

ДОГОВІР про надання послуг “Baggage 24”

17 вересня 2020 р.

ЕКТА (далі – **Сервіс-провайдер**), з однієї сторони, та особа, що приєдналась до даного Договору шляхом оплати ціни послуг Сервіс-провайдера (далі – **Клієнт**), з іншої сторони, які надалі при спільному згадуванні іменуються як Сторони, а кожен окремо – як Сторона, уклали цей Договір про надання послуг “Baggage 24” (далі – **Договір**) про таке:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. У цьому Договорі терміни вживаються у такому значенні:

1.1.1. **Сервіс-провайдер** – ЕКТ.

1.1.2. **Послуги “Baggage 24”** – послуги з пошуку Багажу, який не був завантажений на рейс Клієнта або був неправильно спрямований в пункт призначення, що відмінний від пункту призначення визначеного Проїзним квитком Клієнта, протягом фіксованого періоду часу на умовах цього Договору. Послуга поширюється на весь Багаж Клієнта у межах Гарантії задоволення Клієнта Послугою згідно пункту 3.1. цього Договору.

Сервіс-провайдер звільняється від обов’язку надання Послуги “Baggage 24” у разі якщо:

- Протягом 24 (двадцяти чотирьох) години після повідомлення Клієнта про втрату Багажу у системі відстеження багажу World Tracer буде зазначено, що Багаж знайдено;
- Якщо Багаж було знайдено протягом 21 (двадцяти одного) календарного дня з дати втрати Багажу, в частині надання Гарантії задоволеності Клієнтом, згідно підпунктів 3.1.1.2, 3.2.1.2, 3.1.3.2. п.3.1. Договору;
- Клієнт несвоєчасно повідомив Сервіс-провайдера про втрату Багажу, згідно строків визначених п. 2.3. Договору;
- Клієнт не надав Сервіс-провайдеру інформацію або надав неповну/недостовірну інформацію визначену п. 2.4. Договору;

1.1.3. **Багаж** – речі, інші матеріальні цінності, що упаковані для відправлення авіатранспортом, перевозяться окремо від пасажира. Багаж зареєстрований у системі відстеження багажу World Tracer та покривається цією Послугою.

1.1.4. **Проїзний квиток** – проїзний документ на літак, що придбаний Клієнтом у Точці продажу проїзних квитків.

1.1.5. **Точка продажу проїзних квитків або Точка продажу** – Інтернет ресурс або відділення з продажу Проїзних квитків. Термін може використовуватись в однині та/або в множині.

1.1.6. **Гарантія задоволення Клієнта Послугою** – штраф, що сплачується Сервіс-провайдером у разі неможливості надання Послуги.

1.2. За даним Договором Сервіс-провайдер зобов’язується забезпечити Клієнту надання послуг “Baggage 24” (далі – Послуги) у порядку та на умовах, передбачених даним Договором.

1.3. Послуги надаються Сервіс-провайдером лише після відповідного звернення Клієнта до Сервіс-Провайдера та отримання від Клієнта даних, що передаються Сервіс-провайдеру у порядку та на умовах, встановлених даним Договором.

1.4. Даний Договір є договором приєднання відповідно до статті 634 Цивільного кодексу України. Клієнт приєднується до даного Договору в цілому шляхом оплати ціни Послуг Сервіс-провайдера, що свідчить про повне та безумовне прийняття (акцепт) Клієнтом усіх умов даного Договору.

1.5. Клієнту надається можливість приєднатися до даного Договору при придбанні Проїзного квитка у Точці продажу. Перед прийняттям Клієнтом рішення про приєднання до даного Договору Клієнт може отримати усю необхідну інформацію про Послуги та відповідь на усі питання Клієнта стосовно Послуг в місці приєднання (місце здійснення оплати).

2. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

2.1. Сервіс-провайдер має право надавати Послуги особисто або шляхом залучення для надання Послуг третіх осіб, при цьому Сервіс-провайдер залишається відповідальним за належне надання Послуг Клієнту за даним Договором.

2.2. Сервіс-провайдер надає Послуги, передбачені умовами цього Договору, на підставі звернення Клієнта у порядку, що визначений даним Договором.

2.3. У випадку затримки Багажу, Клієнт протягом 24 (двадцять чотири години) повідомляє про це Сервіс-провайдера за допомогою месенджера Telegram: https://t.me/ic_ekta_bot.

2.4. При зверненні до Сервіс-провайдера Клієнт має зазначити: дату придбання та номер Проїзного квитка до якого включено Багаж, а також надіслати фотографію PIR акту та ідентифікаційний номер заявки для відстеження Багажу у системі відстеження багажу World Tracer; реквізити особистого карткового рахунку.

2.5. Сервіс-провайдер протягом 24 годин перевіряє інформацію надану Клієнтом згідно п.2.4. Договору.

2.6. Після перевірки інформації наданої Клієнтом та у разі якщо протягом однієї доби з моменту звернення Клієнта у системі відстеження багажу World Tracer буде зазначено, що Багаж не знайдено, Сервіс-провайдер сплачує на користь Клієнта Гарантію задоволення Клієнта Послугою, у розмірі згідно підпункту 3.1.1.1./3.2.1.1./ 3.3.1.1. пункту 3.1. Договору, в залежності від ціни, що сплачена Клієнтом Сервіс-провайдера за Послугу.

2.7. Після спливу 21 (двадцяти одного) календарного дня з дати втрати Багажу, якщо Багаж не було знайдено, що підтверджується системою відстеження багажу World Tracer Сервіс-провайдер сплачує на користь Клієнта Гарантію задоволення Клієнта Послугою, у розмірі згідно підпункту 3.1.1.2./ 3.2.1.2./ 3.3.1.2. пункту 3.1. Договору, в залежності від ціни, що сплачена Клієнтом Сервіс-провайдера за Послугу.

2.8. Зобов'язання Сервіс-провайдера за цим Договором є виконаним в повному обсязі після надання Клієнту інформації про місцезнаходження Багажу у точці видачі, згідно PIR акту Клієнта у месенджері Telegram: https://t.me/ic_ekta_bot у строки визначені п.2.6. та п.2.7. Договору або виплати Сервіс-провайдерам Гарантії задоволення Клієнта Послугою, згідно п. 2.6., п.2.7. Договору

3. ЦІНА ПОСЛУГ МЕЖА ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ СЕРВІС-ПРОВАЙДЕРА ЗА ДОГОВОРОМ - ГАРАНТІЇ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ПОСЛУГАМИ

3.1. Ціна Послуг Сервіс-провайдера за даним Договором складає:

3.1.1. 10 (десять) доларів США – Гарантія задоволеності Клієнтом послугою 200 доларів США, що сплачуються наступним чином:

3.1.1.1. Сервіс-провайдер сплачує на користь Клієнта 100 доларів США у разі якщо Багаж не буде знайдено протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з часу отримання від Клієнта повідомлення про затримку Багажу.

3.1.1.2. Сервіс-провайдер сплачує на користь Клієнта 100 доларів США у разі якщо Багаж не буде знайдено протягом 21 (двадцять один) календарний день з дати втрати Багажу.

3.2.1. 20 (двадцять) доларів США - Гарантія задоволеності Клієнтом послугою 300 доларів США.

3.2.1.1. Сервіс-провайдер сплачує на користь Клієнта 150 доларів США у разі якщо Багаж не буде знайдено протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з часу отримання від Клієнта повідомлення про затримку Багажу.

3.2.1.2. Сервіс-провайдер сплачує на користь Клієнта 150 доларів США у разі якщо Багаж не буде знайдено протягом 21 (двадцять один) календарний день з дати втрати Багажу.

3.3.1. 30 (тридцять) доларів США – Гарантія задоволеності Клієнтом послугою 400 доларів США.

3.3.1.1. Сервіс-провайдер сплачує на користь Клієнта 200 доларів США у разі якщо Багаж не буде знайдено протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з часу отримання від Клієнта повідомлення про затримку Багажу.

3.3.1.2. Сервіс-провайдер сплачує на користь Клієнта 200 доларів США у разі якщо Багаж не буде знайдено протягом 21 (двадцять один) календарний день з дати втрати Багажу.

3.3. Ціна Послуг Сервіс-провайдера сплачується Клієнтом через електронні платіжні системи або в касах Точки продажу при придбанні Проїзного квитка, у разі виявлення Клієнтом бажання приєднатися до цього Договору.

3.4. Даний Договір набуває чинності та вважається укладеним після приєднання Клієнта до цього Договору шляхом оплати Клієнтом ціни Послуг Сервіс-провайдера у повному обсязі у порядку, встановленому даним Договором.

4. ІДЕНТИФІКАЦІЯ ОБЛАДНАННЯ ТА КЛІЄНТА

4.1. Після приєднання Клієнта до цього Договору в базі Сервіс-провайдера створюється унікальний індивідуальний номер (надалі – ID) Клієнта, вноситься ПІБ Клієнта та інформація про дату та номер продажу Проїзного квитка за якими у майбутньому ідентифікується Клієнт/Багаж, на якого/яке розповсюджується дія даного Договору.

5. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ

5.1. Термін дії Договору починається з моменту його укладання та триває протягом 24 (двадцяти чотирьох) години з часу прибуття літака (згідно дати та часу визначених у Проїзному квитку).

5.2. Після закінчення терміну дії даного Договору Договір вважається припиненим. Закінчення строку дії договору не припиняє зобов'язань, що виникли за цим договором. У випадку неможливості виконати Договір з вини Клієнта, Сторони керуються положеннями ч. 2 ст. 903 Цивільного Кодексу України. При цьому до неможливості виконання Договору належить, у тому числі, але не виключно: надання Клієнтом невірної/помилкової інформації, згідно п.2.4. цього Договору; відсутність жодних звернень Клієнта до Сервіс-провайдера протягом терміну дії цього Договору.

6. АРБІТРАЖ

6.1. Усі спори, розбіжності або вимоги, що виникають за цим Договором або у зв'язку, підлягають вирішенню в Міжнародному комерційному арбітражному суді при Торгово-промисловій палаті України відповідно до його Регламенту. Правом, що регулює цей Контракт, є матеріальне право України. Арбітражний суд складається з одноосібного арбітра. Місце проведення засідання Арбітражного суду – м. Київ. Мова арбітражного розгляду – українська.

6.2. Рішення Міжнародного комерційного арбітражного суду при Торгово-промисловій палаті України буде обов'язковим для виконання обома Сторонами.

7. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ (ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ)

7.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання зобов'язань по дійсному Договору, якщо повне або часткове невиконання таких зобов'язань являється наслідком дії обставин непереборної сили, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами Договору.

7.2. Форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили) є надзвичайні та невідворотні обставини, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами Договору, а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безладу, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, епідемія, карантин, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, будь-якої заборони або обмеження грошових розрахунків Національним банком України, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо.

7.3. У випадку виникнення обставин непереборної сили, Сторона, що зазнала їх впливу, повинна негайно за допомогою будь-яких доступних засобів повідомити про такі обставини іншу Сторону у максимально стислий строк (але не пізніше трьох робочих днів), направивши письмове повідомлення про настання таких обставин, в.ч. шляхом розміщення відповідного оголошення Сервіс-провайдером веб-сторінці: ektaservice.ua а після їх припинення – негайно, але в будь-якому випадку не пізніше 3 (трьох) робочих днів з моменту, коли Сторона дізналась або повинна була дізнатися про припинення, письмово повідомити протилежну Сторону про їх припинення, в.ч. шляхом розміщення відповідного оголошення Сервіс-провайдером на власному сайті

<https://ektaservice.ua/>.

7.4. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, які видаються Торгово-промисловою палатою України.

7.5. У випадку настання обставин непереборної сили виконання Сторонами зобов'язань за цим Договором призупиняється на період існування таких обставин.

7.6. Якщо обставин непереборної сили тривають більше 30 (тридцяти) календарних днів, кожна із Сторін вправі відмовитися від цього Договору (тобто розірвати (припинити) цей Договір) в односторонньому порядку, направивши іншій стороні відповідне повідомлення. В таких випадках жодна зі Сторін не вправі пред'являти претензії іншій Стороні для компенсації будь-яких можливих збитків.

8. ІНШІ УМОВИ ДОГОВОРУ

8.1. Територія дії Договору – весь світ.

8.2. Умови Договору визначаються Сервіс-провайдером самостійно у відповідності до вимог чинного законодавства України. Сервіс-провайдер залишає за собою право у будь-який час вносити зміни до цього Договору. Проте відносно кожного Клієнта діє та редакція Договору, яка була чинною на дату укладання цього Договору і така редакція Договору залишається чинною до спливу терміну дії Договору у відповідності до положень розділу 5 цього Договору.

8.3. Клієнт підтверджує, що він до укладення цього Договору ознайомився та згоден з усіма його умовами, та свідомо без будь-якого примусу уклав цей Договір.

8.4. Клієнт надає згоду та право Сервіс-провайдеру, безстроково, відповідно до законодавства отримувати, збирати, обробляти, реєструвати, накопичувати, зберігати, змінювати, поновлювати, використовувати і поширювати (розповсюджувати, передавати) інформацію, яка, відповідно до вимог законодавства, становить персональні дані Клієнта з метою: виконання вимог законодавства, цього Договору, реалізації прав наданих Сервіс-провайдеру законодавством або договором, забезпечення реалізації відносин у сфері реклами, маркетингових та актуарних досліджень, оцінки якості сервісу. Використання і поширення інформації, що становить персональні дані Клієнта здійснюється виключно в межах, необхідних для забезпечення виконання Сервіс-провайдером умов цього Договору та/або захисту його інтересів. Сервіс-провайдер звільняється від зобов'язання направляти на адресу Клієнта письмове повідомлення про права, мету збору даних і осіб, яким передаються персональні дані Клієнта.

8.5. До даного Договору можуть приєднатися лише особи, що мають повну цивільну дієздатність. Приєднуючись до даного Договору, Клієнт підтверджує свою правоздатність та дієздатність, включаючи досягнення 18-річного віку, а також усвідомлює відповідальність за зобов'язаннями, що покладаються на нього в результаті укладення даного Договору.

8.6. Приєднуючись до цього Договору Клієнт погоджується, що Послуги будуть надаватися Сервіс-провайдером на умовах Інтернет-сервісу. Всі повідомлення, що стосуються надання та отримання Послуг здійснюються між Клієнтом та Сервіс-провайдером виключно через месенджер Telegram: https://t.me/ic_ekta_bot.

