

## **Условия приобретения и возврата авиа/жд билетов.**

### **Условия покупки:**

Приобретение авиа/жд билетов доступно для зарегистрированных пользователей со своего личного кабинета лично для себя и близких родственников через сайт <http://fortunastore.ru/>

### **Для создания заявки необходимо:**

1. Передать исполнителю необходимые данные о поездке и данные пассажира.
2. Ожидать ответ специалиста о деталях поездки и стоимость

В случае согласования деталей поездки, заказчику будет выставлена стоимость к оплате.

3. Ожидать выставления суммы к оплате.  
- В случае согласия, оплатить покупку на сайте <http://fortunastore.ru/> .
4. Ожидать электронный билет.

Обращаем ваше внимание, что стоимость билетов указывается на текущий момент времени и может изменяться на момент подтверждения Вами покупки, в связи с изменением стоимости на стороне поставщика услуг.

### **Оформление групповых заявок невозможно.**

В заявке может быть до 4 пассажиров, при этом если сумма билетов превышает 50000 рублей, оформление осуществляется только после фактического поступления денежных средств на счет организации (данная процедура может занять до 3-х рабочих дней). Стоимость билетов при этом может измениться как в большую, так и в меньшую стороны.

### **При покупке авиа/жд билетов Исполнителем взимается комиссия:**

- Размер сервисного сбора, взимаемого Исполнителем за авиабилет, составляет 400 (четыреста) рублей, за один билет (бланк) на человека.
- Размер сервисного сбора, взимаемого исполнителем за железнодорожный билет, составляет 250 (двести пятьдесят) рублей, за один билет (бланк) на человека.

### **Возврат и обмен билета:**

При условии оформления билета по возвратному и обменному тарифу, пользователь может вернуть или обменять свой билет, заранее проинформировав об этом исполнителя.

Данная услуга сопровождается штрафными санкциями и сервисными сборами со стороны перевозчика.

Заявки на возврат и обмен ранее приобретенных билетов обрабатываются Исполнителем в рабочие дни с 09:00 до 17:00 по московскому времени.

В случае если Заказчику необходимо осуществить возврат или обмен билета, необходимо оповестить Исполнителя об этом в рабочее время, до времени вылета рейса по расписанию или отправления поезда.

Заявки на возврат авиабилетов, в случае перевозки, выпадающей на текущий выходной/праздничный день, подаются Заказчиком в адрес Исполнителя предварительно, не позднее 24 часов до предполагаемой даты в последний рабочий день. В случае подачи Заявки с нарушением срока, указанного выше, возврат денежных средств за авиабилет не производится.

Возврат денежных средств за железнодорожный билет может быть осуществлен Заказчиком самостоятельно, путем обращения в кассу перевозчика. При возврате железнодорожного билета в кассу пассажиру необходимо обязательно обратиться в офис компании в течении 3-х рабочих дней.

#### Условия возврата авиабилетов:

1. Для осуществления возврата необходимо уведомить исполнителя о невозможности совершать авиаперелёт.

2. Ожидать ответ специалиста об условиях и деталях возврата.

*В случае согласования возврата, сумма будет возвращена заказчику.*

#### Условия обмена авиабилетов:

1. Для осуществления обмена необходимо уведомить исполнителя о необходимости обменять авиабилет.

2. Ожидать ответ специалиста об условиях и деталях обмена.

3. В случае согласования обмена и деталей поездки, заказчику будет выставлена стоимость к оплате за обмен авиабилета.

4. Ожидать выставления суммы к оплате. - В случае согласия, оплатить покупку на сайте <http://fortunastore.ru/> .

5. Ожидать электронный билет.

#### Условия возврата железнодорожного билета:

1. Для осуществления возврата необходимо уведомить исполнителя о невозможности совершать поездку.

2. Ожидать ответ специалиста об условиях и деталях возврата.

*В случае согласования возврата, сумма будет возвращена заказчику.*

#### Обмен железнодорожного билета невозможен.

#### Возврат железнодорожного билета через кассу самостоятельно:

1. При возврате жд билета через кассу необходимо уведомить исполнителя на следующий рабочий день после осуществления возврата.

2. Ожидать ответ специалиста об условиях и деталях возврата.

*В случае согласования возврата сумма будет возвращена заказчику.*

### **Запрещено:**

Публикация в социальных сетях несогласованных постов о транспортной программе. Разглашение личной информации пассажиров и другой конфиденциальной информации, ставшей ему известной.

### **Права исполнителя:**

1. При нарушении правил пользования транспортной программы исполнитель имеет право аннулировать заявку.
2. Исполнитель может увеличить срок обработки заявок в связи с большим объемом заявок или по технически причинам

### **Права заказчика:**

1. Пользователь имеет право при возникновении вопросов обращаться в офис компании для разъяснения и помощи в оформлении заявки по телефону.
2. Пользователь имеет право на своевременную обработку заявки и предоставление ему информации по запрашиваемым данным и на оформление в электронном виде заказанного им билета.

### **Обязанности исполнителя:**

1. Приступить к обработке поступившей от заказчика заявке не позднее двух рабочих дней, с 09:00 до 17:00 по будним дням.
2. Консультация заказчика по телефону по вопросам создания заявок и пользования программой.
3. Информирование заказчика об изменениях в расписании рейса.

### **Обязанности заказчика:**

1. При заказе заказчик несет ответственность за указанные данные:
  - ФИО
  - Данные паспорта.
  - Данные о поездке (дата, время).
  - Номер мобильного телефона.
  - Адрес электронной почты.
2. При обнаружении в оформлении билета ошибок (опечаток, неточностей и т.п.), незамедлительно сообщить о них сотруднику транспортной программы.