

Жария оферта

«FORTE BOOKING» ЖШС, бұдан әрі «Агент» деп аталады, кез келген жеке тұлғаға, жеке кәсіпкерге немесе заңды тұлғаға, бұдан әрі «Клиент» деп аталады, төменде көрсетілген талаптарда теміржол жол жүру құжаттарын (бұдан әрі - билет) брондау және сатып алу бойынша қызметтерді көрсету туралы шарт жасауды ұсынады.

Бұл құжат Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің (бұдан әрі – ҚР АҚ) 395-бабына сәйкес жария оферта болып табылады, ал Клиенттің Агенттің платформасы арқылы билеттерді іздеу, брондау немесе сатып алу бойынша әрекеттері ҚР АҚ 396-бабына сәйкес осы офертаның толық және сөзсіз қабылданғаны болып саналады және Агент пен Клиент арасында осы жария офертаның талаптарында тиісті шарт жасауды білдіреді.

1. ТЕРМИНДЕР МЕН АНЫҚТАМАЛАР

1.1. Агент – «FORTE BOOKING» ЖШС;

1.2. Брондау (резервтеу) — «Қазақстан темір жолы» ұлттық компаниясы» АҚ (бұдан әрі – «ҚТЖ» ҰК» АҚ) Клиентке белгілі бір бағыт пен күн бойынша жол жүру үшін таңдалған орынды алдын ала бекітуі және төлем жасау үшін шектеулі уақыт кезеңіне билет құнын белгілеуі. Белгіленген кезең (15 минут) өткеннен кейін төлем жасалмаған брондаудың күші автоматты түрде жойылады және орын басқалардың сатып алуы үшін қолжетімді болады;

1.3. Тапсырыс - Платформа арқылы таңдалған қызметтерді алу үшін Клиент қалыптастырған сұрау салу;

1.4. Агенттің серіктесі – Агент осы оферта бойынша өз міндеттемелерін орындау мақсатында серіктестік келісімін жасаған заңды тұлға;

1.5. Жолаушы - деректері билетке тапсырыс беруде көрсетілген тұлға;

1.6. Тасымалдаушы – жол жүру құжаттарында көрсетілген, Жолаушымен жасалған тасымалдау шарты негізінде жолаушылар мен багажды тасымалдауды жүзеге асыратын және Агентпен жол жүру құжаттарын сату туралы тиісті шарт жасаған ұйым;

1.7. Платформа – Интернет желісіндегі <http://travel.fortebank.kz/> адресі бойынша орналасқан WEB-сайтта немесе Агент серіктесінің мобильді қосымшасы арқылы қолжетімділік қамтамасыз етілген Агент сервисі.

2. ОФЕРТАНЫҢ МӨНІ

2.1. Агент Клиентке Қазақстан Республикасының заңнамасы және серіктестермен жасалған шарттар негізінде жолаушыларды теміржол көлігімен тасымалдауға билеттерді брондау және ресімдеу жүйесіне қолжетімділік бойынша ақпараттық-техникалық қызметтерді ұсынады, сондай-ақ Агенттің платформасы арқылы билеттерді ресімдеу, төлемін жасау және қайтару мәселелері бойынша Клиентке колдау көрсетеді. Тасымалдаудың нақты орындалуын Тасымалдаушы жүзеге асырады, Агент Тасымалдаушының коммерциялық өкілі (билеттерді сату агенті) ретінде әрекет етеді және билетті ресімдеу арқылы Жолаушы мен Тасымалдаушы арасында тасымалдау шартын жасаудың техникалық мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

3. АГЕНТТІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

3.1. Агент міндеттенеді:

1) Тасымалдау шартын жасау үшін жеткілікті ағымдағы қолжетімді пойыздар, қозғалыс кестелері, тарифтері мен тасымалдау қағидалары туралы өзекті ақпаратты ұсына отырып, Платформаның функционалына онлайн қолжетімділікті қамтамасыз етуге;

2) билетті ресімдеу мақсатында Тасымалдаушы жүйесіне Клиент пен Жолаушы деректерін беруге;

3) Тапсырыс статусы туралы ақпаратты ұсынуға;

4) Клиент пен Жолаушының дербес деректерін жинау, өңдеу және қорғау бойынша Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтауға;

5) Агент сондай-ақ офертада және заңнамада көзделген басқа да міндеттерді көтереді.

3.2. Агент құқылы:

1) міндеттемелерін тиісінше орындау үшін Клиенттен қажетті ақпаратты сұратуға құқылы. Клиент сұратылған ақпаратты беруден бас тартқан жағдайда, Агент өзіне немесе үшінші тұлғаларға залал келтірмеу үшін қызмет көрсетуді тоқтата тұруға немесе күшін жоюға (брондаудың/билеттің күшін жоюға) құқылы;

2) Клиент оферта талаптарын немесе заңнама талаптарын елеулі түрде бұзған жағдайда, Клиентке қызмет көрсетуден бас тартуға (немесе ресімделген билеттің күшін жоюға);

3) қызметтерді көрсету тәртібіне, тарифтерге, қолжетімді бағыттардың тізбесіне, кестелерге және басқа да ілеспе ақпаратқа қатысты Платформада орналастырылған ақпаратқа қажет болған жағдайда біржақты тәртіпте өзгерістер енгізуге.

Мұндай өзгерістер Платформада жарияланған сәттен бастап күшіне енеді және жаңартылған ақпарат Клиентке Платформаны пайдалану процесінде тікелей беріледі;

4) Агент қызметтеріне қатысты ақпараттық, анықтамалық және жарнамалық хабарламаларды Клиент көрсеткен байланыс деректері бойынша Клиентке жіберуге. Клиент осы офертаны құптау арқылы осындай хабарламаларды алуға келісімін білдіреді. Клиент Агентке тиісті хабарлама жіберу арқылы немесе арнайы баптаулар арқылы (қашықтан қол жеткізу жүйелерінде қарастырылған болса) жарнамалық хабарламалардан бас тартуға құқылы;

5) Агент сондай-ақ офертада және заңнамада көзделген басқа да құқықтарды жүзеге асырады.

4. КЛИЕНТТІҢ/ЖОЛАУШЫНЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

4.1. Клиент/Жолаушы міндетті:

1) билетті ресімдеу үшін қажетті нақты және толық деректерді, сондай-ақ Агенттің сұрау салуы бойынша міндеттемелерді тиісінше орындау үшін қажетті басқа да ақпаратты беруге;

2) билетті ресімдеу кезінде көрсетілген деректердің дұрыстығын және Жолаушылардың жеке басын куәландыратын құжаттарға сәйкестігін тексеруді қамтамасыз етуге;

3) жеке басын куәландыратын құжаттардың жарамдылығын, олардың қолданылу мерзімін, орналасқан елдің қағидаларына сәйкес қайтып келген күннен бастап төлқұжаттың қолданылу мерзімінің ұзақтығын, визалардың болуын (қажет болған жағдайда) және олардың тасымалдау қағидаларына, оның ішінде транзиттік және соңғы пункттерде тасымалдау қағидаларына сәйкестігін қамтамасыз етуге;

4) Платформада көрсетілген қызметтер үшін уақытында төлем жасауға;

5) багаждың рұқсат етілген салмағы, өлшемдері мен саны туралы ақпаратты Тасымалдаушыдан өзі нақтылауға. Агенттен осындай мәселелер бойынша алынған барлық ауызша ақпарат ұсыныстық сипатта және хабардар ету күні өзекті болып табылады;

6) баратын елдің визалық және басқа талаптарын өзі тексеруге, сондай-ақ Тасымалдаушыдан қолданыстағы талаптар, тасымалдауды жүзеге асыру кезіндегі шектеулер, оның ішінде қажетті кіру рұқсаттары, екпелер, сақтандыру полистері және басқа рұқсат құжаттары, сондай-ақ белгіленген пункт елі немесе ауысып отыру пункті үшін рәсімдер туралы қажетті ақпаратты алуға. Бұл ретте Агенттен алынған барлық ауызша ақпарат ұсыныстық сипатта болады, хабардар ету күні өзекті болып табылады және Тасымалдаушыдан нақтыланады;

7) Платформаны билеттерді үшінші тұлғаларға қайта сату мақсатында пайдаланбауға;

8) билетте көрсетілген пойыздың жөнелтілу уақытында отырғызу үшін Жолаушының келуін қамтамасыз етуге, бұл ретте өзімен бірге келесі қажетті құжаттары болу керек: атына билет ресімделген тұлғаның жеке басын куәландыратын құжат (төлқұжат), сондай-ақ жеңілдік алу үшін растаушы құжаттар (қолданылатын болса). Егер бағдар мемлекеттік шекараны кесіп өтуді қамтыса, қолданыстағы төлқұжаттардың, визалардың және басқа қажетті шығу/кіру рұқсаттарының болуын алдын ала қамдауы тиіс. Клиенттің иммиграциялық және шекаралық талаптарды орындамауының салдары үшін Агент жауапты емес; барлық қажетті жол жүру құжаттарын алу Клиенттің/Жолаушының міндеті;

9) Клиентке/Жолаушыға офертада және заңнамада көзделген басқа да міндеттер жүктеледі.

4.2. Клиент/Жолаушы құқылы:

1) офертада көрсетілген электрондық пошта арқылы қолдау қызметіне хабарласу арқылы билетті сатып алу (төлем жасау) алдында Агенттен Тасымалдаушы қағидаларының түсіндірмесін қазақ және/немесе орыс тілінде алуға;

2) билет төлемін төлеген кезде Платформада қолжетімді кез келген төлем тәсілін таңдауға;

3) Платформаның функционалын оферта талаптарына сәйкес пайдалануға. Бұл ретте Тасымалдаушылар және/немесе Агент Клиентке/Жолаушыға Платформада өздері таңдаған қызметтерден басқа кез келген басқа қызметтерді көрсетуге міндетті емес;

4) Клиент/Жолаушы офертада және заңнамада көзделген басқа да құқықтарды жүзеге асырады.

5. БИЛЕТТІ РЕСІМДЕУ ҚАҒИДАЛАРЫ

5.1. Клиент электрондық билетті ресімдеу үшін пойыздың бағытын, күнін таңдап, билетті іздейді. Сапар параметрлерін таңдайды және әрбір Жолаушының дербес деректерін толтырады. Сапар параметрлері мен әрбір Жолаушының дербес деректерінің дұрыс көрсетілуі үшін толық жауапкершілік Тапсырысты ресімдеген Клиентке жүктеледі.

5.2. Билеттерді сату мынадай мерзімдерде:

1) жолаушылар пойыздарына - қайта отырғызусыз қатынайтын вагондарға пойыздың қалыптастыру немесе айналым пункттерінен пойыз жөнелтілгенге дейін сату режиміне немесе аралық станциясынан орындардың болуына қарай, кемінде 45 (қырық бес) тәуліктен 1 (бір) тәулікке дейін жүзеге асырылады;

2) қала маңы пойыздарына – 10 (он) тәуліктен 1 (бір) тәулікке дейінгі мерзімде жүзеге асырылады.

Жол жүру құжаттарын (билеттерді) сату пойыздың жөнелтілуіне 10 минут қалғанда тоқтатылады.

5.3. Қайта отырғызусыз қатынайтын вагондарға билеттерді сату:

1) осы вагондар тағайындалған станцияға немесе пойыздың негізгі бағытынан ауытқитын учаскеде орналасқан станцияларға дейін баратын жолаушыларға – алдын ала режимде;

2) пойыздың негізгі бағытынан ауытқитын станцияға дейін баратын жолаушыларға – пойыздың жөнелтілуінен 72 сағат бұрын жүргізіледі.

5.4. Бір Тапсырыста ең көбі 4 электрондық билет ресімделеді және 4 Жолаушының әрқайсысының дербес деректері көрсетілуі тиіс.

5.5. Балалар ересек Жолаушылармен бірге бір Тапсырыста ресімделуі керек. Балаға электрондық билетті бөлек Тапсырыста ресімдеу мүмкін емес.

5.5. Түсініспеушіліктерді болдырмау және пойызға кешікпеу үшін ауысып отыру көзделген бағыт бойынша пойыздарға Тапсырыс беру кезінде олардың келуі мен жөнелтілуі арасындағы кемінде 3 сағат аралықты таңдау ұсынылады.

5.6. Техникалық себептерге байланысты Астана уақыты бойынша 4:50 мен 5:50 аралығында Платформада электрондық билеттерді ресімдеуге болмайды.

5.7. «Жолаушылар тасымалы» АҚ қалыптастырған «Турист», «Бизнес» және «Гранд» кластарындағы, ҰВ, купе, плацкарт вагондарда жол жүруге Тапсырысты ресімдеу кезінде электрондық билеттер құнына төсек-орын жиынтығын пайдаланғаны үшін төлем кіреді.

5.8. Әрбір Жолаушы билетте көрсетілген орынға (орындарға) сәйкес жолаушылар вагонында орын (орындар) алады.

5.9. Орындары нөмірленген вагондарға (плацкарт, купе, жұмсақ) билеттерді сату кезінде екі немесе одан да көп билет сатып алған Жолаушыларға үстіңгі және төменгі орындардың бірдей саны беріледі.

6. ЖОЛАУШЫЛАР ТУРАЛЫ ДЕРЕКТЕРДІ ТОЛТЫРУ

6.1. Жолаушының дербес деректері оның жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілген деректерге сәйкес келуі керек.

6.2. Жол жүру деректері мен әрбір Жолаушының дербес деректерінің дұрыс көрсетілуі үшін толық жауапкершілік Клиентке жүктеледі.

7. ЭЛЕКТРОНДЫҚ БИЛЕТТЕР ТӨЛЕМІ

7.1. Электрондық билеттердің төлемі Visa, Visa Electron және MasterCard төлем карточкалары арқылы жүзеге асырылады.

7.2. Тапсырыстың төлемін төлеуге және төлем карточкасының деректемелерін енгізуге 15 минут беріледі. Белгіленген уақыттан асып кетсе, тапсырыстың күші жойылады.

7.3. Халықаралық төлем жүйелерінің талаптарына сәйкес Платформада төлем жасау кезінде қауіпсіздік деңгейін арттыру мақсатында 3D Secure/Secure Code технологиясы (Интернет желісіндегі төлемдер қауіпсіздігінің арнайы технологиясы) қолданылады. Егер қызмет көрсетуші банктің осы технологияны пайдалану үшін тиісті сертификаты болмаса, Клиенттің/Жолаушының төлемі қабылданбауы мүмкін. Төлем қабылданбаған жағдайда, Клиент/Жолаушы қызмет көрсететін банктің қолдау қызметіне хабарласуы керек.

8. БИЛЕТ АЛУ

8.1. Клиент төлем жасағаннан кейін электрондық билет жасалады, онда Тапсырыс нөмірі (8 таңба) және электрондық билет нөмірі (14 таңба) көрсетіледі.

8.2. Электрондық билеттерді ресімдейтін Клиент Тапсырыста көрсетілген барлық Жолаушының атынан әрекет етеді, осыған байланысты Тапсырыстағы барлық Жолаушы пойызға отырғызу және жол жүру талаптары туралы хабардар болып саналады.

8.3. Пойызда электронды тіркеу болмаса, өзіне-өзі қызмет көрсететін транзакция терминалында электрондық билетті қатаң есептіліктегі бланкіге (ҚЕБ) ауыстыру қажет.

9. КӘМЕЛЕТКЕ ТОЛМАҒАН ЖОЛАУШЫЛАРДЫҢ ЖОЛ ЖҰРУ ТӘРТІБІ

9.1. Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес балаға қамқорлық жасауды, оның құқықтары мен мүдделерін қорғауды жүзеге асыратын ата-ана, бала асырап алушы, қорғаншы, қамқоршы, патронат тәрбиеші және оларды алмастырушы басқа да адамдар болып табылатын Жолаушы, сондай-ақ кәмелетке толмаған баланың заңды өкілі емес, бірақ баланың заңды өкілінің атынан берілген сапар барысында кәмелетке толмаған баланы ертіп жүру құқығын растайтын түпнұсқадағы не цифрлық құжаттар сервисі арқылы алынған электрондық құжат нысанындағы нотариат куәландырған құжаты бар Жолаушы, егер тиісті құжаттары бар болса:

1) өзімен бірге 7 (жеті) жасқа толмаған бір баланы, егер ол бөлек орынға орналастырылмаса, тегін алып жүреді. 7 (жеті) жасқа толмаған балаға бөлек орын алу үшін жеңілдікпен жол жүру құжатын (билет) сатып алу қажет. Егер Жолаушымен бірге 7 (жеті) жасқа толмаған бірнеше бала еріп жүретін болса, біреуінен басқа барлық басқа бала үшін жеңілдікті жол жүру құжаттары (билеттері) сатып алынады;

2) 7 (жеті) жастан 15 (он бес) жасқа дейінгі балаларды жеңілдікті жол жүру құжаттары (билеттері) бойынша өзімен бірге алып жүреді.

7 (жеті) жастан 15 (он бес) жасқа дейінгі балалардың Қазақстан Республикасының аумағында жол жүру ақысы ересек Жолаушы үшін белгіленген жол жүру ақысының 50 (елу) % мөлшерінде алынады.

15 (он бес) және одан үлкен жастағы балалар үшін жол жүру құжаттары (билеттер) ересектерге арналған билет ретінде сатып алынады. Баланың жасы сапар басталған күні айқындалады.

Баланың жасын растайтын құжат билет кассасында және пойызға отырғызу кезінде көрсетілуі керек.

Бір бағыт бойынша бір пойызда 15 (он бес) жасқа дейінгі бір балаға біреуден артық жеңілдікті жол жүру құжатын (билетін) ресімдеуге болмайды.

9.2. Кәмелетке толмаған баланың заңды өкілі емес Жолаушы пойызға отырғызу кезінде баланың заңды өкілінің атынан берілген сапар барысында кәмелетке толмаған баланы ертіп жүру құқығын растайтын түпнұсқадағы не цифрлық құжаттар сервисі арқылы алынған электрондық құжат нысанындағы нотариат куәландырған құжатты ұсынады.

Баланың заңды өкілінің атынан берілген сапар барысында кәмелетке толмаған баланы ертіп жүру құқығын растайтын түпнұсқадағы не цифрлық құжаттар сервисі арқылы алынған электрондық құжат нысанындағы нотариат куәландырған құжат болмаса, кәмелетке толмаған Жолаушыны пойызға отырғызуға рұқсат етілмейді.

Сапар барысында аталған пойыз ішінде баланың заңды өкілінің өзі болған жағдайда, баланың заңды өкілінің атынан берілген сапар барысында кәмелетке толмаған баланы ертіп жүру құқығын растайтын нотариат куәландырған құжатты ұсыну талап етілмейді.

15 (он бес) жасқа толған және одан асқан балаларға олардың заңды өкілі атынан берілген, нотариат куәландырған түпнұсқадағы немесе цифрлық құжаттар сервисі арқылы алынған электрондық құжат нысанындағы жазбаша келісімімен ересек адамның ертіп жүруінсіз жол жүруге рұқсат етіледі. Пойызға отырғызу кезінде кәмелетке толмаған Жолаушы жолсерікке осы келісімнің түпнұсқасын немесе цифрлық құжаттар сервисі арқылы алынған электрондық құжат нысанында ұсынады.

10. ЖОЛАУШЫНЫ ПОЙЫЗҒА ОТЫРУ

10.1. Жолаушының жеке басын куәландыратын құжаттағы және электрондық билеттегі аты-жөні сәйкес келмеген жағдайда, егер осы офертада өзгеше көзделмесе, Жолаушы пойызға отырғызылмайды. Мұндай билеттер бойынша ақша қайтарылмайды.

10.2. Жолаушының билетінде бас әріптерін қоспағанда тегінде, атында және әкесінің атында екі әріптен аспайтын сәйкессіздік болса, сондай-ақ әкесінің аты бар болса немесе жоқ болса, онда пойызға отырғызуға рұқсат етіледі.

10.3. Электрондық билеттер басқа тұлғаларға берілмейді және Жолаушының жеке басын куәландыратын құжатты көрсеткенде ғана жарамды. Электрондық билеттерді қайта сатуға рұқсат етілмейді.

10.4. «Тұлпар-Тальго» вагондарынан жасақталған жолаушылар пойыздарына Жолаушыларды отырғызу пойыз жөнелтілуіне 5 минут қалғанда аяқталады.

10.5. Тасымалдаушының уәкілетті тұлғалары тіркелмеген тұлғаны анықтаған жағдайда, құқық бұзушыдан отырғызу станциясынан билет кассасы жұмыс істейтін және оны түсіретін станцияға дейінгі қашықтыққа жол жүру құнының он еселенген мөлшерінде тариф өндіріп алынады.

11. ЭЛЕКТРОНДЫҚ БИЛЕТТІ ЖӘНЕ ТИІСТІ АҚШАНЫ ҚАЙТАРУ

11.1. Қайтаруды аптаның кез келген күні тәулік бойы Агенттің Платформасы арқылы онлайн ресімдеуге болады.

11.2. Бүкіл Тапсырысты да, Тапсырыстағы нақты бір электрондық билетті де қайтаруға болады.

11.3. Клиент билетті қайтаруды Агенттің Платформасы арқылы өзі ресімдей алады. Агент Клиентке ақшаны қайтаруды билетті сатып алған тәсілмен жүргізеді. Билеттердің ақшасын қолма-қол ақшамен қайтару мүмкін емес.

11.4. Билет:

1) «Экспресс-3» АБЖ терминалдық жабдығымен немесе Жаңғыртылған фискалдық билеттік-кассалық кешенмен (ЖФБКК) немесе фискалдық билеттік-кассалық кешенмен (ФБКК) жабдықталған ҚР аумағындағы кез келген теміржол кассасында қайтарылады. Электрондық билетті және жеке басын куәландыратын құжатты (міндетті түрде электрондық билетте көрсетілгенін) көрсету қажет. Кассир орынды қайтарады. Оның әрекеттерінің нәтижесі ретінде Жолаушыға берілген ақшаны қайтару құжаты танылады (әртүрлі алымдар түбіртегі (ӨАТ), электрондық қосымша құжат (ЭҚК), әртүрлі алымдардың электрондық түбіртегі (ӨАЭТ)).

2) Жолаушы алған орынды қайтару құжатын info@fortebooking.com поштасы арқылы Агентке ұсынуы керек.

3) Алынған орынды қайтару құжатын Агент 60 жұмыс күні ішінде қарайды. Орынды қайтару құжатын қараудың нәтижесі оң болған жағдайда, ақша көрсетілген мерзімде Жолаушыға қайтарылады: тапсырыс төлемін төлем карточкасымен төлеген кезде 3-тен 10 банктік жұмыс күніне дейінгі аралықта. Құжатты қараудың нәтижесі теріс болған жағдайда, Жолаушының өтінімі себепті түрде орындалмайды.

11.5. Платформа арқылы теміржол билетін қайтару талаптары орындалмайды, егер:

11.5.1. Электрондық билет транзакциялық өзіне-өзі қызмет көрсету терминалы арқылы қатаң есептілік бланкіне (ҚЕБ) ауыстырылса;

11.5.2. Пойыздың құрамды қалыптастыру станциясынан жөнелтілуіне 1 сағаттан аз уақыт қалса. Бұл жағдайда қайтару келесі талаптарда жүзеге асырылады:

1) Орынды және ақшаны жедел қайтару тәртібі:

а) Жолаушы «Экспресс-3» АБЖ терминалдық жабдығымен немесе Жаңғыртылған фискалдық билеттік-кассалық кешенмен (ЖФБКК) жабдықталған ҚР аумағындағы кез келген теміржол кассасына жүгіне алады, электрондық билетті және жеке басын куәландыратын құжатты (міндетті түрде электрондық билетте көрсетілгенін) көрсетуі тиіс. Кассир орынды қайтарады. Оның әрекеттерінің нәтижесі ретінде Жолаушыға ұсынылған «вз по претензии» немесе «шағым бойынша» белгісі бар қайтару құжаты танылады;

б) Жолаушы билетте көрсетілген пойыз Жолаушы станциясынан жөнелтілген сәттен бастап 30 минуттан 24 сағатқа дейінгі аралықта «орынды қайтару» операциясын аяқтау үшін Жолаушыны жөнелту станциясының аумағындағы билет кассасына қайта жүгіне алады;

в) Жолаушы кассирге «вз по претензии» немесе «шағым бойынша» белгісі бар қайтару құжатын көрсетуі керек. Ал кассир «ақпарат: төлеушінің картасына қайтару» деген жазуы бар жаңартылған қайтару құжатын ұсынады;

г) ақшаны алу үшін алынған құжатты Агентке info@fortebooking.com электрондық поштасы арқылы жіберу қажет;

д) Агент алынған орынды қайтару құжатын 60 жұмыс күні ішінде қарайды. Орынды қайтару құжатын қарау нәтижесі оң болған жағдайда, Агент 10 жұмыс күні ішінде Жолаушыға ақшаны қайтарады. Құжатты қарау нәтижесі теріс болған жағдайда, Жолаушы белгіленген мерзімде себепті түрде орындамау туралы жауапты алады.

2) Орын мен ақшаны белгіленген тәртіпте қайтару тәртібі:

а) Жолаушы «Экспресс-3» АБЖ терминалдық жабдығымен немесе Жаңғыртылған фискалдық билеттік-кассалық кешенмен (ЖФБKK) жабдықталған ҚР аумағындағы кез келген теміржол кассасына жүгіне алады, электрондық билетті және жеке басын куәландыратын құжатты (міндетті түрде электрондық билетте көрсетілгенін) көрсетуі тиіс. Кассир орынды қайтарады. Оның әрекеттерінің нәтижесі ретінде Жолаушыға ұсынылған «вз по претензии» немесе «шағым бойынша» белгісі бар қайтару құжаты танылады. Жолаушы «Жолаушылар тасымалы» АҚ қаржы жөніндегі вице-президентінің атына белгіленген үлгіде өтініш жазуы керек. Өтінішті ілеспе құжаттарымен бірге «Жолаушылар тасымалы» АҚ-ға немесе оның филиалдарының біріне Жолаушы өзі жібереді. Ақшаны қайтару Жолаушының өтініші бойынша талап қою тәртібінде ғана жүзеге асырылады. Талап қою тәртібінде қайтару мерзімі 30 күн.

б) Клиенттің талап қою тәртібінде жүгінуі өтініш бойынша қабылданады. Платформа арқылы Клиенттен өтінішті жүктеп алу сілтемесі: <https://bilet.railways.kz/uploads/media/default/0001/01/d1846d18e7683612a1c0283bf85836af31670302.pdf>.

в) толтырылған өтінішті Клиент келесі мекенжайлар мен байланыс деректеріне жібере алады:

- Астана қаласы, Тынышбай ұлы 8, «К» блогы, 4-қабат – жолаушылар тасымалының «Солтүстік» өңірлік филиалы, тел. 8-(7172) - 614-324;

- Алматы қаласы, Тобаяқов көшесі, 2/1 - жолаушылар тасымалының «Оңтүстік» өңірлік филиалы, (тел. 8-(727) -296-16-68, 296-12-98);

- Ақтөбе қаласы, Станционная көшесі, 11 В, жолаушылар тасымалының «Батыс» өңірлік филиалы, (тел. 8-(7132) -97-64-24, 97-60-22);

- kensepp@railways.kz электрондық поштасына. Өтініштің электрондық поштаға келіп түсу мәселесіне қатысты келесі телефон нөміріне қоңырау шалу арқылы білуге болады: 8-7172-600-118 (Кеңсе);

- билеттерді қайтару тәртібіне қатысты кеңес алу үшін 8-(7172)-600-244 нөміріне қоңырау шалуға болады (Жол жүру құжаттарын сатуды ұйымдастыру қызметі), 8-(7172)-600-238 (Бухгалтерия).

11.6. Ақшаны қайтару «Жолаушылар тасымалы» АҚ белгілеген мерзімдерге сәйкес жүзеге асырылады. «Теміржол көлігі туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 91-бабының 1-тармағына сәйкес талап қою арызы алынған күннен бастап бір ай мерзімде қаралуы тиіс.

11.7. Пайдаланылмаған билеттер және осының салдарынан багажды тасымалдау жүзеге асырылмаған жағдайда, Тасымалдаушы Жолаушыға ақшаны келесі талаптарда қайтарады:

1) Жолаушы пайдаланбаған билетті қайтарған кезде:

- пойыздың жөнелтілуіне кемінде 24 (жиырма төрт) сағат қалғанда – билет құны мен плацкарт құнынан тұратын жол жүрудің толық құны;

- пойыздың жөнелтілуіне 24 (жиырма төрт) сағаттан аз уақыт қалғанда, бірақ пойыз жөнелтілуіне кемінде 6 (алты) сағат қалғанда – билет құны және плацкарт құнының 50% - і;

- пойыздың жөнелтілуіне 6 (алты) сағаттан аз уақыт қалғанда, бірақ жөнелтілгеннен кейін 1 сағаттан артық емес – билеттің құны, бұл ретте плацкартаның барлық құны, бірақ жол жүру құнының 30% - нен аспайтын мөлшерде ұстап қалады.

2) қала маңындағы пойыздарға ресімделген пайдаланылмаған билеттерді билет кассасына қайтару кезінде:

- пойыздың жөнелтілуіне кемінде 24 (жиырма төрт) сағат қалғанда - жол жүрудің толық құнын;

- пойыздың жөнелтілуіне 24 (жиырма төрт) сағаттан аз уақыт қалғанда, бірақ жөнелтілгеннен кейін 1 сағаттан артық емес – жол жүру құнының 70% - ін;

3) сатып алынған билетіне сәйкес Жолаушыға пойызда орын берілмеген кезде.

Жолаушы өзіне ұсынылған ауыстырудан бас тартқан жағдайда, Жолаушыға билеттері және жүкті тасымалдамағаны үшін ақша толық қайтарылады.

11.8. Пойыз жөнелтілгеннен кейін 1 сағат өткеннен кейін билеттерді қайтару жүргізілмейді, ақша қайтарылмайды.

11.9. Пойыздың жөнелтілуінен 1 (бір) сағат бұрын және пойыз билетте көрсетілген станциядан жөнелтілгеннен кейін билеттерді қайтару билетте көрсетілген жөнелту станциясында ғана жүзеге асырылады.

11.10. Билетті қайтаруды ресімдеу кезінде Агенттің агенттік қызметтері үшін ақы (сервистік алым) қайтарылмайды.

11.11. Билетті қайтару рәсімі кезінде «Жолаушылар тасымалы» АҚ белгілеген комиссиялық алым алынады.

12. ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

12.1. Тараптар оферта шеңберіндегі міндеттемелерін орындамағаны және/немесе тиісті түрде орындамағаны үшін оферта талаптарына сәйкес, ал онда көзделмеген жағдайларда Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапкершілік көтереді.

12.2. Агенттің Платформасында көрсетілетін, Клиент таңдаған бағыт бойынша билет бағасын іздеу нәтижелері түпкілікті болып табылмайды, билеттердің түпкілікті бағасы – брондау кезінде төлқұжат деректерін толтыру бетінде көрсетілген баға, бұл ретте «Брондау/Жалғастыру» батырмасын басқан кезде «ҚТЖ» ҰК» АҚ жүйесінде Билет құны нақты Жолаушыға бекітіледі.

12.3. Клиент билеттерді өзі қайтарғаны үшін жауапкершілік көтереді.

12.4. Клиент үшінші тұлғаларға билеттерді дұрыс ресімдеу үшін, сондай-ақ билет ресімделген Жолаушыны Тасымалдаушы қолданатын барлық қағидалар, талаптар және басқа шарттар туралы хабардар ету үшін толық жауапкершілікте болады.

12.5. Агенттің жауапкершілігін шектеу.

1) Агент Тасымалдаушы болып табылмайды және теміржол көлігімен жолаушыларды тасымалдау қызметтерін көрсетумен тікелей байланысты тәуекелдерге жауапты емес. Жолаушыны белгіленген пунктіге уақытында және қауіпсіз жеткізу үшін жауапкершілік Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпте Тасымалдаушыға жүктеледі. Агент мыналар үшін жауапты емес: пойыздарды жөнелтуді тоқтату немесе олардың кешігуі, кестенің, пойызда жол жүру талаптарының өзгеруі, жолда багаждың жоғалуы, пойызға отырғызудан бас тарту, егер мұндай оқиғалар Агенттің кінәсінен болмаса. Бұл ретте Агент Клиентке Тасымалдаушы алдында өз құқықтарын қорғауға көмектесе алады (мысалы, Тасымалдаушыға шағым беру тәртібі туралы хабарлау). Сондай-ақ билет Клиенттің кінәсінен ресімделмеуіне байланысты (мысалы, Жолаушының деректері дұрыс көрсетілмей, салдарынан билетті ресімдеу мүмкін болмаған жағдайда немесе Клиент электрондық билетті қағаз нұсқасына айырбастау талаптарын сақтамаған жағдайда) тасымалдау қызметі көрсетілмегін үшін Агент жауапты емес;

2) Клиенттің Тасымалдаушының сайтында (сайттарында) орналастырылған ақпаратты дұрыс түсіндіруі, осы офертаны, сондай-ақ Тасымалдаушы ұсынған басқа да ақпаратты түсіндіруі үшін Агент жауапты емес;

3) Агенттің қызметтерін пайдалану немесе пайдалана алмау нәтижесінде Клиентке келтірілген ықтимал жанама немесе күтпеген залал үшін Агент жауапты емес, егер мұндай залал Агенттің тікелей ниетінен туындамаса. Жанама залалдар - ұтылған пайда, моральдық зиян, белгілі бір нәтижелерді күту және т.б.

12.6. Клиенттің кез келген талаптары бойынша Агенттің жалпы жауапкершілігі Агенттің тиісті қызметті көрсеткені үшін алған сервистік алымының сомасынан аспауы керек (егер мұндай алым қарастырылса және алынған болса). Билет құнын қайтару туралы талаптарға қатысты жауапкершілік тасымалдау қағидаларына сәйкес Тасымалдаушыға қайтарылатын сомамен шектеледі.

12.7. Клиент Платформаға кіруге арналған есептік деректерінің (логин, құпиясөз) сақталуына жауап береді. Клиенттің есептік жазбасы арқылы жасалған барлық әрекетті, егер басқасы дәлелденбесе, Клиенттің өзі жасаған болып саналады. Клиенттің есептік жазбасын үшінші тұлғалардың рұқсатсыз пайдаланғаны үшін Агент жауапты болмайды.

12.8. Клиент офертаның 4.1. тармағының 8) тармақшасында көрсетілген талаптарды бұзған жағдайда (пойызға келмеу, жол жүру үшін тиісті құжаттардың болмауы), тасымалдау бойынша міндет Агенттің немесе Тасымалдаушының кінәсінен емес, Клиентке байланысты мән-жайлардың салдарынан тиісті түрде орындалмаған болып есептеледі. Мұндай жағдайларда ақшаны қайтару офертада көзделген қайтару қағидаларының жалпы негізінде жүзеге асырылады немесе егер бұл Тасымалдаушының қағидаларында көзделмесе, жүргізілмейді.

12.9. Тараптар тасымалдау шартынан туындайтын Клиенттің шағымдары бойынша Агенттің жауапкершілігі шектеулі деп келісті, өйткені Агент тасымалдау шартының тарапы болып табылмайды. Тасымалдаушының тасымалдауға қатысты өз міндеттемелерін орындауына байланысты кез келген талаптар

(мысалы, жолда кешігуі, багаждың жоғалуы, тасымалдау кезінде келтірілген залал келтірудің орнын толтыру туралы талаптар және т.б.) көлік заңнамасында белгіленген тәртіпте тікелей Тасымалдаушыға қойылуы тиіс.

13. ЕҢСЕРІЛМЕЙТІН КҮШ ЖАҒДАЙЛАРЫ

13.1. Егер Тараптардың біріне оферта бойынша міндеттемелерін орындауына офертаның 13.2. т. көрсетілген еңсерілмейтін күш жағдайлары кедергі келтіретін болса немесе кешіктіретін болса, онда оферта бойынша міндеттемелерді орындауы бұл жағдайлардың созылған мерзіміне және олардың міндеттемелерді орындауға кедергі келтірген немесе кешіктірген деңгейінде тоқтатылады.

13.2. Еңсерілмейтін күш жағдайларына офертаның мақсаттары үшін Тараптардың ақылға қонымды бақылауынан тыс кез келген мән-жайлар, сонымен қатар, бірақ мұнымен шектелмей, ауа райының төтенше құбылыстары мен табиғи апаттардан туындайтын жағдаяттар, байланыс желілерінің жұмысындағы іркілістер, электр қуатының істен шығуы немесе ажыратылуы, Интернет желісі мен басқа да коммуникациялық желілердің жұмысы мен қолжетімділігіндегі іркілістер, Платформаның, Агент серіктестерінің қашықтан қол жеткізу жүйелерінің жұмысындағы іркілістер, серверлердің немесе бағдарламалық жасақтаманың жұмысындағы іркілістер мен ақаулар, хакерлік шабуылдар, бағдарламалық жасақтаманы жаңартумен, Платформадағы, Агент серіктестерінің қашықтан қол жеткізу жүйелеріндегі жоспарлы және жоспардан тыс техникалық және профилактикалық жұмыстармен байланысты жағдаяттар, жергілікті немесе жалпымемлекеттік ауқымдағы төтенше жағдайлар, офертаның тарапы болып табылмайтын үшінші тұлғалардың және/немесе оферта тарапының еркіне және тілегіне қарамастан орын алатын болжанбаған әрекеттері немесе әрекетсіздігі, блокадаларды, әскери эмбарголарды қоса, бірақ олармен шектелмей соғыс қаупі, қарулы қақтығыс немесе осындай қақтығыстың елеулі қаупі, әскери қимылдар, жарияланған және жарияланбаған соғыс, лаңкестік актілері, диверсия, қарақшылық, тәртіпсіздіктер, басып кірулер, революция, бүлік, көтеріліс, жаппай тәртіпсіздіктер, коменданттық сағатты енгізу, ереуіл, апат, үшінші тұлғалардың заңсыз әрекеттері, эпидемия, өрт, жарылыс, көлік жұмысындағы ұзақ үзілістер, экспортқа/импортқа тыйым салу (шектеу), мемлекеттік билік органдарының және жергілікті өзін-өзі басқару органдарының тиісті шешімдерімен және актілерімен реттелетін жағдайлар, сондай-ақ ауа райының төтенше құбылыстары мен күтпеген жағдайлардың салдарын жоюға байланысты мән-жайлар, сондай-ақ тараптардың ақылға қонымды бақылауынан тыс басқа да мән-жайлар, сонымен қатар салдарынан офертада көзделген міндеттемелерді уақытында орындау мүмкін болмай қалатын Қазақстан Республикасының нормативтік актілерін қабылдауы жатады.

13.3. Еңсерілмейтін күш жағдайлары басталған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде офертада көзделген міндеттемелерін орындауына кедергі келтірілген Тарап екінші Тарапқа еңсерілмейтін күш жағдайларының орын алғаны туралы жазбаша хабарлауы тиіс.

13.4. Егер Тарап офертаның 13.3. т. белгіленгендей хабарлама жасамаса, Тарап үшін еңсерілмейтін күш жағдайларының салдарынан екінші Тарапқа хабарлама жолдау мүмкіндігі болмаған жағдайларды қоспағанда, ол еңсерілмейтін күш жағдайларына сілтеме жасау құқығынан айырылады.

13.5. Жалпыға мәлім сипаттарға ие еңсерілмейтін күш жағдайлары қосымша растамаларды немесе хабарламаларды талап етпейді. Барлық басқа еңсерілмейтін күш жағдайларына қатысты дәйектерді мүдделі Тарап ұсынады. Ұлттық Кәсіпкерлер Палатасы немесе басқа құзыретті орган берген құжаттар мұндай жағдайлар мен олардың ұзақтығы туралы куәландыратын дерек болып табылады.

14. ДАУЛАРДЫ ШЕШУ

14.1. Офертадан немесе оған байланысты туындауы мүмкін барлық қайшылық пен дауды Тараптар мүмкіндігінше келіссөздер арқылы шешетін болады.

14.2. Тараптар офертадан немесе оған байланысты туындайтын барлық дауды (қайшылықты) Агенттің орналасқан жері бойынша Қазақстан Республикасы заңнамасына сәйкес қарастыратын болып келісті.

14.3. Оферта үшін қолданылатын заң - Қазақстан Республикасының заңнамасы.

15. БАСҚА ТАЛАПТАР

15.1. Клиент Платформада сатып алуды жүзеге асыра отырып, дербес деректерін Агентке осы оферта талаптарын орындау үшін қажетті көлемде беруге және өңдеуге келісім беретінін растайды. Мұндай дербес деректерге келесілер кіреді, бірақ олармен шектелмейді: тегі, аты, әкесінің аты, туған күні, ЖСН, жеке куәлік/төлқұжат деректері, байланыс телефоны, email, сондай-ақ бағыт пен сатып алынатын қызметтердің деректері. Дербес деректерді өңдеудің мақсаты - Агенттің өз міндеттерін (брондауды ресімдеу, билеттерді беру, тапсырыс статусы туралы хабарлау, қолдау көрсету және т.б.) тиісті түрде орындауы, сондай-ақ ҚР заңнамасының талаптарын орындауы.

15.2. Клиент оның электрондық поштасына хаттар мен хабарламалардың, соның ішінде жарнамалық сипаттағы хабарламалардың жіберілуіне келісімін береді.

15.3. Агент алынған ақпаратты Клиент алдындағы өз міндеттемелерін орындау үшін пайдаланады.

15.4. Агент құпия ақпарат қамтылмаған және үшінші тұлғаларға берілмейтін «cookies» технологиясын пайдаланады. Агент Платформаға кірушінің IP-адресі туралы ақпарат алады. Бұл ақпарат Клиенттің алаяқтық әрекеттерін анықтау үшін ғана пайдаланылуы мүмкін.

15.5. Клиент қызмет көрсету сапасын жақсарту және Клиенттің ауызша мәлімдемелерін растау үшін телефон арқылы сөйлесулерді жазып алуға және Платформада Жолаушылардың төлқұжат деректерін кейінгі сатып алуларды ыңғайлы ету мақсатында ғана сақтауға келіседі.

15.6. Клиентке Платформаны пайдалану кезінде келесі ақпараттың жіберілетіні хабарланды және ол мұнымен келіседі: Клиенттің мобильді құрылғысының операциялық жүйесінің түрі, қосымша версиясы мен сәйкестендіргіші, желі күйі, қосымшаны пайдалану статистикасы және басқа да техникалық ақпарат.

15.7. Осы офертада айқын көзделмеген барлық басқа жағдайларда Тараптар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын басшылыққа алады.

16. АГЕНТТІҢ ДЕРЕКТЕМЕЛЕРІ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС ДЕРЕКТЕРІ

Агент: «FORTE BOOKING» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі

Заңды мекенжайы: Қазақстан Республикасы, Астана қаласы, Мәңгілік Ел даңғылы, 29/2 ғимарат, 7 т.е.о., 8-офис

БСН (Бизнес сәйкестендіру нөмірі): 241240026606

ЖСК (есеп айырысу шоты): KZ7496503F0014111771 «ForteBank» АҚ Астана қаласындағы филиалында

(БСК IRTYKZKA)

Қолдау қызметінің телефоны: 7575, эл. поштасы: info@fortebooking.com.