

Сайт [www.helpavia.com](http://www.helpavia.com) (далее также – Сайт) администрируется компанией Compensair (далее – Администратор). Сайт Администратора - [www.compensair.com](http://www.compensair.com).

## **УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО СОГЛАШЕНИЯ**

Настоящие Условия пользовательского соглашения являются соглашением между посетителем вебсайта или клиентом и Compensair, Pte.Ltd. (“Compensair”), в качестве оператора вебсайта [www.Compensair.com](http://www.Compensair.com) (индивидуально именуемые «Сторона», а совместно «Стороны» настоящего Соглашения). Данное Соглашение регулирует условия, в соответствии с которыми Compensair предлагает информацию, программное обеспечение и услуги на Сайте. Compensair предоставляет услуги только в том случае, если Клиент соглашается с настоящими Условиями.

### **1. Определения**

1.1. **«Условия», «Пользовательское соглашение»** – Условия пользовательского соглашения, представленные на сайте [compensair.com](http://compensair.com).

1.2. **«Compensair»** – Compensair Pte.Ltd, компания, зарегистрированная в Сингапуре по адресу at 1 Raffles Place, #44-01A , One Raffles Place Tower 1, Singapore 048616 (Регистрационный номер 201913904W)

1.3. **“Вебсайт”** - [Compensair.com](http://Compensair.com).

1.4. **“Посетитель вебсайта”** – любой пользователь, который заходит на Вебсайт.

1.5. **«Клиент»** – лицо, заключающее Договор с Compensair.

1.6. **«Договор»** – соглашение между Клиентом и Compensair, которое считается заключенным после принятия Клиентом Условий пользовательского соглашения.

1.7. **«Услуги»** - доступ к Программному обеспечению, консультационные услуги, включающие, но не ограниченные предоставлением информации о полете, авиакомпании, аэропорте, остальной соответствующей информации, информации о правах пассажира воздушного судна, о законодательстве о защите прав потребителя; осуществление содействия, в том числе, в отправке документов; привлечение при необходимости третьих лиц, а также иные услуги, согласованные Сторонами.

1.8. **«Программное обеспечение»** - искусственный интеллект, созданный для оценки рисков и возможностей получения компенсации, возмещения стоимости билетов, подготовки документов и рассылки их сторонам.

1.9. **«Дело» «Спор»** - спор пассажира относительно денежной Компенсации/Возмещения стоимости билетов, который возник в результате отмены рейса, задержки или в силу иных обстоятельств по вине авиакомпании.

1.10. **«Компенсация»** – денежная сумма, выплачиваемая авиакомпанией пассажиру, права которого были нарушены.

1.11. **«Возмещение»** - денежная сумма, выплачиваемая авиакомпанией пассажиру, в связи с отменой рейса.

1.12. **«Баланс»** - специальный временный счет Клиента, сгенерированный в целях получения Компенсации / Возмещения.

1.13. **«Личный счет»** - финансовый счет, открытый в банке на имя Клиента.

1.13. **«Заявка»** – заполненная Клиентом форма на сайте compensair.com, которая содержит личные данные Клиента.

1.14. **«Сервисный сбор»** - установленная сумма вознаграждения Compensair за полученную Компенсацию / Возмещение для Клиента.

1.14.1. **«Фиксированная плата»** - установленная невозвратная сумма вознаграждения Compensair за полученную Компенсацию / Возмещение, которая должна быть оплачена до начала предоставления Услуг.

1.14.2 **«Комиссия»** - сумма вознаграждения Compensair за полученную Компенсацию / Возмещение, которая рассчитывается в процентном соотношении в зависимости от Полученной компенсации или стоимости билета в соответствии с Прайс листом.

1.16. **«Партнер»** - физическое или юридическое лицо, заключившее договор с Compensair с целью предоставления услуг, проведения маркетинговой, информационной кампаний об услуге Compensair.

1.17. **«Личные данные»** - любая информация, относящаяся к Посетителям Вебсайта и Клиентам, которая может собираться в соответствии с Политикой Конфиденциальности.

1.18. **«Субъект персональных данных»** - любое лицо, чьи персональные данные собираются, хранятся и обрабатываются.

Прайс лист, Политика обработки банковских данных, Политика конфиденциальности, Политика Cookie являются неотъемлемой частью настоящих Условий пользовательского соглашения.

## **2. Общие условия**

2.1. Принимая настоящие Условия, Клиент соглашается со всеми условиями Пользовательского соглашения, а также с Политикой конфиденциальности, Политикой Cookie, Политикой обработки банковских данных и Прайс листом, которые находятся на Вебсайте.

2.2. В случаях, когда Клиент в рамках действия договора с Compensair принимает участие в маркетинговой или бонусной кампаниях Compensair, положения соглашений Compensair с третьими лицами, партнерами таких кампаний, становятся неотъемлемой частью Договора.

2.3. Заключая Договор с Compensair, Клиент подтверждает, что он уполномочен на заключение подобного Договора от своего имени или от имени другого, указанного им лица (лиц) и имеет соответствующие полномочия. В случае нарушения данного положения Клиентом, Compensair имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор, о чем обязуется уведомить Клиента.

2.4. Принимая Условия пользовательского соглашения, Клиент соглашается привлечь Compensair для предоставления Клиенту Услуг.

2.5. Договор будет заключен только в том случае, если Compensair согласится работать с Делом Клиента. Compensair имеет право отказать работать с Делом Клиента без указания причины. В случае отказа Compensair уведомит Клиента в течение 7 (семи) рабочих дней.

2.6. Клиент имеет право расторгнуть Договор в течение 7 (семи) дней с момента его заключения только в том случае, если в течение вышеуказанного периода Compensair не начал оказывать непосредственные Услуги и не направил необходимые документы в авиакомпанию.

2.7. Клиент подтверждает, что на момент заключения Договора он самостоятельно не осуществляет взыскание Компенсации / Возмещения по своей Претензии и ранее не передал данное право какой-либо третьей стороне, а также, что спор между Клиентом и авиакомпанией по этой Претензии не находится на рассмотрении суда. В случае выявления нарушения Клиентом данного заверения и получения Клиентом Компенсации/Возмещения от авиакомпании или третьей стороны после заключения Договора с Compensair, Клиент обязуется перечислить установленный Сервисный сбор, а также применимый НДС на банковский счет Compensair в соответствии с тарифами, установленными Прайс листом.

2.8. Принимая условия Пользовательского соглашения, Клиент выражает свое желание на открытие ему Баланса, для реализации чего Compensair может привлекать третьих лиц. В связи с этим, принимая условия настоящего Пользовательского соглашения, Клиент также принимает условия Пользовательского соглашения Партнера.

[https://www.compensair.com/documents/Compensair/en/PaymentServicesFrameworkContract\\_MangoPay\\_en.pdf](https://www.compensair.com/documents/Compensair/en/PaymentServicesFrameworkContract_MangoPay_en.pdf)

2.9. После заключения Договора Клиент передаёт Compensair право на взыскание Компенсации/Возмещения в интересах Клиента, уполномочивает Compensair получать Компенсацию/Возмещение на банковский аккаунт Compensair и обязуется не осуществлять взыскание компенсации самостоятельно, не возбуждать судебное производство, а также не обращаться самостоятельно к альтернативным способам урегулирования спора, равно как не передавать это право третьим лицам без согласия Compensair. В случае выявления нарушения Клиентом данного заверения и получения Клиентом Компенсации/Возмещения от авиакомпании или третьей стороны после заключения Договора с Compensair, Клиент обязуется перечислить установленный Сервисный сбор, а также применимый НДС на банковский счет Compensair.

2.10. После принятия Условий пользовательского соглашения, Клиент обязуется передать всю историю переписки (в случае её наличия), касающуюся Спора клиента, в Compensair и прекратить дальнейшие переговоры с данной авиакомпанией, а также перенаправлять любые сообщения от авиакомпании в Compensair, чтобы обеспечить достижение наилучших результатов в процессе взыскания Компенсации/Возмещения, осуществляемого Compensair.

2.11. В случае если Клиент получает любые прямые платежи, либо Компенсацию/Возмещение от авиакомпании по Споры после заключения Договора, Клиент обязан без промедления уведомить об этом Compensair и перечислить установленный Сервисный сбор, а также применимый НДС на банковский счет Compensair.

2.12. В случае если Клиент получает Компенсацию/Возмещение от третьего лица по Делу после заключения Договора, Клиент обязан без промедления уведомить Compensair и перечислить установленный Сервисный сбор, а также применимый НДС на банковский счет Compensair.

2.13. Клиент обязуется предоставлять полную, корректную и достоверную информацию, необходимую для обслуживания Спора на протяжении действия Соглашения в целях наиболее эффективной реализации прав Клиента на Компенсацию/Возмещение.

2.14. Действие Договора прекращается, когда:

2.14.1. Compensair успешно взыскала Компенсацию/Возмещение по Делу Клиента и оговоренная сумма была передана Клиенту за удержанием установленного Сервисного сбора.

2.14.2. После проведения тщательного анализа ситуации Compensair установила, что дальнейшая работа по Споры бесперспективна, о чем сообщила Клиенту.

### **3. Права и обязанности**

3.1. Compensair представляет интересы Клиента в переговорах с авиакомпанией для взыскания Компенсации/Возмещения в соответствии с нормативным регулированием, применимым к перелёту данного Клиента.

3.2. Compensair информирует Клиента об основных этапах прохождения его Спора, включая, но не ограничиваясь, уведомлениями о получении документов, подаче претензий в авиакомпанию, получении итогового ответа, получении денежных средств от авиакомпании.

3.3. Внутренняя документация Compensair и сторонних представителей, процессуальные документы претензионного, судебного и исполнительного процессов (включая переписку с авиакомпанией, органами по защите прав потребителей и пассажиров) могут быть предоставлены Клиенту, если это необходимо для цели получения Компенсации/Возмещения.

Compensair оставляет за собой право не предоставлять вышеуказанные документы. Это исключительное решение Compensair, предоставлять соответствующие документы или нет.

3.4. В случае успешного получения Компенсации/Возмещения, денежные средства, полученные от авиакомпании, направляются с Баланса на Личный счет Клиента за удержанием Сервисного сбора, а также применимого НДС (размер Сервисного сбора установлен Прайс листом или условиями Партнерской программы).

3.5. Клиент подтверждает, что, подавая в Compensair Заявку, он передает Compensair право на принятие любого предложения об урегулировании спора.

3.6. Compensair может привлечь третьих лиц для принятия решения об инициировании судебного производства для взыскания Компенсации/Возмещения. Решение о подаче иска остается на усмотрение Compensair и привлеченных третьих лиц. Compensair уведомляет клиента о принятом решении не менее, чем за 7 дней до подачи иска.

3.7. В ходе разрешения Спора в судебном порядке, Compensair прибегает к услугам юридического представителя. Клиент соглашается, что Compensair обеспечивает доступ данного правового представителя ко всей информации переданной Клиентом в Compensair и на передачу информации, касающейся данного судебного процесса данным судебным представителем в Compensair.

Если для инициирования судебного разбирательства необходимы какие-либо дополнительные документы, Клиент обязуется их предоставить.

3.8. У клиента есть право отозвать распоряжение о начале судебного разбирательства в любой момент. В этом случае Клиент обязан возместить Compensair любые понесённые юридические расходы.

#### **4. Условия вознаграждения**

4.1. Compensair получает вознаграждение только в случае успешного взыскания Компенсации/Возмещения.

4.2. Любые средства, перечисленные Авиакомпанией или третьим лицом после заключения Договора и относящиеся к данному Споры, считаются взысканными в результате работы и усилий Compensair.

4.3. Клиент принимает условие, что Compensair имеет право не принимать в качестве Компенсации/Возмещения туристические ваучеры и/или другие услуги. Предложение авиакомпании о выдаче ваучеров и других альтернативных видов компенсации рассматривается как отказ в выплате Компенсации/Возмещения.

4.4. Клиент принимает условие, что Compensair вправе рассматривать частичную выплату компенсации как отказ в выплате Компенсации/Возмещения. Это исключительное решение Compensair, принимать или отклонять частичную выплату. Compensair принимает соответствующее решение после тщательного изучения всех обстоятельств Дела.

В случае принятия частичной выплаты, Compensair гарантирует перечисление Клиенту корректной суммы за вычетом установленного Сервисного сбора и применимого НДС.

4.5. В случае успешного взыскания Компенсации/Возмещения, Сервисный сбор Compensair устанавливается в соответствии с Прайс листом.

4.6. Если Договор с Compensair заключен через Партнера или другое корпоративное соглашение, структура сборов, методы выплат, конвертация валют и иные соответствующие вопросы могут варьироваться в зависимости от определенного уровня предоставленных услуг и индивидуальных обговоренных условий.

4.7. В случае выплаты Компенсации/Возмещения на банковский счет Compensair/Баланс, Compensair обязуется известить Клиента о данном факте и запросить его необходимые банковские данные, а также удостоверение личности. Compensair самостоятельно определяет способ направления Компенсации/Возмещения Клиенту. Клиент обязуется по запросу Compensair предоставить все запрашиваемые данные. Compensair обязуется направить Клиенту всю сумму Компенсации/Возмещения (за удержанием Сервисного сбора Compensair, а также применимого НДС и банковской комиссии) в течение 21 (двадцати одного) рабочего дня после получения необходимых данных для направления выплат, в соответствии с Политикой обработки банковских данных.

4.8. Клиент понимает, что в случае предоставления неправильной информации о номере банковского счета, адреса, получателя Компенсации, Compensair не несет ответственности за выплату Компенсации/Возмещения неправильно указанному получателю.

4.9. Compensair предпринимает всевозможные попытки (в соответствии с информацией, предоставленной Клиентом) связаться с Клиентом с целью направления Компенсации/Возмещения. В случае, когда Клиент не предоставляет запрашиваемые Compensair данные, необходимые для перевода Компенсации/Возмещения, в течение 6 месяцев, Compensair получает право ежемесячно удерживать 10% от полученной суммы.

4.10. Исполнением Compensair своих обязательств перед Клиентом по выплате Компенсации/Возмещения является перевод денежных средств на банковский счет, предоставленный Клиентом в соответствии с Политикой обработки банковских данных. В случае если Compensair надлежащим образом перевела денежные средства на предоставленный Клиентом счет и Клиент, в силу не зависящих от Compensair причин, не получил денежные средства, то Compensair может по запросу Клиента предоставить подтверждение перевода таких денежных средств, однако, Compensair не обязана оказывать Клиенту активную помощь в их поиске.

4.11. В случае, когда Компенсация/Возмещение направлено авиакомпанией или третьей стороной непосредственно на банковский счет Клиента после заключения Договора, Клиент обязуется в течение 3 рабочих дней со дня получения платежа известить Compensair о данном факте и перечислить установленный Сервисный сбор, а также применимый НДС, на банковский счет Compensair, если иное не предусмотрено соглашением сторон.

4.12. Все комиссии, взимаемые за перевод денежных средств, покрываются Клиентом. Если Клиент не получил направленные ему денежные средства в течение 3 (трех) месяцев, он обязан немедленно уведомить Compensair о данном факте. Если данное уведомление не сделано в указанный срок, денежные средства считаются полученными Клиентом.

4.13. Клиент не может требовать выплат процентов за период между переводом Компенсации на счет Compensair и направлением данных денежных средств Клиенту.



## **5. Обработка персональных данных Клиента**

5.1. Получение, обработка и хранение персональных данных Клиентов Compensair регулируются действующим законодательством о защите персональных данных Сингапура и Генеральным регламентом о защите персональных данных 2016/679.

5.2. Compensair получает, обрабатывает и хранит персональные данные Клиента в соответствии с Политикой конфиденциальности, Политикой Cookie и Политикой обработки банковских данных.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Compensair имеет право вносить изменения в данное Пользовательское соглашение, и устанавливать дополнительные условия в любое время и без предварительного уведомления, за исключением изменений, несущих негативные последствия для Клиента.

6.2. Compensair указывает стандартные сроки обработки заявки и рассмотрения претензии. Сроки рассмотрения претензии авиакомпанией, а также внесудебными и судебными органами, являются относительными и не зависят от Compensair.

6.3. В отношении Пользовательского соглашения, Договора и (или) всех других документов, заключенным в связи с настоящим Пользовательским соглашением и Договором, за исключением случаев, когда в конкретном документе достигается иное соглашение и Compensair выражает согласие с этим, применяется законодательство Сингапура.

6.4. Все споры, разногласия или жалобы, возникающие из или касающиеся настоящего Пользовательского соглашения, а также связанные с его нарушением, приостановлением или относительно его действительности, разрешаются в соответствующем суде Сингапура.

6.5. В том случае, если какое-либо из положений Пользовательского соглашения признается судом либо арбитражем незаконным, недействительным или неимеющим силы, другие положения Условий остаются действительными и действующими в полном объеме.

6.6. В случае обнаружения несоответствий между Условиями на английском языке и на любом другом языке, преимущество будет отдаваться тексту на английском языке.

**Обновлено 26 октября 2020 года**