

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА
на предоставление услуг доступа к ресурсам системы онлайн-бронирования

Настоящая оферта является официальным публичным предложением в соответствии со ст. 395 ГК РК (офертой) компаний: ТОО «Футура Тревел» (БИН 221040025052, адрес: Казахстан, город Алматы, пр. Сейфуллина, здание 609, БЦ «FORUM») которая именуется по тексту далее, как «Компания», заключить договор с любым лицом, именуемым в дальнейшем «Клиент», акцептовавшим настоящую оферту, то есть давшим безоговорочное согласие со всеми условиями взаимодействия Компании и Клиента, указанными ниже. Заключаемый договор (далее — «Оферта») устанавливает права и обязанности сторон при оказании Клиенту услуг как непосредственно Компанией, так и иными лицами, уполномочившими Компанию заключить Договор.

Оферта заключается Клиентом с ТОО «Футура Тревел», которая оказывает услугу по конкретному заказу Клиента. Информация о Компании содержится в предоставленных Клиенту первичных бухгалтерских документах (счет, чек).

Оферта устанавливает права и обязанности сторон при оказании Компанией Клиенту услуг по обеспечению бронирования и оформления билетов, а также других дополнительных услуг, связанных с перевозкой, по подбору оптимального маршрута авиаперевозки, перевозчика(ов), осуществляющего(их) перевозку по маршруту перевозки, провозной платы за авиаперевозку в соответствии с заданными Клиентом приоритетными параметрами условий перевозки, на интернет-сайте futura.travel (далее — Сайт), посредством которого Клиенту предоставляется доступ к ресурсам, размещенным в системе онлайн-бронирования.

Оферта считается заключенной и вступает в силу с момента ее акцепта Клиентом в порядке, предусмотренном Офертой.

По факту приобретения Клиентом ресурса на сайте Компания выдает Клиенту чек об оплате (направляется в электронном виде на указанную Клиентом электронную почту).

Содержание

I. Общая часть

- 1. Термины и определения, используемые в Оферте**
- 2. Предмет Оферты**
- 3. Перечень и стоимость услуг**
- 4. Права и обязанности сторон**
- 5. Оформление заказа**
- 6. Подтверждение заказа**
- 7. Приобретение ресурсов**
- 8. Аннуляция заказа**
- 9. Ответственность, разрешение споров**
- 10. Обстоятельства непреодолимой силы**
- 11. Действия, изменения и расторжение Оферты**
- 12. Конфиденциальность информации**

II. Специальная часть

- 13. Возврат билетов**
- 14. Возврат дополнительных услуг**
- 15. Условия использования промокодов**

I. Общая часть

- 1. Термины и определения, используемые в Оферте**

1.1. Перевозочные услуги («Перевозки») – авиационные (воздушные) перевозки, как на регулярных, так и на чартерных рейсах, а также железнодорожные перевозки пассажиров и их багажа, удостоверяющиеся соответствующим перевозочным документом (билетом).

Чартерные перевозки - перевозки, которые выполняются Оператором в соответствии с договором фрахтования всей или части вместимости транспортного средства, понимаемым в терминах Статьи 691 Главы 34 Гражданского Кодекса РК, а также приравненные к ним для целей настоящей Оферты перевозки регулярными рейсами (поездами дальнего следования, идущими по расписанию) по специальным (невозвратным) тарифам.

1.2. Дополнительные услуги – услуги страхования от несчастного случая и потери багажа при перевозке, иных видов страхования, а также иные услуги, включая СМС-информирование об отмене и переносе рейса, регистрацию на рейс, полный перечень которых представлен на Сайте.

1.3. Система онлайн-бронирования («Система») – информационно-коммуникационная технология, оперируемая Компанией и позволяющая осуществлять бронирование и приобретение через сеть Интернет перевозочных и дополнительных услуг.

1.4. Ресурсы системы («Ресурсы») – перевозочные и дополнительные услуги, информация о которых определенным образом сформирована в электронном виде для возможности их бронирования и приобретения посредством Системы.

1.5. Оператор – перевозчик, оказывающий перевозочные и дополнительные услуги, которые представлены в качестве Ресурсов.

1.6. Ресурсодатель – организация, уполномоченная Оператором и предоставившая его перевозочные или дополнительные услуги в качестве Ресурсов. В частности, Оператор может непосредственно являться Ресурсодателем. Под Ресурсодателем также понимается фрахтователь по договору фрахтования всей или части вместимости транспортного средства, осуществляющий чартерные перевозки, или уполномоченное фрахтователем лицо.

1.7. Сервис системы – обслуживание Клиентов посредством Системы, выраженное в предоставлении возможности интернет-бронирования и приобретения Ресурсов.

1.8. Сайт системы – веб-сайт, расположенный по адресу futura.travel, посредством которого Клиентам предоставляется доступ к Ресурсам для их интернет-бронирования и приобретения.

1.9. Клиент - пользователь Сайта, оформивший и оплативший посредством Сайта заказ на определенные Ресурсы на условиях настоящей Оферты.

1.10. Пассажир – пользователь услуг Оператора. В частности, Клиент - физическое лицо сам может являться пассажиром.

1.11. Заказ – оформленная на Сайте заявка Клиента в адрес Компании на бронирование и приобретение определенных Ресурсов, содержащее информацию обо всех существенных характеристиках перевозки и дополнительных услуг, необходимых Клиенту.

1.12. Статус заказа – определенное во времени состояние заказа, соответствующее установлению тех или иных прав и обязанностей Клиента, Компании, Ресурсодателя и Оператора, в том числе по отношению к заказанным Ресурсам.

1.13. Выбор Ресурсов - изначальный статус заказа, при котором Клиент сформировал заявку Компании в отношении определенных выбранных им Ресурсов.

1.14. Бронирование Ресурсов – измененный статус заказа, означающий, что:

- Оператор или Ресурсодатель удерживает (резервирует) на определенное время заказанные Ресурсы в пользу Клиента, в течение которого эти Ресурсы могут быть приобретены только Клиентом, совершившим заказ,
- Клиент, в свою очередь, обязан оплатить заказ на условиях Оператора или Ресурсодателя в течение этого времени, в противном случае происходит аннуляция заказа.

1.15. Приобретение Ресурсов - измененный статус заказа, означающий получение пассажиром права воспользоваться заказанными услугами Оператора (потребить услуги) и обязанности Оператора оказать услуги пассажиру. Оператор самостоятельно несет ответственность и гарантии надлежащего оказания своих услуг пассажирам. Право воспользоваться услугой Оператора возникает у пассажиров, только если Клиентом при оформлении заказа были правильно указаны необходимые сведения о пассажирах и только после полной оплаты заказа, включая тарифы и сборы Оператора, Ресурсодателя и сервисные сборы Компании.

1.16. Аннуляция заказа – измененный статус заказа, означающий, что бронирование Ресурсов отменено в силу неоплаты заказа Клиентом в установленное время, либо иного отказа Клиента от заказа до срока оплаты, равно как отказа Компании, Оператора или Ресурсодателя предоставить Ресурсы Клиенту по определенным причинам.

1.17. Билет – перевозочный документ установленного образца, удостоверяющий заключенный договор перевозки и наличие у пассажира прав на потребление перевозочных услуг Оператора.

1.18. Электронный билет – электронный документ (запись в системе учета) Оператора, содержащая идентификационные данные Клиента, пассажира, заказа и в качестве билета в электронном виде подтверждающая приобретение Ресурсов Клиентом в части перевозки.

1.19. Электронный ваучер – электронный документ (запись в системе учета) Компании, а в определенных случаях Ресурсодателя или Оператора, в том числе маршрутный лист, подтверждающий право Клиента на получение им составляющих Ресурсы услуг, заказанных в системе и оказываемых Ресурсодателем или Оператором, в части перевозки чартерным рейсом и/или дополнительных услуг. Электронный ваучер не является электронным билетом и не заменяет его.

2. Предмет оферты

2.1. Компания в режиме реального времени представляет Клиенту услугу доступа к Ресурсам онлайн-бронирования посредством Сайта, обеспечивает их бронирование и оформление, а так же оказывает иные услуги согласно перечню, предусмотренному в п. 3.1. Оферты, а Клиент обязуется оплатить оказанные Компанией услуги на условиях настоящей Оферты. Оферта считается заключенной между Компанией и Клиентом с момента нажатия Клиентом кнопки «оплатить» на странице оплаты заказа на Сайте.

Совершая оплату заказа после его оформления, Клиент тем самым подтверждает приобретение Ресурсов на условиях Оферты, а так же ознакомление и согласие с условиями и правилами выбранных тарифов. Соответствующее подтверждение размещено на странице оплаты заказа.

2.2. Клиент самостоятельно производит оформление заказов с целью бронирования и приобретения определенных (выбранных) Ресурсов посредством Сайта на условиях настоящей Оферты.

2.3. Бронирование Ресурсов в оформленном заказе происходит, как правило, автоматически в режиме реального времени, однако в отдельных случаях, в частности при заказе чартерных перевозок или отдельных дополнительных услуг, требует подтверждение заказа со стороны Оператора или Ресурсодателя. В этом случае не подтверждение заказа со стороны Оператора или Ресурсодателя означает его аннуляцию даже при условии полной оплаты заказа Клиентом.

2.4. Полная оплата подтвержденного заказа означает приобретение Клиентом Ресурсов и возникновение прав на получение услуг Оператора пассажирами и/или иными лицам, указанными Клиентом при оформлении заказа.

2.5. Все договоры воздушных перевозок пассажиров заключаются пассажирами, на имя которых оформлена перевозка, непосредственно с Операторами или Ресурсодателями, осуществляющими соответствующие пассажирские перевозки. Компания при обработке заказа не выступает ни как продавец электронных билетов (осуществляет поиск оптимальных условий перевозки, обеспечивает техническую возможность оформить электронный билет), ни как туроператор или турагент, не несет ответственность за какие-либо иные компоненты путешествия пассажира.

Компания при обработке заказа не выступает как Оператор, не является получателем дохода от провозной платы, устанавливаемой Оператором, не отвечает по обязательствам, связанным с перевозкой.

3. Перечень и стоимость услуг

3.1. В рамках настоящей Оферты Компания оказывает Клиенту следующие услуги:

3.1.1. предоставление доступа к Ресурсам онлайн-бронирования посредством Сайта;

3.1.2. обеспечение поиска, оформления, бронирования и оплаты заказа на Ресурсы (авиа и дополнительных услуг, связанных с перевозкой) посредством Сайта;

3.1.3. организация технической и информационной поддержки Клиента посредством обращения на e-mail: callcenter@futura.travel, включая обеспечение оформления процедуры обмена/возврата билетов;

3.2. Клиент обязуется оплачивать Компании стоимость оказанных услуг и возмещать Компании расходы, связанные с оказанием услуг, в том числе:

- стоимость приобретенных Клиентом Ресурсов (билетов, дополнительных услуг, связанных с перевозкой);

- сборы Компании за сервис системы, за оформление процедуры обмена/возврата Ресурсов, а так же сборы третьих лиц. НДС не облагается в связи с тем, что Компания применяет налогообложение на основании упрощенной декларации и в силу ст.681 НК РК не является плательщиком НДС,

- расходы, связанные с банковскими операциями по возврату денежных средств Клиенту, являющемуся нерезидентом Республики Казахстан, и /или с использованием Клиентом счета/банковской карты иностранного банка (при поручении Клиента о перечислении денежных средств на зарубежные счета/ банковские карты).

3.3. Сбор Компании за сервис системы рассчитывается в процентном соотношении от 0,2% до 20% от стоимости приобретаемых Клиентом Ресурсов.

3.4. Сборы за оформление процедуры аннуляции билетов устанавливаются в следующем размере: стоимостью до 10 000 тенге – 2 000 тенге, от 10 000 тенге – 5 000 тенге за пассажира. НДС не облагается в связи с тем, что Компания применяет налогообложение на основании упрощенной декларации и в силу ст.681 НК РК не является плательщиком НДС.

Сборы за оформление процедуры обмена/возврата билетов устанавливаются в следующем размере: 5 000 тенге с каждого пассажира, кроме младенцев до 2-х лет, но не менее 4,9% от стоимости билета. НДС не облагается в связи с тем, что Компания применяет налогообложение на основании упрощенной декларации и в силу ст.681 НК РК не является плательщиком НДС

Сборы за оформление процедуры вынужденного возврата билетов, для заказов с формой оплаты картой через futura.travel, устанавливаются в следующем размере:

1,8 % от стоимости заказа. НДС не облагается в связи с тем, что Компания применяет налогообложение на основании упрощенной декларации и в силу ст.681 НК РК не является плательщиком НДС

3.5. Стоимость заказа, включая стоимость Ресурса и сбор сервиса системы, подлежащая оплате Клиентом Компании, указывается на Сайте на странице оформления заказа, а также в сформированном по заказу счете Компании, а также направляется Клиенту по электронной почте, указанной им при регистрации.

Оплата заказа Клиентом осуществляется банковской картой или иным выбранным им способом, из указанных на странице оплаты заказа на Сайте.

Валютой расчетов за услуги, оказанные Компанией по настоящей Оферте, является казахстанский тенге. По факту приобретения Ресурса Клиенту направляется акт на оказанные услуги, счет на стоимость услуг.

4. Права и обязанности сторон

4.1. Клиент вправе:

4.1.1. Самостоятельно оформлять заказ на Сайте с использованием сети Интернет.

4.1.2. Отказаться от заказа (аннулировать заказ) на стадии выбора или бронирования Ресурсов (до момента полной оплаты подтвержденного заказа) без каких-либо штрафных санкций.

4.1.3. Выбирать способ оплаты заказа из предложенных на Сайте способов.

4.1.4. Отказаться от услуг Оператора после приобретения Ресурсов, в частности вернуть неиспользованные билеты на условиях и в соответствии с правилами Оператора, Ресурсодателя и Компании. Условия отказа от оплаченных заказов (после приобретения Ресурсов) могут содержать обязанности Клиента оплатить определенные сборы, комиссии, а также штрафные санкции. Условия отказа от определенных Ресурсов системы указаны в Специальной части настоящей Оферты.

4.1.5. Для решения сложных ситуаций, а также для направления отзывов о работе Компании, необходимо обратиться на e-mail: callcenter@futura.travel:

4.2. Компания вправе:

4.2.1. Требовать от Клиента полного выполнения условий заключенной Оферты. При невыполнении, нарушении Клиентом условий Оферты, а также при невозможности выполнить заказ, Компания вправе отказать Клиенту в оформлении заказа и оказании услуг.

4.2.2. Требовать от Клиента соблюдения порядка и всех процедур выбора, бронирования и приобретения Ресурсов, а также отмены/аннуляции заказа, изложенных на Сайте и в настоящей Оферте. Какие бы действия не совершал Клиент, Компания несет ответственность за надлежащее исполнение своих обязанностей только в случае совершения Клиентом действий с полным соблюдением этого порядка и процедур.

4.2.3. Устанавливать сервисные сборы за использование сервиса системы, при определенных способах оплаты заказа, за оформление ваучера, возврата/обмена билетов, иные сборы.

4.2.4. Включать размер сервисных сборов и стоимость иных услуг Компании, связанных с заказом Клиента, в общую цену заказа. При этом Клиент соглашается с таким ценообразованием оформленного заказа и ориентируется при оформлении заказа на стоимость всех услуг. Клиент также соглашается с тем, что до момента полной оплаты заказа цена заказа может в отдельных случаях измениться в связи с изменением стоимости Ресурсов, устанавливаемой Оператором/Ресурсодателем, а также стоимости сервиса системы, устанавливаемой Компанией.

4.2.5. Требовать от Клиента полной оплаты стоимости заказа, в том числе сервисных сборов. Удерживать с Клиента сумму сборов, расходов, полный размер штрафов Операторов или Ресурсодателей в случае обмена, добровольного или вынужденного возврата, аннулирования (войдирования в сутки выписки) билета, отказа от Ресурса после его оплаты, а при недостаточности средств требовать доплаты. В этом случае уплаченные ранее Клиентом сервисные сборы за использование сервиса системы, оформление билетов, проведение платежа и иные услуги, уже оказанные Клиенту Компанией не подлежат возврату. При этом Клиент признает такие действия Компании полностью правомерными и не имеет претензий.

4.2.6. Отключать и включать сервис системы, производить профилактические работы на сервере и другом оборудовании, задействованном в оказании услуг, в удобное время, информируя об этом Клиента на Сайте.

4.2.7. Использовать персональные данные Клиента/пассажира, предоставленные Клиентом при оформлении заказа, в целях проверки этих данных (идентификации Клиента) и/или в целях заключения и исполнения настоящей Оферты и/или в маркетинговых целях (распространение рекламы по смс и электронной почте Компанией и/или третьими лицами, в том числе партнерами/контрагентами Компании, поставщиками, перевозчиками, проведение маркетинговых исследований, рассылка иных информационных предложений, уведомлений по смс и электронной почте, информирование Клиента/пассажира об акциях по смс и электронной почте на предоставленный Клиентом номер/электронный адрес).

Клиент поручает Компании поиск предложений от третьих лиц по оказанию услуг для путешественников (в том числе поставщиков, перевозчиков, сайтов - агрегаторов и т.д.), а так же проводимых ими акций, и организовывать получение Клиентом от третьих лиц рекламных и иных предложений Клиенту по смс и/или электронной почте.

Клиент дает согласие на получение рекламы (рекламных и иных информационных рассылок) как от Компании, так и от третьих лиц, в том числе партнеров/контрагентов Компании, перевозчиков,

поставщиков, агентов, агрегаторов /консолидаторов в сфере поиска /оформления/продажи перевозок и иных дополнительных услуг.

4.2.7.1. Клиент настоящим подтверждает свое согласие с политикой обработки персональных данных, размещенной на сайте по адресу <https://futura.travel/docs/personal-data-policy.pdf> , в том числе на обработку своих персональных данных Компанией, включая следующие персональные данные: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата рождения, пол, номер телефона, адрес электронной почты, данные паспорта/загранпаспорта РК (серия, номер, срок действия), свидетельства о рождении (для лиц моложе 14 лет), данные документа выдачи иностранного государства, страну его выдачи.

Клиент дает свое согласие на поручение обработки своих персональных данных третьим лицам.

Клиент обязан получить у субъекта персональных данных письменное согласие на обработку персональных данных. Клиент гарантирует, что предварительно получил согласие на обработку персональных данных от пассажиров и несет ответственность за дачу такого согласия, а также за то, что пассажиры ознакомлены с настоящей Офертой. По заявкам Компании Клиент обязан в любое время предоставить Компании оригинал согласия субъекта персональных данных на обработку персональных данных. При неисполнении указанных обязанностей, Клиент обязуется компенсировать все убытки, расходы, возникшие у Компании в связи с неправомерной обработкой персональных данных, в том числе штрафы и иные выплаты, наложенные компетентными органами.

Клиент несет все риски и ответственность за сообщение недостоверных и неточных данных, за исключением данных заполняемых в системе автоматически.

4.2.7.2. Цель обработки персональных данных: заключение и исполнение настоящей Оферты, в том числе оформление билетов, оказание дополнительных услуг по заказу Клиента в рамках настоящей Оферты, рекламно-информационная цель – рекламные рассылки, рассылки предложений и условий об акциях по электронной почте, в том числе рекламные рассылки от третьих лиц, в том числе от партнеров/контрагентов Компании, указанных в п. 4.2.7.

4.2.7.3. Под обработкой персональных данных подразумевается следующий перечень действий с персональными данными, на совершение которых Клиент дает согласие: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача третьим лицам, распространение, предоставление доступа третьим лицам, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

4.2.8. Предоставлять Клиенту информацию об Операторах и Ресурсодателях и способах оплаты в объеме, согласованном с Операторами, Ресурсодателями и платежными системами, участвующими в процессе оплаты заказов Клиентом.

В отдельных случаях согласно ЗАКОНА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН О платежах и платежных системах (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.03.2023 г.), в целях предотвращения мошеннических и иных незаконных действий при переводе денежных средств в оплату заказа Компания, включая его агентов, вправе запросить документы и информацию для прохождения процедуры идентификации лица, совершающего перевод денежных средств, в том числе электронных денежных средств, или давшего распоряжение на такой перевод. Компания будет использовать такие документы и информацию исключительно в указанных целях и с соблюдением предусмотренных в таких случаях режимов конфиденциальности информации.

4.2.9. Консультировать Клиента и предоставлять дополнительную информацию по ходу оформления заказа, изменения статуса заказа, получения электронных билетов, получения электронных ваучеров и иных документов в электронном виде, в том числе звонить Клиенту на указанный им номер телефона, посылать сообщения на указанный им номер мобильного телефона и отправлять письма на указанный им адрес электронной почты. Клиент вправе отказаться от консультаций и дополнительного информирования Компанией.

4.2.10. Перенаправить Клиента в службу поддержки или на Интернет-ресурс Оператора, Ресурсодателя или платежной системы, участвующей в процессе оплаты заказа Клиентом, в том числе для более подробной информации об услугах, способах платежа и ответов на вопросы Клиента.

4.2.11. В любое время и без объяснения причин отказать в доступе к Сайту и к услугам, включая, но не ограничиваясь нарушениями Договора, без применения штрафных санкций к Компании.

4.3. Клиент обязан:

4.3.1. Самостоятельно оформлять заказ на Сайте. В целях использования сервиса системы и оформления заказа согласиться с условиями Оферты. Если Клиент воспользовался сервисом системы и произвел бронирование/приобретение Ресурсов в порядке, предусмотренном Офертой, то это автоматически означает, что Ресурсы приобретены в рамках заключенной Оферты.

4.3.2. Приступая к оформлению заказа подробно ознакомиться со всеми правилами, процедурами и инструкциями по использованию сервиса системы, указанными на Сайте, а также с правилами применения тарифов, условиями возврата, отмены или обмена выбранных Ресурсов, которые применяются Оператором или Ресурсодателем, правилами и условиями IATA (<https://www.iatatravelcentre.com/e-ticket-notice/1252070254.htm>), правилами пользования платежной системой, выбранной Клиентом для оплаты заказа. В связи с тем, что участились случаи изменения количества разрешенного к провозу багажа в разных классах бронирования, уточнять эту информацию у Оператора или у сотрудника авиакомпании в день оформления билетов. Указанные Правила отображаются на странице оформления заказа в том виде, в котором их предоставляет система бронирования, платежная система или Оператор/Ресурсодатель. Клиент соглашается соблюдать правила, условия и ограничения, налагаемые Оператором/Ресурсодателем, Ресурс которого Клиент приобретает. Клиент понимает, что любое нарушение таких правил может привести к аннулированию заказа и отказ в предоставлении Ресурса без возврата оплаченной ранее стоимости. В дальнейшем Клиент не вправе ссылаться на незнание или не согласие с вышеуказанными правилами, процедурами и инструкциями при возникновении споров или претензий.

Если Клиент приступил к оформлению заказа, это означает, что Клиент полностью ознакомлен и согласен с вышеуказанными правилами, процедурами и инструкциями и обязуется придерживаться них. Приобретая Ресурсы, Клиент подтверждает свое согласие и согласие пассажиров, для которых он приобрел Ресурсы, с условиями тарифа и иными условиями перевозки и оказания дополнительных услуг, условия обмена и возврата билетов, осуществляемые по правилам Оператора или Ресурсодателя.

Определенные правила возврата билетов или отказа от дополнительных услуг подразумевают, что при этом стоимость билетов или дополнительных услуг не возвращается или возвращается не полностью. Информация о точной сумме возвращаемых денежных средств предоставляется Клиенту /пассажиру по его письменному запросу.

При оформлении заказа, бронирования и приобретении Ресурсов для третьих лиц (пассажиров) Клиент действует от своего имени, но в интересах пассажиров, информирует эти лица обо всех

условиях, правилах и ограничениях перевозки и дополнительных услуг, о сервисе системы, а также обо всех возможных изменениях, связанных с заказом, бронированием и приобретением Ресурсов.

4.3.3. Самостоятельно внести требуемые данные для оформления заказа и бронирования/приобретения Ресурсов и нести полную ответственность за достоверность представленных им данных и правомерность их использования при оформлении заказа и последующих действиях в рамках Оферты. Все предоставленные Клиентом данные должны быть правдивыми, точными, актуальными и полными. Клиент уведомлен, что любые изменения в уже оформленном заказе невозможны в силу специфики работы глобальных дистрибутивных систем и систем резервирования Операторов.

4.3.4. Перед бронированием Ресурса ознакомиться с полной стоимостью всех заказанных услуг, определяющей общую цену заказа. Осуществление оплаты заказа путем нажатия соответствующей кнопки в интерфейсе Сайта, будет означать, что Клиент согласился с ценой заказа, и обязуется его оплатить.

4.3.5. Оплатить в полном объеме стоимость заказа, включая сервисные сборы одним из способов оплаты, выбранным Клиентом из представленных на Сайте. В отдельных случаях согласно ЗАКОНА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН О платежах и платежных системах (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.03.2023 г.), в целях предотвращения мошеннических и иных незаконных действий при переводе денежных средств в оплату заказа Клиент по запросу Компании, его агентов или операторов платежных систем обязан предоставить документы и информацию для прохождения процедуры идентификации лица, совершающего перевод денежных средств, в том числе электронных денежных средств, или давшего распоряжение на такой перевод. В случае отказа Клиента от предоставления указанных в запросе документов или информации, а также, если на основании предоставленных документов и информации указанная процедура идентификации дала отрицательный результат, проведение платежной транзакции отменяется, в результате чего заказ аннулируется с удержанием с Клиента сбора за сервис системы.

4.3.6. Удостовериться в том, что Ресурс успешно приобретен (получена информация о формировании электронного билета или получен электронный ваучер в случае приобретения чартерной перевозки).

4.3.7. Стороны гарантируют, что предприняли все необходимые действия, предусмотренные действующим законодательством Республики Казахстан, для получения и сбора всех необходимых согласий субъектов персональных данных на обработку их персональных данных.

4.3.8. Заключая настоящую Оферту, Клиент в соответствии с требованиями ЗАКОНА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН О персональных данных и их защите (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.05.2023 г.) поручает Компании обработку персональных данных пассажиров в целях исполнения Оферты. При этом Компания вправе осуществлять с персональными данными такие действия как: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (распространение, предоставление доступа, передача третьим лицам), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, как с использованием средств автоматизации, так и без использования средств автоматизации.

4.4. Компания обязана:

4.4.1. Предоставить Клиенту доступ к Сайту системы и сервису системы для бронирования и приобретения Ресурсов и оказать услуги строго на условиях настоящей Оферты.

4.4.2. Предоставить Клиенту информацию о Ресурсах и способах оплаты заказов. Исчерпывающей информацией считается размещенная на Сайте информация, предоставленная Операторами, Ресурсодателями и платежными системами, участвующими в оплате, и согласованная с ними. С информацией об Операторах и Ресурсодателях Клиент может ознакомиться до оформления заказа на Сайте путем нажатия на название соответствующей организации при выборе Ресурсов.

4.4.3. Предоставить Клиенту необходимую информацию о сервисе системы и инструкции для оформления заказа, выбора, бронирования и приобретения Ресурсов. Соответствующей информацией считается та информация, которую Компания публикует на Сайте.

4.4.4. Принять оплату от Клиента (в том числе через третьих лиц) после надлежащего оформления заказа, получить подтверждение об оплате заказа в режиме реального времени от платежных систем (третьих лиц), выступающих в роли агентов по приему платежей за услуги в случае их доступности и работоспособности на момент запроса об оплате. Без получения подтверждения от платежной системы оплаты заказа Ресурсы остаются не оплаченными Клиентом. Ресурсы считаются оплаченными Клиентом только в случае получения Компанией подтверждения об их полной оплате, при условии подтверждения бронирования Ресурсов от Оператора или Ресурсодателя (при необходимости такого подтверждения).

4.4.5. Предоставить Клиенту информацию об успешном приобретении Ресурсов, в частности, путем отправки Клиенту по электронной почте уведомления о приобретении Ресурса, характеристик электронного билета и/или электронных ваучеров (при бронировании чартерной перевозки). По требованию Клиента при оплате им перевозочных услуг предоставить ему маршрут/квитанцию.

5. Оформление заказа (выбор Ресурсов)

5.1. Оформление заказа осуществляется Клиентом на основании правил, процедур и инструкций, указанных на Сайте.

5.2. Заказ считается оформленным после совершения Клиентом следующих действий:

1. Выбор Ресурса на Сайте;
2. Корректное заполнение в полном объеме всех необходимых данных о Клиенте /пассажирах, включая персональные данные, в частности паспортные и иные данные, подтверждающие личность, номер мобильного телефона (в международном формате, например, +7700*****), адреса электронной почты. В случае неверного указания номера мобильного телефона Клиент лишается возможности получать уведомления о статусе заказа;
3. Нажатием соответствующей кнопки «Перейти к оплате» в интерфейсе Сайта.

5.3. При оформлении заказу присваивается первоначальный статус заказа «оформлен» в системе учета Компании.

6. Подтверждение заказа (бронирование Ресурсов)

6.1. Заказ считается подтвержденным, а Ресурсы забронированными при наступлении следующих событий:

6.1.1. Успешное оформление заказа Клиентом согласно разделу 5 Оферты;

6.1.2. Успешное прохождение процедуры проверки данных заказа, в том числе данных Клиента и пассажиров. При необходимости Компания обращается к Оператору или Ресурсодателю для дополнительной проверки данных заказа и получения от него положительного ответа;

6.1.3. Отправка Компанией запроса на бронирование Ресурсов в систему учета Оператора или Ресурсодателя, содержащего необходимые сведения о заказе;

6.1.4. Получение Компанией положительного ответа (подтверждения заказа) от Оператора или Ресурсодателя по данному заказу (при необходимости такого подтверждения).

6.2. При подтверждении заказа происходит изменение статуса заказа в учетной системе Компании, Оператора или Ресурсодателя на статус заказа «заказ подтвержден» в системе учета Компании, Оператора или Ресурсодателя.

6.3. Запись действий Клиента хранится в электронном виде в системе учета Компании и является необходимым и достаточным доказательством совершения Клиентом соответствующих действий на Сайте. В случае обнаружения различий между записью, сохранённой Клиентом, и записью, сохранённой Компанией, достоверной признаётся последняя.

7. Приобретение Ресурсов

7.1. Ресурсы, указанные в заказе, считаются приобретенными Клиентом при наступлении следующих событий:

7.1.1. Успешное бронирование Ресурсов согласно разделу 6 Оферты;

7.1.2. Полная оплата заказа, включая тарифы Оператора или Ресурсодателя, сервисные и иные сборы Компании в зависимости от оказываемых услуг, а также возможных изменений цен, в течение времени, указанном при бронировании Ресурсов (тайм-лимит), способом, выбранным Клиентом на Сайте/предусмотренном в Оферте. При отдельных способах оплаты платежей, в некоторых случаях, разделяется на две суммы, одна уходит в адрес Компании, другая – в адрес Оператора или Ресурсодателя. В отдельных случаях для проведения платежа должна произойти успешная процедура идентификации плательщика;

7.1.3. Получение Компанией подтверждения оплаты заказа от платежной системы, участвующей в осуществлении платежа при оплате банковской картой.

7.2. Электронный билет можно скачать на сайте future.travel после оплаты заказа.

7.3. С момента приобретения Ресурса Клиентом услуга в рамках Оферты является оказанной Компанией надлежащим образом и в полном объеме. Одновременно, между Клиентом /пассажиром и Оператором/Ресурсодателем возникает непосредственные отношения по перевозочным и дополнительным услугам. Все обязанности, связанные с осуществлением перевозки и оказанием дополнительных услуг несет Оператор и/или Ресурсодатель. Компания не при каких обстоятельствах не несет ответственности за действия Оператора/Ресурсодателя, или Клиента /пассажира, которые касаются неоказания или ненадлежащего оказания таких перевозочных и/или дополнительных услуг, включая, но, не ограничиваясь отмены рейсов, отказа от оказания услуг, принятие Клиента /пассажира на борт самолета, депортация пассажиров и т.п.

8. Аннуляция заказа

8.1. В случае если заказ не оплачен до наступления тайм-лимита, в том числе в связи с отказом платежной системы произвести перевод денежных средств, а также, если бронирование Ресурсов не подтверждено Оператором или Ресурсодателем (независимо от оплаты заказа), заказ аннулируется. Тайм-лимит оплаты может быть изменён по независящим от Компании причинам без предварительного уведомления Клиента /пассажира. Заказ может быть аннулирован Компанией до момента приобретения Ресурса. Любая указанная выше аннуляция заказа приводит к возврату Клиенту всех уже уплаченных по заказу денежных средств, за исключениями, указанными в настоящей Оферте.

8.2. После приобретения Ресурса отказ Клиента от заказа активирует процедуры возврата билетов, начисления штрафных санкций, компенсации стоимости дополнительных услуг в соответствии с настоящей Офертой и порядком, установленным Оператором и/или Ресурсодателем. В этом случае Клиенту может быть возвращены денежные средства за вычетом указанных штрафов и компенсаций, а также стоимости сервисных услуг Компании, уже оказанных Клиенту, в частности сбора за сервис системы.

8.3. Оператор или Ресурсодатель в одностороннем порядке и без предупреждения может аннулировать заказ в случае обнаружения двойного бронирования Ресурсов (более одной брони на одного конкретного пассажира на один и тот же рейс на одну и ту же дату). Во избежание двойного бронирования Ресурса Клиенту следует отменить все существующие дублирующие брони и после оформления заказа не инициировать дублирующие заказы.

8.4. Компания вправе аннулировать заказ, если Оператором или Ресурсодателем будет отказано в предоставлении брони, выписке билетов (формировании электронных билетов), а также, если Оператор и/или Ресурсодатель в процессе изменения статуса заказа приостановил или прекратил свою деятельность. Любые действия Оператора и/или Ресурсодателя, равно как их бездействие после того, как Клиент приобрел Ресурсы (статус заказа изменился на «Ресурсы приобретены») должны регулироваться в рамках договоров перевозки или оказания дополнительных услуг. Компания вправе, но не обязана выступать в таких случаях на стороне Оператора и/или Ресурсодателя, так как Компания является уполномоченным лицом Оператора/Ресурсодателя только в отношениях с Клиентом по бронированию и приобретению Ресурсов.

8.5. В случае несвоевременного поступления Компании информации об оплате заказа Клиентом, аннулирования заказа Ресурсодателем/Оператором или по иным не зависящим от Компании причинам, аннулированный заказ может быть восстановлен путем обработки сотрудником Компании в порядке общей очереди таких заказов.

8.6. Аннуляция заказа приводит к изменению статуса заказа в системе учета Оператора или Ресурсодателя на статус «Заказ аннулирован»: аннулированный заказ не может быть восстановлен для повторной оплаты, кроме как путём оформления нового заказа на Сайте.

9. Ответственность, разрешение споров

9.1. Компания не несет ответственности за ненадлежащее функционирование сотовой сети и доступность Клиенту отдельных сегментов сети Интернет в ходе бронирования и покупки Ресурсов, а также за качество и защищенность используемых Клиентом каналов связи при обращении к Сайту, равно как и за любой ущерб, причиненный Клиенту в результате использования им некачественных или незащищенных каналов связи.

9.2. Клиент принимает на себя полную ответственность и риски за достоверность и корректность вводимой контактной информации, реквизитов Клиента, данных пассажиров при оформлении заказа. Клиент несет полную ответственность за действия на Сайте, произведенные по параметрам доступа к его учетной записи. Клиент несет ответственность за оформление заказа под данным доступом, такой Заказ считается оформленным и подлежит оплате Клиентом. Стороны согласны, что в случае возникновения спорных ситуаций подтверждением действий Клиента на Сайте будет служить журнал важных программных событий (системный лог) и/или информационное письмо, предоставленные компанией-владельцем Сайта за подписью ее уполномоченного представителя.

9.3. Компания не несет ответственности за любые убытки и моральный вред, понесенные Клиентом в результате ошибочного понимания или непонимания Клиентом условий настоящей Оферты, информации о порядке получения и использования билетов.

9.4. Компания не несет ответственности за действия или бездействие Оператора/Ресурсодателя, связанные с перевозкой и оказанием дополнительных услуг Клиенту и/или пассажирам.

9.5. Клиент обязан соблюдать правила перевозки, установленные Оператором и/или Ресурсодателем, и довести их до сведения пассажиров. Клиент отвечает за соблюдение пассажирами указанных правил, а также настоящей Оферты. Клиент обязан самостоятельно изучить/ознакомиться с правилами перевозки, опубликованными на сайте перевозчика, к которым пассажир присоединяется по факту оформления авиабилета, а так же с правилами въезда/выезда, установленными иностранными государствами, таможенными, визовыми и миграционными правилами/требованиями, иными требованиями, связанными с международным перелетом/путешествием и/или перевозкой со стыковкой рейсов, касающихся в том числе перечня документов, наличие которых для пассажира обязательно. Информирование/разъяснение указанных правил и требований не входит в обязанности Компании. Оформление и наличие у пассажира визы, разрешения на въезд в иностранное государство, выездных, въездных и других документов, требуемых в соответствии с законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой будет осуществляться перевозка, является прямой обязанностью пассажира.

9.6. Компания не несет ответственность за негативные последствия и убытки, возникшие не по его вине, в том числе:

9.6.1. в случае невозможности выполнения обязательств, вследствие недостоверности или недостаточности сведений, предоставленных Клиентом, или нарушения Клиентом установленных правил оформления и оплаты заказа;

9.6.2. за изменение, отмену, перенос, задержку отправления авиарейсов, замену авиакомпании, изменение расписания, изменение стоимости билетов, изъятие тарифа из продажи, аннуляция неоплаченных или оплаченных бронирований, не выписку/несвоевременную выписку перевозчиком/фрагтователем билета, за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов пассажиров в течение всего срока их поездки, установление перевозчиком/фрагтователем невозвратного тарифа билета (удержания стоимости перевозки перевозчиком/фрагтователем). В этих случаях ответственность перед пассажиром несут авиационные перевозчики/фрагтователи в соответствии с международными правилами и действующим законодательством РК, в том числе по возмещению пассажиру стоимости перевозки по неиспользованному билету;

9.6.3. за действия таможенных и иммиграционных властей;

9.6.4. вследствие ограничения права Клиента /пассажира на выезд из РК и въезд в РК компетентными органами;

9.6.5. за последствия нарушения Клиентом /пассажиром таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также нарушения особых правил поведения в стране временного пребывания;

9.6.6. за отсутствие у Клиента /пассажира проездных документов, оформленных/выданных ему Оператором;

9.6.7. за неявку или опоздание Клиента /пассажира на регистрацию рейса;

9.6.8. за несоблюдение Клиентом /пассажиром установленных перевозчиком правил поведения на борту самолетов;

9.6.9. за отсутствие у Клиента /пассажира оформленного заграничного паспорта, визы в случае необходимости ее оформления к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей.

9.6.10. за отстранение от перевозки в случае, если предполагаемый срок пребывания в стране назначения превышает срок действия документа, удостоверяющего личность Клиента /пассажира, а также, в случае если срок действия документа, удостоверяющего личность Клиента /пассажира, меньше срока, установленного законодательством страны назначения для выезда, транзита, остановки и прибытия.

9.6.11. за отказ платежной системы от проведения перевода денежных средств в оплату заказа.

9.6.12. за изменение перевозчиком/фрагтователем/поставщиком услуг сведений об условиях перевозки по забронированным и/или оформленным перевозкам/билетам, условиях дополнительных услуг, а также за предоставление/публикацию перевозчиком/фрагтователем/поставщиком услуг недостоверной информации о перевозке, в том числе условиях провоза багажа, за допущенные перевозчиком /фрагтователем/поставщиком услуг ошибки при оформлении перевозки, билета, задержки выписки билета и иные недостатки, виновные действия перевозчика/фрагтователя/поставщика услуг. Вся информация о перевозках, публикуемая на сайте и транслируемая клиенту Компанией, предоставляется перевозчиками/фрагтователями/поставщиками услуг, которые несут ответственность за содержание такой информации.

9.7. Стороны будут прилагать все усилия с целью достижения согласия по спорным вопросам путем переговоров. Клиент вправе направить Компании претензию в письменной форме не позднее 15 (пятнадцати) дней с момента оснований для претензий. Претензии, поданные Клиентом после этого срока, а также по качеству или предоставлению/не предоставлению перевозочных или дополнительных услуг не принимаются и не рассматриваются. Принятые Компанией претензии рассматриваются в течение 15 (пятнадцати) дней с момента их получения.

9.8. При невозможности достижения согласия на переговорах, возникшие споры подлежат рассмотрению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

10. Обстоятельства непреодолимой силы

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Оферте, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.

10.2. К обстоятельствам непреодолимой силы, в частности, относятся: стихийные бедствия; военные действия; общегосударственный кризис; забастовки в отрасли или регионе; действия и решения государственных органов власти; сбои, возникающие в телекоммуникационных и энергетических сетях; действие вредоносных программ, а также недобросовестные действия третьих лиц, выразившиеся в действиях, направленных на несанкционированный доступ и/или выведение из строя программного и/или аппаратного комплекса каждой из Сторон.

11. Действия, изменения и расторжение договора

11.1. Договор вступает в силу с момента акцепта Клиентом Оферты, и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств в рамках Оферты.

11.2. Договор может быть расторгнут по взаимному согласию сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством РК.

11.3. Компания вправе в одностороннем порядке изменять условия настоящей Оферты, а также любую информацию на Сайте без предварительного согласия Клиента. Клиент, зная о возможности таких изменений, согласен с тем, что они будут производиться. Если Клиент продолжает пользоваться услугами Компании после даты таких изменений, это означает его согласие с ними.

11.4. Согласие Клиента на обработку его персональных данных Компанией действует до момента его письменного отзыва Клиентом в произвольной форме.

12. Конфиденциальность информации

12.1. Компания гарантирует Клиенту конфиденциальность данных, предоставленных им с целью оформления заказа, бронирования и покупки Ресурсов.

12.2. Заказчик несет ответственность за конфиденциальность своего регистрационного имени (логина) и пароля (если таковой предусмотрен), а также за все действия, произведенные под данным именем (логином) и паролем. Компания не несет ответственности и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного использования третьими лицами идентификационных данных Заказчика.

II. Специальная часть

13. Возврат билетов

13.1. Возврат денежных средств за неиспользованные авиабилеты, в том числе при отказе Клиента /пассажира от перевозки и/или отмене рейса производится в соответствии с правилами применения тарифов, установленными Ресурсодателем/Оператором. Информация об условиях возврата по тарифу предоставляется Клиенту при оформлении заказа на Сайте. Билеты на чартерные перевозки возврату и обмену не подлежат.

Процедуры возврата и обмена билетов проводятся в следующем порядке: Клиент отправляет запрос на e-mail: callcenter@futura.travel, предоставляя полную информацию по заказу и авиабилету. Направление Клиентом сообщения без полной информации по авиабилету/заказу не считается соблюдением процедуры возврата/обмена билета. Несоблюдение порядка совершения указанной процедуры означает, что Клиент не осуществил возврат/обмен билета и какие-либо обязательства Компании не возникли в части возврата/обмена билета.

14. Отказ от дополнительных услуг

14.1. Отказ от отдельных дополнительных услуг (прав на их потребление) может быть произведен Клиентом до момента их фактического оказания. Это будет означать отказ Клиента от оказания такой дополнительной услуги на условиях Ресурсодателя/Оператора. Возврат денежных средств при отказе от производится в полном объеме стоимости услуг.

14.2. ТОО «Футура Тревел» как пригородный перевозчик осуществляет перевозку пассажиров в соответствии с Правилами перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте Приказа Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года № 540 (далее - Правила).

Пассажиры имеют право получить стоимость проезда только в случае незапланированного перерыва в движении поездов более чем на час в порядке, предусмотренном правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа. Во всех иных случаях возврат денежных средств по неиспользованным билетам для разовой поездки в поезде пригородного сообщения (в том числе в поезде ТОО «Футура Тревел») не производится.

15. Условия использования промокодов

15.1. Промокоды могут быть предоставлены Клиенту в рамках маркетинговых мероприятий, или в иных случаях по решению Компании.

15.2. Промокоды предоставляют скидки на авиабилеты при покупке на Сайте.

15.3. Порядок и сроки активации промокода устанавливаются правилами его применения. В случае если промокод не был активирован в установленный для него срок, он признается недействительным и не может быть использован для получения скидки. Замена промокода и/или продление срока его действия не осуществляется.

15.4. Активация промокода осуществляется путем однократного ввода его в специальное поле на Сайте при соблюдении установленных для его применения требований. Активация промокода Клиентом означает его безоговорочное согласие с настоящей Офертой, с условиями использования соответствующего промокода и последствиями его применения.

15.5. После активации промокода при соблюдении правил его использования, Клиенту предоставляется скидка в размере и на условиях согласно правилам соответствующего промокода, указанным в материалах, с которыми промокод был получен Клиентом.

15.6. Промокоды не суммируются.

15.7. В случае если Клиент принимает решение о возврате или обмена купленного с использованием промокода билета, промокод не восстанавливается.

15.8. Восстановление промокода возможно только в случае вынужденного возврата авиабилетов при обращении Клиента к Компании.

15.9. Запрещено использование промокодов в коммерческих целях, а также многократное использование различных промокодов одним лицом. В случае нарушения данного правила, Компания вправе аннулировать действие промокодов.