки, заново пройти процедуру контроля безопасности, а в зависимости от аэропорта, также и процедуру паспортного контроля (например, при пересечении границ Шенгенской зоны); регистрируемый багаж при пересадке будет необходимо самостоятельно получить и снова сдать на следующий рейс.
- 6.9. При оформлении Клиентом одной и той же резервации (на одних и тех же Пассажирах, по одному и тому же маршруту, на одни и те же или близкие даты) в нескольких агентствах, Поставщик услуг вправе в любой момент аннулировать двойную резервацию, несмотря на то, что авиабилет был оплачен и выписан. Во избежание этого, Клиенту необходимо своевременно отказаться от ненужной резервации.
- 6.10. Количество пассажиров (без учёта детей до двух лет), зарезервированное одним Клиентом на один и тот же рейс, не должно превышать девять человек. При необходимости зарезервировать более девяти

человек просим обращаться к Агентству, чтобы уточнить возможность оформления групповой резервации. В противном случае, Поставщик услуг, выполняющий рейс, может снять резервации.

- 6.11.** Пассажир обязан совершать полёты в порядке, указанном в авиабилете. В случае неявки Пассажира на рейс, включённый в комплексный маршрут, все последующие полёты могут быть аннулированы авиакомпанией, без права получения Пассажиром компенсации за неиспользованные авиабилеты.
- 6.12.** После успешного оформления Клиентом резервации:
- Резервации присваивается уникальный номер, состоящий из 7 символов и начинающийся с “WF...” (например, WF1A2B3). Просим использовать этот номер вместе с фамилией Пассажира для идентификации резервации при коммуникации с менеджерами Агентства;
 - На Сайте создаётся страница резервации с информацией о заказе (статус резервации, код подтверждения резервации Поставщика услуг (PRN), цена, детали перелета и информация о багаже, условия тарифа и ссылка на общие условия перевозки Поставщика/-ов услуг); на эту же страницу загружается электронный авиабилет или посадочный талон (в зависимости от условий регистрации Поставщика/-ов услуг), а также здесь запрашиваются дополнительные данные для выписки билета и/или регистрации на рейс;
 - Клиенту отправляется письмо-подтверждение с информацией о резервации и ссылкой на страницу резервации на Сайте.
В случае если возможна временная бронь билетов, на странице резервации и письме-подтверждении указывается также срок оплаты резервации.

7. БАГАЖ

- 7.1.** Большинство авиакомпаний включают плату за перевозку регистрируемого багажа в цену билета (допустимый вес указан в деталях конкретного билета; как правило: 20-23 кг – эконом-класс, 30 кг – бизнес-класс, 40 кг – первый класс; отдельные условия действуют для дальних перелётов). Исключение составляют особые «эконом-тарифы» без регистрируемого багажа, которые всё чаще появляются у авиакомпаний, ранее всегда включавших багаж в цену билета.
- 7.2.** За провоз багажа бюджетными авиакомпаниями (Ryanair, Wizz Air, EasyJet, Norwegian и др.), а также, а/к airBaltic необходимо внести дополнительную плату. Доступные варианты багажа и соответствующая плата указаны в деталях конкретного билета.
- 7.3.** Ручная кладь, соответствующая установленным авиакомпанией размерам и весу, включена в стоимость билета. Размеры и вес ручной клади отличаются в зависимости от авиакомпании и указываются в деталях конкретного перелёта.
Особое внимание стоит уделять размерам «малой» ручной клади а/к Ryanair и Wizz Air.
- 7.4.** Актуальную информацию о багаже можно уточнить также на домашней странице авиакомпании.
- 7.5.** За добавление регистрируемого багажа после резервации билетов или покупку багажа в аэропорту Поставщики услуг, как правило, взимают дополнительные сборы (от 10 EUR).
- 7.6.** Агентство удерживает сбор за обслуживание в размере 5 EUR за авиабилет в одном направлении, для которого регистрируемый багаж не был включён в цену и не был добавлен Клиентом в процессе резервации, и для которого Клиент заказывает багаж отдельно.
- 7.7.** Действуют ограничения на провоз особых категорий предметов, а также другие требования безопасности. Информацию об этих требованиях можно получить на сайте Рижского аэропорта <http://riga-airport.com>.

8. ВЫПИСКА БИЛЕТОВ

- 8.1.** Резервации, оформленные и оплаченные Клиентом, носят окончательный характер.
После поступления от Клиента оформленной резервации и своевременного получения оплаты данной

резервации, в рабочие часы своего офиса, Агентство оформляет, а Поставщик услуг выписывает зарезервированный и оплаченный Билет.

- 8.2.** Оформление и выписка Билета происходят в течение 24 часов с момента получения Агентством оплаты.
- 8.3.** В зависимости от условий регистрации Поставщика услуг, на страницу резервации загружается либо электронный билет, либо посадочный талон:
- электронный билет – для рейсов, регистрация на которые производится, а посадочные талоны выписываются в аэропорту – загружается сразу после выписки Билета Поставщиком услуг;
 - посадочный талон – для рейсов, регистрация на которые производится в интернете (онлайн) – загружается после начала онлайн-регистрации и выписки талона Поставщиком услуг.
- Обращаем внимание, что онлайн-регистрации на рейс начинается, а посадочные талоны в этом случае выписываются, как правило, за 24-48 ч. до времени вылета рейса согласно расписанию.

9. РЕГИСТРАЦИЯ НА РЕЙС

- 9.1.** Любой Пассажир должен зарегистрироваться на рейс. Клиент берёт на себя ответственность за регистрацию на рейс и связанные с регистрацией расходы.
- 9.2.** В зависимости от условий Поставщика услуг, зарегистрироваться на рейс бесплатно можно либо в аэропорту, либо онлайн.
Обращаем внимание, что Поставщики услуг, обязующие Пассажиров проходить бесплатную онлайн-регистрацию на рейс, взимают сбор за регистрацию в аэропорту (от 15 до 50 EUR), если онлайн-регистрации не была произведена. К таким Поставщикам относятся бюджетные авиакомпании (например, Ryanair и Wizz Air), а также airBaltic и Ukraine Intl Airlines (UIA).
- 9.3.** В случае бесплатной регистрации на рейс в аэропорту, после выписки Билета Поставщиком услуг, электронный билет загружается на страницу данной резервации, а Клиент получает оповещение от системы **BODE.LV**, что электронный билет доступен для скачивания, и ссылку на страницу резервации, где его можно скачать.
Обычно регистрация в аэропорту производится на основании документа, удостоверяющего личность, однако рекомендуется иметь при себе электронный билет хотя бы в электронном виде (например, в телефоне), т.к. он содержит информацию о рейсе, номер резервации и номер Билета.
- 9.4.** В случае обязательной бесплатной онлайн-регистрации на рейс, после предоставления Клиентом всех дополнительно запрошенных системой **BODE.LV** необходимых для регистрации данных о Пассажире, регистрация Пассажира на рейс производится автоматически в установленные каждым Поставщиком услуг сроки, вплоть до 24-48 ч. до каждого вылета.
Выписанный после регистрации посадочный талон загружается на страницу данной резервации, а Клиент получает оповещение от системы **BODE.LV**, что посадочный талон доступен для скачивания, и ссылку на страницу резервации, где его можно скачать.
- 9.5.** Обращаем внимание, что а/к airBaltic и UIA, хотя и обязуют проходить бесплатную онлайн-регистрацию на рейс, не позволяет Агентствам делать это в автоматическом режиме через их системы резервации. Поэтому после выписки Билета Поставщиком услуг, на страницу данной резервации загружается электронный билет, а Клиент получает оповещение от системы **BODE.LV**, что электронный билет доступен для скачивания, и ссылку на страницу резервации, где его можно скачать.
Клиенту необходимо самостоятельно пройти онлайн-регистрацию на сайте авиакомпании, в предусмотренные сроки и согласно инструкции Агентства в письме-подтверждении резервации, на странице данной резервации на Сайте и в выписанном и доступном на странице резервации электронном билете.
В случае, если при прохождении онлайн-регистрации система авиакомпании не принимает указанный в инструкции код подтверждения резервации (6 символов, например 2A2B3C), необходимо ввести вместо него номер билета, указанный в Вашем электронном билете после имени пассажира (для airBaltic: 3+10 цифр, отделённых дефисом, например 657-1234567890; для UIA: 13 цифр, например 5661234567890).
- 9.6.** После онлайн-регистрации на рейс Пассажир должен распечатать свой посадочный талон и предъявить его в аэропорту. В случае если Пассажир не будет иметь при себе распечатанного посадочного талона,

Поставщики услуг оставляют за собой право потребовать с Пассажира сбор за выдачу посадочного талона в аэропорту (от 10 до 50 EUR).

Агентство не несёт ответственности за любые расходы, связанные с тем, что у Пассажира нет при себе посадочного талона.

- 9.7. Если Клиент не может пройти онлайн-регистрацию (через сайт Агентства или самостоятельно) из-за технических проблем, Клиент обязан информировать об этих проблемах Агентство по электронной почте или по телефону не позднее, чем за 24 часа до вылета. В противном случае, Клиенту придётся самому покрывать все расходы, связанные с отсутствием регистрации на рейс.

10. ОПЛАТА РЕЗЕРВАЦИИ

- 10.1. Агентство вправе требовать от Клиента предоставления дополнительных документов в случае, если оплата происходит с банковского счёта, не принадлежащего ни одному из Пассажиров.
- 10.2. Агентство вправе по своему усмотрению предоставлять Клиенту как один, так и несколько вариантов методов оплаты резервации, в зависимости от вида конкретных услуг и/или других факторов (например, запретить выбор оплаты наличными в выходные дни, поскольку Агентство не сможет своевременно получить такую оплату).
- 10.3. Агентство вправе в любое время и по своему усмотрению изменять или удалять любые методы оплаты на Сайте без обязательства каких-либо уведомлений и внесения изменений в настоящие Условия.
- 10.4. Банковские и юридические реквизиты Агентства указаны в счете, доступном для просмотра и скачивания на странице резервации, а также на Сайте в разделах [«Контакты»](#) и [«Инфо / Как оплатить авиабилет?»](#).

10.5. Способы оплаты:

- Банковский перевод – с использованием своего интернет-банка или наличными в ближайшем отделении банка по выписанному Агентством счету.
 - При переводах из банка-участника системы мгновенных платежей (SEPA Instant, в Латвии это на данный момент Swedbank AS, SEB Banka AS, Citadele Banka AS) платеж поступает на счет Агентства в течение нескольких минут, о чем Агентство тут же получает оповещение.
 - При переводах не из банка-участника системы SEPA Instant необходимо считаться со временем работы банка и временем перечисления. Если платеж нужно сделать в срочном порядке, обязанность Клиента – отправить заверенное банком платежное поручение (с печатью или электронной подписью банка) на адрес электронной почты Агентства, и убедиться в его получении, связавшись с Агентством. Если дата платежа – этот же день, то подтвержденное платежное поручение должно быть отправлено до конца банковского рабочего дня – 17:00.
Агентство вправе отказаться подтвердить такую резервацию, если до вылета остается менее 2-х рабочих дней.
- Банклинк – платеж с использованием своего интернет-банка, с автоматически подготовленным платежным поручением (нет необходимости самостоятельно вводить все реквизиты и сумму, что исключает возможность ошибки).
!! В данный момент недоступен.
- Банковская карта – онлайн-платеж дебетной или кредитной картой систем VISA и MasterCard, для которой подключены расчеты в интернете с использованием системы безопасности платежей 3D Secure.
Карты, выданные банками некоторых стран, могут не приниматься к оплате.
Агентство вправе отказаться подтвердить такую резервацию, если до вылета остается менее 5-х рабочих дней.
!! В данный момент недоступен.
- Наличными – в офисе Агентства, по рабочим дням, с 10:00 до 18:00, по предварительному согласованию.

- 10.6.** Агентство не производит окончательную резервацию, а Поставщик услуг не выписывает Билет или другие проездные документы, если Клиент не произвел полную оплату услуги в указанный в подтверждении срок.
- 10.7.** Оплата считается полученной, после того, когда платеж поступит на расчетный счет или в кассу Агентства.
- 10.8.** Сайт **BODE.LV** создан на основе самых современных технологий с целью обеспечения оптимального уровня безопасности торговых сделок с использованием системы прямых платежей. Персональные данные каждого Клиента, а также данные о его прямых платежах при работе с сайтом **BODE.LV** обеспечены надежной защитой. Агентство гарантирует, что информация о Клиентах, пользующихся услугами, предлагаемыми на **BODE.LV**, не может быть перехвачена или дешифрована посторонними лицами. Защита информации подтверждена сертификатом SSL. Деятельность **BODE.LV** в полной мере отвечает стандартам безопасности платежных систем Visa и MasterCard (PCI compliancy).

11. ИЗМЕНЕНИЯ ИЛИ АННУЛЯЦИЯ РЕЗЕРВАЦИИ

- 11.1.** Изменения или аннуляция резервации, в т.ч. возврат оплаты в случае аннуляции, производятся согласно Правилам и условиям авиакомпаний.
- 11.2.** Резервируя билеты на **BODE.LV**, Клиент обязан ознакомиться с Правилами и условиями изменения или аннуляция резервации в отношении конкретного билета, доступными на странице оформления резервации.
Настоятельно рекомендуем также ознакомиться с подробными Правилами и условиями соответствующих Поставщиков услуг, доступными на домашних страницах этих Поставщиков услуг (ссылки на эти страницы также указаны на странице соответствующей резервации).
- 11.3.** Временная бронь билетов аннулируется автоматически, если своевременно не получено подтверждение об оплате.
- 11.4.** Если подтверждение об оплате получено уже после автоматической аннуляции резервации, или после изменения цены билета бюджетной авиакомпаний, полученная оплата возвращается Клиенту по возможности в кратчайшие сроки, но не позднее двух (2) рабочих дней с момента получения оплаты. По возможности, клиенту также предлагаются альтернативы: следующий по цене билет, другое время вылета или другие даты.
- 11.5.** Билеты бюджетных авиакомпаний (Ryanair, Wizz Air, EasyJet, Norwegian и др.), как правило, нельзя поменять или сдать. В отдельных случаях допускается замены даты перелёта и/или замена пассажира, при этом в случае замены даты взимается также разница в цене билетов.
Размер комиссии авиакомпании за эти услуги в большинстве случаев может быть больше, чем цена нового билета.
- 11.6.** Большинство остальных авиакомпаний, как правило, возвращают налоги аэропорта (которые иногда составляют большую часть от цены билета).
- 11.7.** Если Правила и условия Поставщиков услуг в случае аннуляции билетов подразумевают полный или частичный возврат оплаты, а также если оплата получена Агентством после автоматической аннуляции временной брони или изменения цены билета бюджетной авиакомпаний, или если резервация не может быть подтверждена Агентством по другим причинам, возврат оплаты производится на банковский счёт, с которого была получена оплата резервации, если только Клиент (лицо, производившее оплату) не потребовал в письменном виде произвести оплату на другой банковский счёт.
В случае если оплата билетов была получена наличными, возврат производится на банковский счёт, указанный Клиентом в письменном виде.
- 11.8.** Заявления о возврате платежей принимаются только в письменном виде и рассматриваются в течение 1 месяца с момента подачи.
- 11.9.** Если оплата еще не была перечислена Поставщику услуг, возврат оплаты производится Клиенту в течение двух (2) рабочих дней с момента получения оплаты.

- 11.10.** Возврат оплаты подтверждается Клиенту только тогда, когда Поставщик услуг подтвердил ее возврат Агентству.
- 11.11.** Возврат оплаты производится Клиенту только тогда, когда Агентство получило возврат оплаты от Поставщика услуг.

12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ

- 12.1.** Если Клиент не удовлетворен качеством услуг, оказанных Агентством, он вправе подать жалобу Агентству.
- 12.2.** Если Клиент не удовлетворен качеством услуг, оказанных Поставщиком услуг, он вправе подать жалобу Поставщику услуг. В зависимости от условий и способа оформления Агентством услуг конкретного Поставщика, жалоба подается либо напрямую поставщику, либо при посредничестве Агентства.
- 12.3.** Клиент может подать жалобу Агентству:
- В письменной форме:
 - Лично, в офисе Агентства;
 - По электронной почте, на электронный адрес Агентства;
 - По почте, на юридический адрес Агентства.
В этом случае рекомендуется также отправить копию по электронной почте. Однако датой получения жалобы будет считаться дата получения оригинала.
 - В устной форме:
 - Связавшись по телефону;
 - Лично, в офисе Агентства.
- 12.4.** Клиент, подавший свою жалобу устно, должен оставить свою контактную информацию (номер телефона, адрес электронной почты, почтовый адрес), чтобы в случае необходимости Агентство могло с ним связаться. Агентство вправе попросить Клиента поданную устно жалобу собственноручно оформить в письменном виде.
- 12.5.** Подавая жалобу, Клиент должен указать в ней сведения о себе (имя, фамилия, адрес проживания, контактная информация: номер телефона и/или адрес электронной почты), дату подачи жалобы, а также суть жалобы, требования и документы, на которых жалоба основывается.
- 12.6.** Ответ будет дан Агентством в письменном виде, согласно выбранному Клиентом способу (по электронной почте или по почте), не позднее, чем в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения жалобы.
- 12.7.** Все споры решаются Агентством и Клиентом путем переговоров.
- 12.8.** Если спор не удастся решить путем переговоров, например, если Агентство посчитает жалобу Клиента необоснованной, а Клиент будет не согласен с этим решением, или если Клиента не устроит предложенное Агентством в результате переговоров решение, Клиент имеет право воспользоваться предусмотренными нормативными актами альтернативными путями решения споров. В этом случае Клиент подает Агентству письменное заявление о внесудебном решении спора, указав в заявлении:
- Имя, фамилию, адрес проживания, контактные данные;
 - Дату подачи заявления;
 - Суть спора, требования и обоснования.
- 12.9.** Подробнее о процессе решения споров и о возможностях внесудебного решения споров см. на странице Центра защиты прав потребителей (Patērētāju tiesību aizsardzības centrs – PTAC): «Patērētājiem / Ko darīt, ja iegādātā prece ir neatbilstoša? / Strīdu risināšanas process»
<http://www.ptac.gov.lv/lv/content/stridu-risinasanas-process>

12.10. Онлайн-платформа Европейской комиссии для решения потребительских споров:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=LV>

12.11. За помощью во внесудебном решении споров Клиент может обратиться:

- в Центр защиты прав потребителей (ПТАС);
адрес: Brīvības iela 55, Rīga LV-1010,
сайт: www.ptac.gov.lv
- к Омбудсмену Ассоциации финансовой отрасли Латвии (Latvijas Finanšu nozares asociācijas Ombuds),
адрес: Doma laukums 8A-6, Rīga, LV-1050,
сайт: <https://www.financelatvia.eu/en/ombudsman/> .
- к другим внесудебным медиаторам (посредникам), актуальный список которых размещен на сайте ПТАС:
«Datubāzes / Ārpustiesas patērētāju strīdu risinātāju datubāze»:
<http://www.ptac.gov.lv/lv/content/arpustiesas-pateretaju-stridu-risinataju-datubaze>
- в Комиссию по разрешению потребительских споров при Центре защиты прав потребителей (Patērētāju strīdu risināšanas komisija);
адрес: Brīvības iela 55, Rīga LV-1010,
сайт: <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/pateretaju-stridu-risinasanas-komisija-0>

12.12. Если спор не удастся решить также и во внесудебном порядке, спор может быть рассмотрен в суде, в установленном законодательством Латвийской Республики порядке.