

Публичная оферта

ТОО «FORTE BOOKING», именуемое в дальнейшем «Агент», предлагает любому физическому лицу, индивидуальному предпринимателю или юридическому лицу, в дальнейшем именуемому «Клиент», заключить договор на оказание услуг по бронированию и приобретению железнодорожных проездных документов (далее - билет) на изложенных ниже условиях.

Данный документ является публичной офертой в соответствии со статьей 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан (далее – ГК РК), а совершение Клиентом действий по поиску, бронированию или покупке билетов посредством Платформы Агента, считается полным и безоговорочным принятием (акцептом) настоящей оферты в соответствии со статьей 396 ГК РК и означает заключение между Агентом и Клиентом соответствующего договора на условиях настоящей публичной оферты.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. Агент – ТОО «FORTE BOOKING»;
- 1.2. Бронирование (резервирование) — предварительное закрепление АО «Национальная компания «Қазақстан темір жолы» (далее - АО «НК «КТЖ») за Клиентом выбранного места на проезд по определенному направлению и дате с фиксированием стоимости билета на ограниченный период времени для оплаты. По истечении установленного периода (15минут) без оплаты бронирование автоматически аннулируется, а место возвращается в общий доступ для продажи;
- 1.3. Заказ — сформированный Клиентом запрос на получение услуг, выбранных посредством Платформы;
- 1.4. Партнер агента – юридическое лицо, с которым Агент заключил партнерское соглашение, в целях исполнения своих обязательств по настоящей оферте;
- 1.5. Пассажир – лицо, данные которого указаны в Заказе на билет;
- 1.6. Перевозчик – организация, указанная в проездных документах, осуществляющая перевозку пассажиров и багажа, на основании заключенного с Пассажиром договора перевозки и заключившая с Агентом соответствующий договор о реализации проездных документов;
- 1.7. Платформа – сервис Агента, доступ к которому предоставляется на WEB-сайте, расположенным по адресу <http://travel.fortebank.kz/> в сети Интернет или посредством мобильного приложения партнера Агента.

2. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ

2.1. Агент предоставляет Клиенту информационно-технические услуги по доступу к системе бронирования и оформлению билетов на пассажирские железнодорожные перевозки на основании законодательства Республики Казахстан и договоров с партнерами, а также сопровождение Клиента по вопросам, связанным с оформлением, оплатой и возвратом билетов через Платформу Агента. Фактическое выполнение перевозки осуществляется Перевозчиком, Агент действует в качестве коммерческого представителя Перевозчика (агента по продаже билетов) и обеспечивает техническую возможность заключения договора перевозки между Пассажиром и Перевозчиком путем оформления билета.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АГЕНТА

3.1. Агент обязуется:

- 1) обеспечить доступ к функционалу Платформы в режиме онлайн с предоставлением актуальной информации о доступных поездах, расписании, тарифах и правилах перевозок, достаточной для заключения договора перевозки;
- 2) передавать данные Клиента и Пассажира в систему Перевозчика с целью оформления билета;
- 3) предоставлять информацию о статусе Заказа;
- 4) соблюдать требования законодательства Республики Казахстан по сбору, обработке и защите персональных данных Клиента и Пассажира;
- 5) Агент несет также иные обязанности, предусмотренные офертой и законодательством.

3.2. Агент вправе:

- 1) запрашивать у Клиента информацию, необходимую для надлежащего исполнения обязательств. В случае отказа Клиента предоставить затребованную информацию Агент вправе приостановить либо отменить исполнение услуги (аннулировать бронирование/билет) во избежание ущерба себе или третьим лицам;
- 2) отказать Клиенту в оказании услуг (либо аннулировать оформленный билет) в случае существенного нарушения Клиентом условий оферты или требований законодательства;

3) вносить изменения в информацию, размещенную на Платформе, касающуюся порядка оказания услуг, тарифов, перечня доступных направлений, расписания и иной сопутствующей информации, в одностороннем порядке по мере необходимости. Такие изменения вступают в силу с момента их опубликования на Платформе, и актуальная информация предоставляется Клиенту непосредственно в процессе пользования Платформой;

4) направлять Клиенту информационные, справочные и рекламные сообщения, связанные с услугами Агента, по указанным Клиентом контактным данным. Клиент, акцептуя настоящую оферту, выражает согласие на получение таких сообщений. Клиент вправе отказаться от рекламных рассылок путем направления соответствующего уведомления Агенту или посредством специальных настроек (если предусмотрены в системах удаленного доступа);

5) Агент осуществляет также иные права, предусмотренные офертой и законодательством.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА/ПАССАЖИРА

4.1. Клиент/Пассажир обязан:

1) предоставить точные и полные данные, необходимые для оформления билета, а также другую информацию по запросу Агента, необходимую для надлежащего исполнения обязательств;

2) обеспечить проверку корректности и соответствия данных, указанных при оформлении билета, документам, удостоверяющим личность Пассажиров;

3) обеспечить действительность документов, удостоверяющих личность, срок их действия, продолжительность срока действия паспорта с момента возвращения согласно правилам страны пребывания, наличие виз (при необходимости) и соответствие их правилам перевозки, в том числе в транзитных и конечных пунктах;

4) своевременно производить оплату за предоставленные услуги на Платформе;

5) самостоятельно уточнять у Перевозчика информацию о допустимом весе, габаритах и количестве единиц багажа. Вся устная информация, получаемая от Агента по таким вопросам, носит рекомендательный характер и актуальна на день информирования;

6) самостоятельно проверять визовые и иные требования страны назначения, а также получать необходимую ему информацию у Перевозчика об имеющихся условиях, ограничениях при осуществлении перевозки, в том числе о необходимых разрешениях на въезд, прививках, страховых полисах и иных разрешительных документах, и процедурах для страны пункта назначения или пересадочного пункта. При этом вся устная информация, получаемая от Агента, носит рекомендательный характер, актуальна на день информирования и подлежит уточнению у Перевозчика;

7) не использовать Платформу в целях перепродажи билетов третьим лицам;

8) обеспечить явку Пассажира на посадку к указанному в билете времени отправления поезда, имея при себе необходимые документы: удостоверение личности (паспорт) того лица, на имя которого оформлен билет, а также подтверждающие документы на льготы (если применимо). Если маршрут предусматривает пересечение государственной границы – заблаговременно позаботиться о наличии действительных загранпаспортов, виз, иных требуемых разрешений на выезд/въезд. Агент не несет ответственности за последствия несоблюдения Клиентом иммиграционных и пограничных требований; получение всех необходимых для поездки документов является обязанностью Клиента/Пассажира;

9) Клиент/Пассажир несет также иные обязанности, предусмотренные офертой и законодательством.

4.2. Клиент/Пассажир вправе:

1) получить у Агента разъяснение правил Перевозчика на казахском и/или русском языке до покупки (оплаты) билета, обратившись в службу поддержки по электронной почте, указанной в оферте;

2) при проведении оплаты билета выбрать любой способ оплаты доступный на Платформе;

3) использовать функционал Платформы согласно условиям оферты. При этом Перевозчики и/или Агент не обязаны предоставлять Клиенту/Пассажиру любые другие услуги, кроме тех, что были выбраны им на Платформе;

4) Клиент/Пассажир осуществляет также иные права, предусмотренные офертой и законодательством.

5. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ БИЛЕТА

5.1. Для оформления электронного билета Клиент выбирает направление поезда, дату и осуществляет поиск билета. Выбирает параметры поездки и заполняет персональные данные каждого Пассажира. За правильность указания параметров поездки и персональных данных каждого Пассажира полную ответственность несет Клиент, оформляющий Заказ.

5.2. Продажа билетов осуществляется в сроки:

- 1) на пассажирские поезда - не менее чем от 45 (сорока пяти) до 1 (одних) суток до отправления поезда с пунктов формирования или оборота пассажирского поезда, вагонов беспересадочного сообщения, с промежуточной станции в зависимости от режима продажи или наличия мест;
- 2) на пригородные поезда - от 10 (десяти) до 1 (одних) суток.

Продажа проездных документов (билетов) прекращается за 10 минут до отправления поезда.

5.3. Продажа билетов в вагоны беспересадочного сообщения производится:

- 1) пассажирам, следующим до станции назначения этих вагонов или станций, расположенных на участке отклонения от основного маршрута поезда - в предварительном режиме;
- 2) пассажирам, следующим до станции отклонения от основного маршрута следования поезда - за 72 часа до отправления поезда.

5.4. В одном Заказе может быть оформлено не более 4 электронных билетов с указанием персональных данных каждого из 4 Пассажиров.

5.5. Дети должны быть оформлены в одном Заказе со взрослыми Пассажирами. Оформление электронного билета на ребёнка в отдельном Заказе невозможно.

5.6. Во избежание недоразумений и предотвращения опоздания на поезд рекомендуется при оформлении Заказов в поезда по маршруту с пересадками выбирать интервал между их прибытием и отправлением не менее 3 часов.

5.7. Оформление электронных билетов на Платформе не производится в период с 4 ч. 50 мин. до 5 ч. 50 мин. времени Астаны по техническим причинам.

5.8. При оформлении Заказа на проезд в вагонах СВ, купе, плацкарт, классов «Турист», «Бизнес» и «Гранд» поездов формирования АО «Пассажирские перевозки», в стоимость электронных билетов включена плата за пользование комплектом постельного белья.

5.9. Каждый Пассажир занимает место (места) в пассажирском вагоне в соответствии с местом (местами), указанным(и) в билете.

5.10. При продаже билетов в вагоны (плацкарные, купированные, мягкие) с нумерованными местами Пассажирам, приобретающим два билета и более, предоставляется равное количество верхних и нижних мест.

5.11. Взимание комиссионного сбора за организацию продажи проездных документов (билетов) осуществляется в установленном законодательством порядке.

6. ЗАПОЛНЕНИЕ ДАННЫХ О ПАССАЖИРАХ

6.1. Персональные данные Пассажира должны соответствовать данным, указанным в документе, удостоверяющем его личность.

6.2. За правильность указания реквизитов поездки и персональных данных каждого Пассажира полную ответственность несет Клиент.

7. ОПЛАТА ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ

7.1 Оплата электронных билетов осуществляется с помощью платежных карточек Visa, Visa Electron и MasterCard.

7.2. На оплату Заказа и ввод реквизитов платежной карточки отводится 15 минут. В случае превышения установленного времени заказ аннулируется.

7.3. В соответствии с требованиями международных платежных систем в целях повышения уровня безопасности при оплате на Платформе применяется технология 3D Secure/Secure Code (специальная технология безопасности платежей в Интернет). При отсутствии соответствующего сертификата у обслуживающего банка на применение данной технологии Клиенту/Пассажиру может быть отказано в проведении оплаты платежной системой. При получении отказа в оплате Клиенту/Пассажиру следует обратиться в службу поддержки обслуживающего банка.

8. ПОЛУЧЕНИЕ БИЛЕТА

8.1. После проведения Клиентом оплаты формируется электронный билет, в котором указан номер Заказа (8 знаков) и номер электронного билета (14 знаков).

8.2. Клиент, оформляющий электронные билеты действует от имени всех Пассажиров, указанных в Заказе, в связи с чем, все Пассажиры Заказа считаются проинформированными об условиях посадки и проезда в поезде.

8.3. Если поезд не поддерживает электронную регистрацию, то необходимо обменять электронный билет на бланк строгой отчетности (БСО) в транзакционном терминале самообслуживания.

9. ПОРЯДОК ПРОЕЗДА НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ПАССАЖИРОВ

9.1. Пассажир, являющийся родителем, усыновителем (удочерителем), опекуном, попечителем, патронатным воспитателем или другим заменяющим лицом, осуществляющим в соответствии с законодательством Республики Казахстан о браке и семье заботу и защиту прав и интересов ребенка, а также Пассажир, не являющийся законным представителем несовершеннолетнего ребенка, но имеющий нотариально заверенный документ на право сопровождения несовершеннолетнего ребенка в поездке, выписанного от имени законного представителя ребенка в оригинале либо в форме электронного документа посредством сервиса цифровых документов, при наличии соответствующих документов:

1) провозит с собой бесплатно одного ребенка в возрасте не старше 7 (семи) лет, если он не занимает отдельное место. Для занятия отдельного места ребенком не старше 7 (семи) лет необходимо приобрести льготный проездной документ (билет). При следовании с Пассажиром более одного ребенка не старше 7 (семи) лет на всех остальных детей, кроме одного, приобретаются льготные проездные документы (билеты);

2) провозит с собой детей в возрасте от 7 (семи) до 15 (пятнадцати) лет по льготным проездным документам (билетам).

Плата за проезд по территории Республики Казахстан детей в возрасте от 7 (семи) до 15 (пятнадцати) лет взыскивается в размере 50 % (пятидесяти) от стоимости проезда, установленной для взрослого Пассажира.

Для детей от 15 (пятнадцати) лет и старше приобретаются проездные документы (билеты) как для взрослых. Возраст ребенка определяется на день начала поездки.

В билетную кассу и при посадке в поезд предъявляется документ, подтверждающий возраст ребенка.

Не допускается оформление более одного льготного проездного документа (билета) на одного ребенка в возрасте до 15 (пятнадцати) лет в одном поезде по одному маршруту.

9.2. Пассажир, не являющийся законным представителем несовершеннолетнего ребенка, предъявляет при посадке в поезд нотариально заверенный документ в оригинале либо в форме электронного документа посредством сервиса цифровых документов на право сопровождения несовершеннолетнего ребенка в поездке, выписанного от имени законного представителя ребенка.

Не допускается посадка в поезд несовершеннолетнего Пассажира в случае отсутствия нотариально заверенного документа в оригинале либо в форме электронного документа посредством сервиса цифровых документов на право сопровождения несовершеннолетнего ребенка в поездке, выписанного от имени законного представителя ребенка.

Предъявление нотариально заверенного документа на право сопровождения несовершеннолетнего ребенка в поездке, выписанного от имени законного представителя ребенка не требуется в случае личного присутствия законного представителя ребенка в пути следования в составе данного поезда.

Детям от 15 (пятнадцати) лет и старше допускается проезд без сопровождения взрослого с письменного согласия его законного представителя, удостоверенного нотариально в оригинале, либо в форме электронного документа посредством сервиса цифровых документов. При посадке в поезд несовершеннолетний Пассажир предъявляет данное согласие проводнику в оригинале, либо в форме электронного документа посредством сервиса цифровых документов.

10. ПОСАДКА ПАССАЖИРА В ПОЕЗД

10.1 При несоответствии ФИО Пассажира в документе, удостоверяющем личность и в электронном билете, Пассажир к посадке в поезд не допускается, если иное не предусмотрено в настоящей оферте. Возврат денег по таким билетам не производится.

10.2. Допускается посадка Пассажира в поезд с билетом, содержащим расхождения не более двух букв в фамилии, имени, отчестве за исключением заглавных, а также наличия или отсутствия отчества.

10.3. Электронные билеты не подлежат передаче другим лицам и действительны только при предъявлении документа, удостоверяющего личность Пассажира. Перепродажа электронных билетов не допускается.

10.4. Посадка Пассажиров в пассажирские поезда, сформированные из вагонов Тулпар - Талъго заканчивается за 5 минут до отправления поезда.

10.5. В случае обнаружения неоформленного лица уполномоченными лицами Перевозчика, с нарушителя в пользу Перевозчика взыскивается тариф равный десятикратной стоимости проезда за расстояние от станции посадки и до станции, где функционирует билетная касса и будет произведена его высадка.

11. ВОЗВРАТ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА И ПРИЧИТАЮЩИХСЯ ДЕНЕГ

11.1 Возврат можно оформить круглосуточно в любой день онлайн через Платформу Агента.

11.2. Возможен возврат как целого Заказа, так и конкретного электронного билета из Заказа.

11.3 Клиент может оформить возврат билета самостоятельно через Платформу Агента. Возврат денег производится Агентом Клиенту тем способом, которым производилась покупка билета. Возврат денег за билет наличными невозможен.

11.4 Возврат билета возможен:

1) в любой ЖД кассе на территории РК, оснащенной терминальным оборудованием АСУ «Экспресс-3», либо Модернизированным фискальным билетно-кассовым комплексом (МФБКК), либо Фискальным билетно-кассовым комплексом (ФБКК). Необходимо предъявить электронный билет и документ, удостоверяющий личность (обязательно тот, который указан в электронном билете). Кассир осуществляет возврат места. Результатом его действий является предоставленный Пассажиру документ возврата (квитанция разных сборов (КРС), электронный вспомогательный документ (ЭВД), электронная квитанция разных сборов (ЭКРС)).

2) Пассажир должен предоставить полученный документ возврата места Агенту по почте info@fortebooking.com.

3) Полученный документ возврата места рассматривается Агентом в течение 60 рабочих дней. В случае положительного рассмотрения документа возврата места, Пассажири возвращаются деньги в указанные сроки: при оплате заказа платежной картой от 3-х до 10-ти рабочих банковских дней. В случае отрицательного рассмотрения документа Пассажир получает мотивированный отказ.

11.5 Условия для возврата железнодорожного билета посредством Платформы не соблюdenы, если:

11.5.1. Был произведён обмен электронного билета на бланк строгой отчетности (БСО) посредством ТТС (транзакционного терминала самообслуживания);

11.5.2. До отправления поезда со станции формирования состава менее 1 часа. В этом случае возврат производится по следующим условиям:

1) Порядок возврата места и денег в ускоренном порядке:

а) Пассажир может обратиться в любую ЖД кассу на территории РК оснащенную терминальным оборудованием АСУ «Экспресс-3», либо Модернизированным фискальным билетно-кассовым комплексом (МФБКК), предъявить электронный билет и документ, удостоверяющий личность (обязательно тот, который указан в электронном билете). Кассир осуществляет возврат места. Результатом его действий является предоставленный Пассажири документ возврата с отметкой «вз по претензии» или «шагым бойынша»;

б) Пассажир может на протяжении 30 минут – 24 часов с момента отправления поезда со станции Пассажира, указанной в билете, повторно обратиться в кассу на территории станции отправления Пассажира для завершения операции «возврат места»;

в) Пассажири необходимо предъявить кассири документ возврата с отметкой «вз по претензии» или «шагым бойынша». Взамен кассир предоставит обновленный документ возврата, который содержит надпись «информация: возврат на карту плательщика»;

г) для получения денег необходимо отправить полученный документ Агенту по электронной почте info@fortebooking.com

д) Агент рассматривает полученный документ возврата места в течение 60 рабочих дней. В случае положительного рассмотрения документа возврата места, Агентом возвращаются деньги Пассажири в течение 10 рабочих дней. В случае отрицательного рассмотрения документа Пассажир получает мотивированный отказ в указанные сроки.

2) Порядок возврата места и денег в установленном порядке:

а) Пассажир может обратиться в любую ЖД кассу на территории РК, оснащенную терминальным оборудованием АСУ «Экспресс-3», либо Модернизированным фискальным билетно-кассовым комплексом (МФБКК), предъявить электронный билет и документ, удостоверяющий личность (обязательно тот, который указан в электронном билете). Кассир осуществляет возврат места. Результатом его действий является предоставленный Пассажири документ возврата с отметкой «вз по претензии» или «шагым бойынша». Пассажири необходимо написать заявление установленного формата на имя вице-президента по финансам АО «Пассажирские перевозки». Заявление с сопутствующими документами направляются Пассажири самостоительно в АО «Пассажирские перевозки», либо один из его филиалов. Возврат денег производится только в претензионном порядке по заявлению Пассажира. Период претензионного возврата составляет 30 дней.

б) обращение в претензионном порядке от Клиента принимается по заявлению. Ссылка на скачивание заявления от Клиента через Платформу: <https://bilet.railways.kz/uploads/media/default/0001/01/d1846d18e7683612a1c0283bf85836af31670302.pdf>.

в) заполненное заявление может быть отправлено Клиентом по следующим адресам и контактным данным:

- г.Астана, Тынышбай ұлы 8, блок "К" 4 этаж - региональный филиал по пассажирским перевозкам «Северный» тел. 8-(7172) - 614-324

- г.Алматы, ул. Тобаякова 2/1- региональный филиал по пассажирским перевозкам «Южный» (тел. 8-(727)-296-16-68, 296-12-98);

- г.Актобе, ул. Станционная 11 В, региональный филиал по пассажирским перевозкам «Западный» (тел. 8-(7132) -97-64-24, 97-60-22);

- на электронную почту:kensepp@railways.kz. По вопросу поступления заявления на электронную почту можно уточнить по номеру тел: 8-7172-600-118 (Канцелярия)

- по вопросу консультации касательно порядка возврата билетов обращаться на номер 8-(7172)-600-244, (Служба по организации продажи проездных документов), 8-(7172)-600-238 (Бухгалтерия).

11.6. Возврат денег осуществляется согласно срокам, установленным АО «Пассажирские перевозки». Согласно пункту 1 статьи 91 Закона Республики Казахстан «О железнодорожном транспорте», претензия подлежит рассмотрению в месячный срок со дня ее получения.

11.7. За неиспользованные билеты и несостоявшуюся вследствие этого перевозку багажа Перевозчик возвращает Пассажиру деньги в следующих случаях:

1) при возврате не использованного Пассажиром билета:

- не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до отправления поезда - полная стоимость проезда, состоящая из стоимости билета и стоимости плацкарт;

- менее чем за 24 (двадцать четыре) часа, но не позднее, чем за 6 (шесть) часов до отправления поезда - стоимость билета и 50% стоимости плацкарты;

- менее чем за 6 (шесть) часов до отправления поезда, но не более 1 (одного) часа после отправления поезда стоимость билета, при этом удерживается вся стоимость плацкарты, но не более 30% от стоимости проезда.

2) при возврате в билетную кассу неиспользованных билетов, оформленных на пригородные поезда:

- не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до отправления поезда - полная стоимость проезда;

- менее чем за 24 (двадцать четыре) часа, но не более 1 (одного) часа после отправления поезда – 70% (семьдесят) от стоимости проезда;

3) при непредоставлении Пассажиру места в поезде согласно приобретенному билету.

При отказе пассажира от предложенной ему замены Пассажиру возвращаются полностью деньги за билеты и несостоявшуюся перевозку багажа.

11.8. По истечении 1 (одного) часа после отправления поезда возврат билетов не производится, деньги не возвращаются.

11.9. Осуществление возврата билетов за 1 (один) час до отправления поезда и после отправления поезда со станции, указанной в билете, производится только на станции отправления, указанной в билете.

11.10. При оформлении возврата билета плата за агентские услуги (сервисный сбор) Агента не возвращается.

11.11. Взимание комиссионного сбора за операцию возврата проездного документа (билета) в связи с отказом пассажира от поездки осуществляется в установленном законодательством порядке.

12.ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

12.1 Стороны за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств в рамках оферты несут ответственность в соответствии с условиями оферты, а в случаях ей непредусмотренных, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

12.2. Результаты поиска цен на билеты по выбранному Клиентом направлению, отображаемые на Платформе Агента, не являются окончательными, а окончательной ценой на билеты считается цена, которая отображается в момент бронирования, на странице для заполнения паспортных данных, при этом в момент нажатия на кнопку «Забронировать/Продолжить» происходит фиксация стоимости Билета в системе АО «НК «КТЖ» за конкретным Пассажиром.

12.3 Клиент несет ответственность за самостоятельный возврат билетов.

12.4. Клиент несет всю ответственность за правильность оформления на третьих лиц билетов, а также за информирование Пассажира, на которого был оформлен билет, обо всех правилах, требованиях и прочих условиях, применяемых Перевозчиком.

12.5. Ограничение ответственности Агента.

1) Агент не является Перевозчиком и не несет ответственности за риски, связанные с непосредственно оказанием услуги перевозки пассажиров железнодорожным транспортом. Ответственность за своевременную и безопасную доставку пассажира к пункту назначения несет Перевозчик в порядке, установленном законодательством РК. Агент, не отвечает за: отмену или задержку поездов, изменение расписания, условия поездки в поезде, утрату багажа в пути, отказ в посадке, если такие события произошли не по вине Агента. Вместе с тем, Агент может содействовать Клиенту в защите его прав перед Перевозчиком (например, информировать о порядке подачи претензий Перевозчику). Также Агент не несет ответственности за непредоставление услуги перевозки, если билет не был оформлен по вине Клиента (например, неверно указаны данные Пассажира, что привело к невозможности оформления билета, или Клиент не выполнил требования по обмену электронного билета на бумажный и т.п.);

2) Агент не несет ответственности за правильность толкования Клиентом информации, размещенной на сайте(-ах) Перевозчика, толкованием настоящей оферты, а также прочей информации, предоставляемой Перевозчиком;

3) Агент не несет ответственности за возможный косвенный либо непредвиденный ущерб, понесенный Клиентом в результате использования либо невозможности использования услуг Агента, если такой ущерб не обусловлен прямым умыслом Агента. Под косвенным ущербом подразумеваются упущенная выгода, моральный вред, ожидание наступления определенных результатов и т.п.

12.6. Совокупная ответственность Агента по любым требованиям Клиента не может превышать сумму сервисного сбора, полученного Агентом за оказание соответствующей услуги (если таковой сбор предусмотрен и взимался). В отношении требований о возврате стоимости билета ответственность ограничена суммой, подлежащей возврату Перевозчиком согласно правилам перевозок.

12.7. Клиент отвечает за сохранность своих учетных данных (логин, пароль) для доступа к Платформе. Все действия, совершенные под учетной записью Клиента, считаются совершенными самим Клиентом, если не доказано обратное. Агент не несет ответственности за несанкционированное использование учетной записи Клиента третьими лицами.

12.8. В случае нарушения Клиентом требований, указанных в п.п.8) п.4.1.оферты (неявка на поезд, отсутствие надлежащих документов для поездки), обязанность по перевозке считается ненадлежаще выполненной не по вине Агента или Перевозчика, а вследствие обстоятельств, зависящих от Клиента. Возврат денег в таких случаях осуществляется на общих основаниях правил возврата, предусмотренных в оферте либо не производится, если правилами Перевозчика это не предусмотрено.

12.9. Стороны договорились, что ответственность Агента по претензиям Клиента, вытекающим из договора перевозки, имеет ограниченный характер, поскольку Агент не является стороной договора перевозки. Любые требования, связанные с выполнением Перевозчиком обязательств по перевозке (например, требования о компенсации при задержке в пути, утрате багажа, причинении вреда при перевозке и т.п.), должны предъявляться непосредственно Перевозчику в порядке, установленном законодательством о транспорте.

13. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

13.1. Если какой-либо из Сторон препятствуют или задерживают исполнение обязательств по оферте обстоятельства непреодолимой силы, указанные в п.13.2. оферты, тогда исполнение обязательств по оферте приостанавливается соразмерно времени, в течение которого делятся такие обстоятельства и в той степени, в какой они препятствуют или задерживают исполнение обязательств.

13.2. Обстоятельства непреодолимой силы, для целей оферты, означают любые обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Сторон, включая, но не ограничиваясь, обстоятельства, вызванные исключительными погодными условиями и стихийными бедствиями, перебои в работе сетей связи, отказ или отключения электроснабжения, перебои в работе и доступе к сети Интернет и других коммуникационных сетей, перебои в работе Платформы, системах удаленного доступа партнеров Агента, перебои и сбои в работе серверов или программного обеспечения, хакерские атаки, обстоятельства в связи с обновлениями программного обеспечения, плановыми и внеплановыми техническими и профилактическими работами на Платформе, системах удаленного доступа партнеров Агента, чрезвычайные обстоятельства локального или общегосударственного масштаба, непредсказуемые действия или бездействие третьих лиц, не являющихся стороной оферты, и/или которые происходят независимо от воли и желания стороны оферты, угроза войны, вооруженный конфликт или серьезная угроза такого конфликта, включая но не ограничиваясь блокадами,

военным эмбарго, военные действия, объявленная и необъявленная война, акты терроризма, диверсии, пиратства, беспорядки, вторжения, революция, мятеж, восстание, массовые беспорядки, введение коменданского часа, забастовка, авария, противоправные действия третьих лиц, эпидемии, пожар, взрывы, длительные перерывы в работе транспорта, запрет (ограничение) экспорта/импорта, условия, регламентированные соответствующими решениями и актами органов государственной власти и местного самоуправления, а также обстоятельства, связанные с ликвидацией последствий, вызванных исключительными погодными условиями и непредвиденными ситуациями, а также другие обстоятельства, которые находятся за пределами разумного контроля сторон, а также принятие нормативных актов Республики Казахстан, вследствие которых может стать невозможным своевременное выполнение обязательств, предусмотренных в оферте.

13.3. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты наступления обстоятельств непреодолимой силы, Сторона, у которой имеются препятствия в выполнении обязательств, предусмотренных в оферте, должна письменно уведомить другую Сторону о наступлении обстоятельств непреодолимой силы.

13.4. Если Сторона не сделала уведомления, как установлено в п.13.3. оферты, она теряет право ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы, за исключением случаев, когда для такой Стороны в результате обстоятельств непреодолимой силы стало невозможным послать уведомление другой Стороне.

13.5. Обстоятельства непреодолимой силы, носящие общеизвестный характер, дополнительных доказательств или уведомлений не требуют. Доказательства в отношении всех иных обстоятельств непреодолимой силы представляются заинтересованной Стороной. Доказательством, свидетельствующим о таких обстоятельствах и их длительности, являются документы, выданные Национальной Палатой Предпринимателей или иным компетентным органом.

14. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

14.1. Все разногласия и споры, которые могут возникнуть из оферты или в связи с ней, Стороны будут по возможности разрешать путем переговоров.

14.2. Стороны пришли к соглашению рассматривать все споры (разногласия), возникающие в связи и по поводу оферты в соответствии с законодательством Республики Казахстан по месту нахождения Агента.

14.3. Применимым правом для оферты является законодательство Республики Казахстан.

15. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

15.1. Клиент согласен с тем, что, совершая покупки на Платформе, он дает согласие на передачу и обработку своих персональных данных Агенту, в объеме, необходимом для выполнения условий настоящей оферты. Такие персональные данные включают, помимо прочего: фамилию, имя, отчество, дату рождения, ИИН, данные удостоверения личности/паспорта, контактный телефон, email, а также данные о маршруте и приобретаемых услугах. Цель обработки персональных данных - надлежащее исполнение Агентом своих обязанностей (оформление бронирования, выпiska билетов, информирование о статусе заказа, оказание поддержки и пр.), а также выполнение требований законодательства РК.

15.2. Клиент согласен, что на его электронный адрес могут направляться письма и сообщения, в том числе рекламного характера.

15.3. Агент использует полученную информацию для выполнения своих обязательств перед Клиентом.

15.4. Агент использует технологию «cookies», которая не содержит конфиденциальную информацию и не передается третьим лицам. Агент получает информацию об IP-адресе посетителя Платформы. Данная информация может использоваться исключительно для установления случаев мошеннических действий Клиента.

15.5. Клиент дает согласие на запись телефонных разговоров для повышения качества обслуживания и подтверждения устных заявлений Клиента, сохранение паспортных данных Пассажиров на Платформе исключительно в целях удобства последующих покупок.

15.6. Клиент уведомлен и соглашается, что при использовании Платформы передается следующая информация: тип операционной системы мобильного устройства Клиента, версия и идентификатор приложения, состояние сети, статистику использования приложения и другую техническую информацию.

15.7. Во всем остальном, что не предусмотрено явно настоящей оферты, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.

16. РЕКВИЗИТЫ И КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ АГЕНТА

Агент: Товарищество с ограниченной ответственностью «FORTE BOOKING»

Юридический адрес: Республика Казахстан, г. Астана, проспект Мангилик Ел, здание 29/2, НП 7, офис 8

БИН (Бизнес-идентификационный номер): 241240026606

ИИК (расчетный счет): KZ7496503F0014111771 в банке Филиал АО «Forte Bank» в г. Астана

(БИК IRTYKZKA)

Телефон службы поддержки: 7575, эл. почта: info@fortebooking.com.