

Публичная оферта ioka travel

Услуги платформы и оформление авиационных и железнодорожных билетов

Редакция от 18 сентября 2026 года. Порядок вступления в силу установлен пунктом 12.3.

СП ООО ПИИ «IOKA TRAVEL», ИНН 310792355, предлагает заключить договор на изложенных ниже условиях. Оферта определяет отношения клиента с ioka travel при использовании платформы, оформлении билетов поставщиков и приобретении собственных услуг ioka travel. Условия перевозки устанавливаются применимым законодательством и соответствующим перевозчиком.

1 Определения

1.1. Исполнитель — СП ООО ПИИ «IOKA TRAVEL», осуществляющее деятельность под наименованием ioka travel. Сведения об Исполнителе и контакты приведены в разделе 12. Исполнитель обладает исключительными правами на онлайн-платформу ioka.uz.

1.2. Платформа — веб-сайт <https://ioka.uz> и его функционал для поиска вариантов поездки, оформления авиационных и железнодорожных билетов, управления заказами и информационного обслуживания клиентов.

1.3. Клиент — дееспособное физическое лицо либо юридическое лицо, заказывающее услуги для себя или уполномоченное действовать в интересах пассажиров. Положения законодательства о защите прав потребителей применяются к Клиенту в случаях, предусмотренных этим законодательством.

1.4. Поставщик — перевозчик либо уполномоченная организация, от имени которой Исполнитель оформляет соответствующий билет на основании агентского или субагентского договора. Наименование перевозчика и сведения о поставщике сообщаются до оплаты и отражаются в документах по заказу. При предложении страхования или иных дополнительных услуг Поставщиком также является указанная в Заказе организация, оказывающая такую услугу; её условия и цена раскрываются отдельно до приобретения.

1.5. Услуги — предусмотренные Офертой действия Исполнителя по оформлению билетов от имени поставщиков, а также собственные Услуги платформы. К этим отношениям применяются правила о соответствующих видах договоров. Стоимость перевозки, сборы поставщика и плата за отдельно заказанные собственные услуги Исполнителя учитываются отдельно. Отдельные собственные услуги Исполнителя по оформлению и сопровождению возврата билетов регулируются пунктами 4.6 и 5.11–5.16.

1.6. Персональные данные — сведения, относящиеся к определённому или определяемому физическому лицу и обрабатываемые в связи с заказом и использованием Платформы. Обработка осуществляется на основаниях и в пределах, предусмотренных законом и разделом 8. В зависимости от цели к ним могут относиться Ф.И.О., дата и место рождения, реквизиты удостоверяющего личность документа, адрес, телефон, электронная почта, а также IP-адрес и сведения об использовании сайта.

1.7. Обработка персональных данных — сбор, систематизация, хранение, изменение, дополнение, использование, предоставление, передача, обезличивание, уничтожение и иные предусмотренные законом действия с персональными данными, с применением средств автоматизации или без них, при наличии законного основания.

1.8. Личный кабинет — раздел Платформы, доступный после регистрации или авторизации. Он позволяет просматривать документы и историю заказов, пользоваться интерактивными функциями управления заказом, получать уведомления и обращаться за информационной поддержкой. Состав функционала и срок его предоставления определяются приложением 1. Само наличие Личного кабинета не является основанием для списания денег без заключения договора на платные услуги. Авторизация производится с использованием

персональных учётных данных и предусмотренного Платформой подтверждения. Личный кабинет также позволяет оформлять Заказы и просматривать состояние счетов; сохранение данных пассажиров для будущих покупок регулируется пунктом 8.7.

1.9. Заказ — заявка Клиента с уникальным номером, сведениями о пассажирах, выбранных билетах и заказанных услугах. Один Заказ может содержать несколько билетов.

1.10. Услуги платформы — функционал и информационная поддержка, описанные в приложении 1 и предоставляемые по настоящей редакции без отдельной платы. Плата за собственные дополнительные услуги Исполнителя — согласованная с Клиентом цена отдельно заказанной услуги, включая услуги по пунктам 5.11 и 5.13. Сбор поставщика — сумма, установленная поставщиком за соответствующую услугу на законном основании. Плата Исполнителя и сборы поставщика раскрываются отдельно; обобщённое обозначение «сервисный сбор» не заменяет информацию об исполнителе и содержании услуги.

1.11. Система бронирования — информационная система поставщика или используемая им система дистрибуции, через которую подтверждаются места, стоимость и оформление билета. Для авиационных и железнодорожных билетов применяются соответствующие системы и правила. ГДС (GDS) — глобальные системы дистрибуции, используемые авиакомпаниями для бронирования и продажи авиабилетов.

2 Предмет договора и его заключение

2.1. Исполнитель по заявке Клиента бронирует и оформляет авиационные и железнодорожные билеты в пределах своих полномочий по договорам с поставщиками. Исполнитель предоставляет Услуги платформы без отдельной платы в составе и на срок, указанные в приложении 1. Договор перевозки заключается с перевозчиком; Исполнитель отвечает за исполнение собственных обязательств. По отдельному заказу Клиента Исполнитель также оказывает собственные услуги при возврате билетов в пределах и на условиях пунктов 5.11–5.16.

2.2. До заключения договора Клиенту предоставляются текст Оферты и приложения 1, сведения о перевозчике и поставщике, существенные условия выбранного тарифа, правила обмена и возврата, состав собственных услуг Исполнителя, их цена и общая сумма к оплате. Клиент может сохранить эти сведения. Информация предоставляется на государственном языке либо на ином языке по соглашению сторон. Условия и ставки собственной платы ioka travel при возврате билетов раскрываются до приобретения билета; конкретный расчёт повторно предоставляется до подтверждения услуги возврата.

2.3. Акцепт совершается посредством активного подтверждения согласия с Офертой и подтверждения заказа с последующей оплатой. При заказе отдельных платных услуг Исполнителя Клиент отдельно подтверждает их состав, цену и срок. Соответствующие отметки не устанавливаются заранее. Просмотр сайта, регистрация и поиск вариантов поездки сами по себе не создают обязанности оплатить дополнительные услуги. Акцепт должен быть полным и безусловным; изменение условий допускается только по отдельному соглашению с Исполнителем.

2.4. За использование функционала Платформы по приложению 1 при оформлении Заказов с железнодорожными билетами отдельная плата по настоящей редакции не взимается. Оформление такого Заказа не требует приобретения платного пакета. Это условие не отменяет оплату билетов, законных сборов поставщика и отдельно заказанных дополнительных услуг, включая услуги при возврате билетов по пунктам 5.11–5.16.

2.5. Исполнитель направляет Клиенту подтверждение Заказа с номером, составом услуг, ценой, датой и применимой редакцией Оферты. Электронные сведения о подтверждении согласия сохраняются в объёме, необходимом для исполнения договора и подтверждения его заключения.

2.6. Условия выбранного перевозчиком тарифа применяются к перевозке и услугам этого перевозчика. Они не заменяют обязательства ioka travel по собственным услугам и правила возврата платы за отдельно заказанные платные услуги. Оферта не ограничивает права Клиента и льготы, установленные обязательными нормами законодательства.

3 Условия и порядок оказания услуг

3.1. Клиент указывает достоверные сведения, необходимые для бронирования и оформления билета, проверяет данные пассажиров, маршрут, даты, стоимость и условия возврата до подтверждения Заказа. При оформлении билета для другого лица Клиент должен иметь законное основание предоставить его данные и обеспечить передачу ему необходимых документов и условий поездки. Для оформления Заказа Клиент проходит регистрацию или авторизацию. Если Платформа создаёт учётную запись автоматически при первом Заказе, Клиент заранее уведомляется об этом; такое создание не означает согласия на рекламу.

3.2. Информация о наличии мест и стоимости поступает от поставщика. Срок удержания брони и оплаты показывается в Заказе в соответствии с правилами соответствующей системы. До подтверждения оформления поставщик может изменить доступность мест и цену в установленных законом и его правилами случаях. При изменении общей суммы после её подтверждения Клиентом Исполнитель запрашивает новое согласие; дополнительное списание без согласия не допускается. В частности, авиабронь, созданная более чем за 30 минут до оплаты и выписки билета, может быть изменена или отменена авиакомпанией через ГДС согласно её правилам. Этот срок не гарантирует сохранение цены или места: приоритет имеет показанный срок конкретной брони. Исполнитель принимает меры к уведомлению Клиента по электронной почте или телефону и не отвечает за правомерное изменение авиакомпании цены при отсутствии собственного нарушения.

3.3. После получения оплаты Исполнитель передаёт сведения для оформления билета. Успешное списание денег само по себе не подтверждает наличие оформленного билета. Если билет не оформлен, Клиент получает уведомление и возврат средств по разделу 5 либо по своему отдельному выбору оформляет другой вариант поездки.

3.4. Заявки на изменение, обмен и возврат принимаются через доступный функционал Личного кабинета и по контактам раздела 12. Клиенту сообщается о принятии обращения и его статусе. Подача обращения ещё не означает, что поставщик подтвердил изменение или возврат. Исполнитель обрабатывает обращения с учётом сроков, установленных законом и правилами перевозчика. Доступные изменения Клиент инициирует самостоятельно через сайт без персонального менеджера. Сроки изменения и аннулирования, а также допустимые удержания и штрафы поставщика раскрываются до подтверждения соответствующего действия.

3.5. Исполнитель направляет электронный билет и предусмотренный законом расчётный документ по указанному Клиентом электронному адресу либо иным согласованным электронным способом. Первичная передача билета и расчётного документа, обязательная информация о перевозке и рассмотрение претензий не требуют отдельной дополнительной оплаты.

3.6. Оформление билета подтверждается созданием действительного проездного документа в соответствующей системе. При неполучении документа Клиент обращается в поддержку; Исполнитель проверяет статус и повторно направляет имеющийся документ. Исполнитель не удерживает билет или подтверждение оплаты из-за спора о цене дополнительных услуг Исполнителя.

3.7. При выявлении ошибки Клиент незамедлительно обращается к Исполнителю. Возможность исправления сведений и необходимость переоформления определяются законодательством и правилами перевозчика. Ошибки Исполнителя устраняются за его счёт в пределах его ответственности. Ошибки Клиента не освобождают Исполнителя от

обязанности рассмотреть обращение и сообщить доступные способы исправления. Подтверждённые Заказы обрабатываются автоматически; исправление уже переданных поставщику данных возможно не всегда. Если правила перевозчика не допускают исправления, Исполнитель сообщает порядок аннулирования и нового оформления, стоимость и условия возврата.

3.8. Услуги платформы предоставляются по приложению 1. Исполнитель обеспечивает доступ к согласованному функционалу и информационную поддержку по вопросам его использования. Предоставление доступа и существенные действия по Заказу подтверждаются электронными записями с соблюдением законодательства о персональных данных.

3.9. О плановых ограничениях доступа Исполнитель уведомляет через Платформу. При сбое принимает меры к восстановлению работы и обеспечивает альтернативный способ получения уже оформленного билета, подачи обращения и получения обязательной информации. Последствия непредоставления согласованного функционала определяются Офертой и законом.

3.10. Сведения об изменении или отмене поездки сообщаются после получения достоверной информации от поставщика. Исполнитель отвечает за надлежащее выполнение собственных обязанностей по передаче информации, но не гарантирует совершение перевозки или наличие мест, которые зависят от поставщика.

3.11. Правила авиационного тарифа направляются на электронную почту Клиента после создания брони на русском и/или английском языке в доступной редакции поставщика. До оплаты Клиент вправе получить их разъяснение на узбекском или русском языке через контакты раздела 12. Отсутствие обращения за разъяснением не отменяет обязательные права Клиента и обязанности Исполнителя по информированию.

4 Стоимость услуг и порядок расчётов

4.1. До подтверждения оплаты Клиент видит отдельно стоимость билетов и установленные поставщиками сборы, цену отдельно выбранных платных услуг, а также общую сумму. Если сбор уже включён в стоимость билета, повторно к оплате он не прибавляется. Наименование получателя соответствующего дохода раскрывается в сведениях о Заказе.

4.2. Оплата подтверждённого Заказа производится в размере 100 процентов показанной общей суммы. Отдельная плата за функционал Платформы по приложению 1 и дополнительное вознаграждение за проведение платежа с Клиента не взимаются. Плата за отдельно заказанные услуги при возврате билетов определяется пунктами 4.6 и 5.11–5.16.

4.3. Расчёты осуществляются в сумах Республики Узбекистан через платёжные системы или переводом на расчётный счёт Исполнителя. Нерезиденты могут оплачивать услуги картой в свободно конвертируемой валюте или переводом на валютный счёт на основании внешнеторгового контракта только в случаях и порядке, разрешённых валютным законодательством; условия раскрываются до оплаты. Цена собственных услуг включает налоги, подлежащие включению в неё; если Исполнитель является плательщиком НДС, НДС учитывается внутри объявленной цены.

4.4. Обязательство по оплате исполняется при зачислении подтверждённой суммы на банковский счёт Исполнителя в установленном платёжном порядке. Комиссия за приём платежа по настоящей Оферте не перекладывается на Клиента. При разрешённом валютном переводе расходы банка Клиента и банка-корреспондента могут оплачиваться Клиентом по его отдельному договору с банком в допустимых законом пределах; они не являются платой ioka travel и не удерживаются Исполнителем повторно.

4.5. Плата за отдельно заказанные собственные услуги поступает Исполнителю как цена его собственного обязательства перед Клиентом. Суммы за перевозку и услуги поставщика принимаются Исполнителем в соответствующем агентском качестве. Оплата может

осуществляться одной операцией при раздельном отражении состава Заказа и правильной фискализации. Одностороннее увеличение цены оформленного билета или начисление ранее не согласованной платы не допускается.

4.6. Собственные дополнительные услуги Исполнителя описываются, оцениваются и согласуются с Клиентом до их оказания и оплаты. Плата ioka travel за оформление возврата авиабилета составляет 8% от суммы тарифа на условиях пункта 5.11. Плата ioka travel за собственную услугу по сопровождению оформления любого возврата железнодорожного билета составляет 25 000 сум за каждый возвращаемый билет на условиях пункта 5.13. Эти платежи являются платой за собственные услуги Исполнителя и учитываются отдельно от сборов и удержаний перевозчика. Применяются порядок согласования и исключения, установленные пунктами 5.14–5.16.

4.7. Оплата картой производится через интернет-эквайринг банка-эквайера. Принимаются UZCARD, HUMO, VISA и Mastercard при доступности соответствующего способа в Заказе. Логотипы платёжных систем размещаются на сайте, включая платёжную страницу и нижнюю часть сайта. Международные карты проходят 3-D Secure, если это предусмотрено банком и платёжной системой; UZCARD, HUMO и другие средства платежа — предусмотренную для них аутентификацию. Одноразовый код из SMS или иного защищённого уведомления вводится в установленной платёжной процедуре. Операция подтверждается после успешного прохождения требуемой проверки.

4.8. Реквизиты карты вводятся на защищённой странице банка-эквайера или иного уполномоченного платёжного участника. Передача защищается шифрованием TLS; устаревшие небезопасные версии SSL не применяются. Обработка карточных данных платёжным участником должна соответствовать применимым требованиям PCI DSS. Исполнитель не получает и не хранит полные реквизиты карты: полный номер вместе со сроком действия и CVV/CVC-кодом. Исполнитель не запрашивает ПИН-код, пароль банковского приложения или код подтверждения вне установленной платёжной процедуры.

4.9. Исполнитель не управляет аппаратно-программным комплексом платёжного провайдера. Если средства списаны, но платёж не авторизован из-за сбоя провайдера, возврат операции осуществляется ответственным платёжным участником в установленном порядке. Исполнитель принимает обращение, проверяет свои сведения и содействует взаимодействию с участниками платежа. Это не исключает его ответственности за собственные действия и собственные денежные обязательства. По спорной операции Клиент также вправе обратиться в банк — эмитент карты.

4.10. Для противодействия мошенничеству Исполнитель совместно с банком-эквайером использует предусмотренные договором эквайринга меры: аутентификацию плательщика, мониторинг операций, лимиты суммы, количества и частоты, временную блокировку подозрительной операции, дополнительную проверку и отказ в проведении операции. При признаках мошенничества или нарушении применимых правил оплаты Исполнитель вправе приостановить оплату, отказать в ней либо отменить Заказ в пределах закона и договора с банком. Запрашиваемое подтверждение должно быть соразмерным; Клиент уведомляется в допустимом законом объёме. Возврат производится по разделу 5; плата за неоказанную услугу не удерживается.

4.11. Клиент использует платёжное средство на законном основании. Ошибочное повторное списание или техническое дублирование Заказа не создаёт обязанности повторно оплачивать одну и ту же отдельно заказанную услугу; Исполнитель проверяет событие и возвращает излишне полученное. Клиент подтверждает законность владения и использования карты и достоверность предоставляемых платёжных сведений; за неправомерное использование отвечает допустившее его лицо в соответствии с законом.

4.12. Фискальный документ формируется и предоставляется Клиенту в установленном законодательством порядке. В нём корректно разграничиваются реализация билета в

агентском качестве и собственные услуги Исполнителя с применением соответствующих реквизитов, классификации и налогового режима.

5 Обмен билетов и возврат денежных средств

5.1. Обмен и возврат авиабилетов обрабатываются ежедневно с 09:00 до 18:00 по времени Ташкента (UTC+5) согласно закону и правилам тарифа, раскрытым до оплаты и направленным после бронирования. Для железнодорожных билетов применяются законодательство о железнодорожном транспорте, Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа и правила соответствующего сообщения. Возврат платы за отдельно заказанные собственные услуги Исполнителя регулируется отдельно настоящим разделом.

5.2. Заявление можно направить через доступный функционал Платформы либо на support@ioka.uz, в том числе вне часов обработки. Исполнитель подтверждает получение, сообщает необходимые сведения и передаёт требование поставщику в пределах своих полномочий. Часы обработки обмена и возврата авиабилетов определены пунктом 5.1, часы общей поддержки — пунктом 12.2. Клиент учитывает срок отправления и ограничения тарифа; график поддержки не продлевает сроки перевозчика. Технический сбой Платформы не лишает права обратиться иным предусмотренным способом.

5.3. До подтверждения возврата Исполнитель предоставляет Клиенту расчёт: стоимость перевозки, предусмотренные законом и тарифом удержания поставщика, отдельно плату ioka travel по пункту 5.11 или 5.13 при наличии оснований для её взимания, сумму возврата платы за отдельно заказанные собственные услуги Исполнителя при наличии такого основания и итоговую сумму к возврату Клиенту. Сбор поставщика не начисляется повторно, если он уже учтён в его расчёте. Дополнительная плата Исполнителя за сам приём претензии или возврат платы за его неоказанную услугу не взимается. Сбор перевозчика за операцию возврата железнодорожного билета применяется только на надлежащем правовом основании с учётом установленных освобождений и льгот; собственная плата ioka travel не заменяет такой сбор и не служит способом обхода этих освобождений.

5.4. Цена неоформленных билетов возвращается полностью, если закон не предусматривает иного обязательного порядка. Излишние суммы при ошибочном или повторном списании возвращаются полностью. За полностью неоказанные по вине Исполнителя собственные услуги плата не удерживается. Отдельная плата за функционал Платформы по приложению 1 не начисляется и не удерживается из возвращаемых средств.

5.5. Возврат билета и расчёты по отдельно заказанной платной услуге Исполнителя рассматриваются раздельно. Основание и сумма возврата платы за такую услугу определяются с учётом фактического исполнения, условий её заказа и обязательных прав Клиента. Расчёт сообщается Клиенту. К услугам при возврате билетов применяются специальные условия пунктов 5.11–5.16.

5.6. Если отдельно заказанная платная услуга не может быть оказана, Исполнитель сообщает Клиенту причину и порядок расчётов в соответствии с законом и условиями услуги. Плата за неоказанную услугу не удерживается в случаях, предусмотренных законом и Офертой. Если возврат билета не оформлен, применяются условия пункта 5.16.

5.7. Клиент может прекратить использование функционала Платформы по приложению 1 без отдельной платы за отказ. Такое прекращение само по себе не аннулирует билет и не прекращает обязанности по ранее оформленному Заказу. Отказ от отдельно заказанной платной услуги и расчёты по ней регулируются законом, согласованными условиями услуги и настоящим разделом.

5.8. При ненадлежащем оказании собственной услуги Клиент сохраняет предусмотренные законом права на устранение недостатков, уменьшение цены, расторжение договора, возврат денег и возмещение убытков. Оформление билета само по себе не подтверждает оказание отдельно заказанной платной услуги. Исполнитель подтверждает факт и объём её исполнения.

5.9. Средства, подлежащие возврату после правомерных удержаний при изменении или аннулировании Заказа, возвращаются не позднее пяти банковских дней со дня получения требования Клиента, если законом не установлен более короткий срок. Такой же срок применяется к возврату собственной платы Исполнителя при наличии основания возврата. Исполнитель сообщает статус возврата и причины задержки; ожидание средств от поставщика не отменяет собственных обязательств Исполнителя по закону и договору.

5.10. Возврат производится на исходное платёжное средство, а при объективной невозможности — согласованным законным способом после проверки получателя. Зачёт в счёт будущих поездок или перевод на внутренний баланс допускается только по отдельному выбору Клиента. Исполнитель предоставляет подтверждение проведённого возврата и расчётный документ, когда он требуется законом.

5.11. Плата ioka travel за оформление возврата авиабилета составляет 8% от суммы тарифа. База расчёта — сумма тарифа возвращаемого авиабилета, указанная в билете или подтверждённая системой поставщика; отдельно указанные налоги, сборы и собственные услуги Исполнителя в неё не включаются. При частичном возврате используется сумма тарифа возвращаемой части перевозки, определённая по расчёту перевозчика. При возврате нескольких авиабилетов плата рассчитывается по каждому билету. База расчёта и конкретная сумма платы в суммах раскрываются Клиенту до подтверждения услуги. Плата применяется с учётом пунктов 5.14–5.16.

5.12. Билеты лоукостеров могут предусматривать запрет добровольного обмена или возврата по конкретному тарифу. Применяются раскрытые условия выбранного билета с сохранением обязательных прав при отмене рейса, нарушении перевозки и в иных установленных законом случаях; общего отказа от таких прав эта Оферта не содержит.

5.13. За собственную услугу ioka travel по сопровождению оформления любого возврата железнодорожного билета по отдельному поручению Клиента взимается плата 25 000 сум за каждый возвращаемый билет независимо от категории поезда и суммы тарифа. Услуга включает проверку расчёта возврата, подготовку и передачу согласованного заявления поставщику, взаимодействие с поставщиком по оформлению возврата и предоставление Клиенту результата — исключительно в части самостоятельных действий, не входящих в функционал по приложению 1, другие уже оплаченные услуги или обязанности, выполняемые без дополнительной оплаты. Эта плата не является сбором перевозчика и не начисляется за сам доступ к Личному кабинету, подачу обращения, просмотр его статуса или другие функции по приложению 1. Она применяется только в пределах, допускаемых законодательством, правилами соответствующего сообщения и полномочиями Исполнителя по договору с поставщиком. Если действия по существу относятся к операции, размер сбора за которую устанавливает перевозчик, применяется соответствующий установленный сбор; дополнительная собственная плата 25 000 сум за те же действия не начисляется.

5.14. Плата по пунктам 5.11 и 5.13 не взимается за приём и рассмотрение претензии, исправление ошибки Исполнителя, возврат ошибочно или повторно списанных средств, возврат цены неоформленного билета или неоказанной услуги, а также за действия, которые Исполнитель обязан выполнить без дополнительной оплаты. Плата не взимается при вынужденном возврате вследствие отмены или нарушения перевозки перевозчиком, когда применимые обязательные правила предусматривают возврат без такого сбора, и в иных случаях установленного законом освобождения. Отдельная плата не допускается за действия, уже оплаченные в составе другой услуги. Отказ от дополнительной услуги не лишает Клиента права подать требование о возврате, получить обязательную информацию и исполнение обязанностей по закону и ранее заключённому договору.

5.15. До начала оказания отдельной платной услуги Клиенту сообщаются её содержание, основание и размер платы, расчёт удержаний перевозчика и итоговая сумма возврата. Клиент подтверждает заказ услуги и её цену отдельным активным действием на Платформе либо согласованным электронным сообщением; заранее установленные отметки не

используются. Удержание собственной платы из возвращаемых средств допускается только при согласии Клиента на такой способ расчёта. Если возвращаемых средств недостаточно, отдельная оплата возможна лишь по согласованию с Клиентом; автоматическое дополнительное списание не производится. Объявленная плата включает применимые налоги по пункту 4.3. Исполнитель сохраняет подтверждение согласия и отдельно отражает собственную плату и суммы поставщика в документах по операции.

5.16. Плата по пунктам 5.11 и 5.13 начисляется после фактического оказания согласованной услуги и подтверждения поставщиком оформления возврата. Если возврат не оформлен, в том числе при отказе поставщика, эта плата не начисляется, а полученная предоплата за такую услугу возвращается по пунктам 5.9–5.10. Повторные обращения по тому же оформляемому возврату сами по себе не создают новой платы. Возврат платы при ненадлежащем оказании услуги и ответственность Исполнителя определяются законом и настоящей Офертой.

6 Ответственность сторон

6.1. Стороны отвечают за неисполнение и ненадлежащее исполнение собственных обязательств в соответствии с законодательством и настоящей Офертой.

6.2. Перевозчик отвечает за перевозку в установленном законом объёме. Исполнитель отвечает за собственные действия при оформлении Заказа, передачу документов, согласованный функционал Платформы, достоверность предоставляемых им сведений, обработку обращений и расчёты в пределах своих обязанностей. Указание на третье лицо не освобождает Исполнителя от ответственности за его собственное нарушение. Освобождение Исполнителя от ответственности за недостоверные или несвоевременные сведения Клиента, неисправность оборудования или связи Клиента, действия третьих лиц и иные внешние обстоятельства допускается только при наличии предусмотренного законом основания и причинной связи с нарушением. Изменение, отмена, перенос или задержка перевозки относятся к ответственности соответствующего перевозчика, не исключая ответственности Исполнителя за собственную вину.

6.3. Клиент отвечает за достоверность предоставленных сведений, законность использования платёжного средства и действия в интересах других пассажиров. Исполнитель учитывает характер нарушения и причинную связь с последствиями; формальная ошибка не служит основанием для отказа в реализации законных прав Клиента.

6.4. Размер ответственности определяется применимым законодательством с учётом вида нарушенного обязательства. Оферта не исключает и не уменьшает возмещения, предусмотренного обязательными нормами, в том числе возмещения убытков и компенсации морального вреда в установленных законом случаях.

6.5. Если отдельное условие Оферты противоречит обязательной норме, применяется соответствующая норма. Остальные условия сохраняют силу в допустимой законом части.

7 Обращения и разрешение споров

7.1. Обращения и претензии принимаются через Платформу, по адресу support@ioka.uz и по почтовому адресу Исполнителя. В обращении рекомендуется указать номер Заказа, контакт для ответа и содержание требования. Отсутствие номера Заказа не препятствует рассмотрению, если Заказ можно определить по другим законно предоставленным сведениям.

7.2. Исполнитель регистрирует обращение, подтверждает его получение и предоставляет мотивированный ответ в срок, установленный применимым законодательством. Если специальный срок не установлен, обращение рассматривается без необоснованной задержки, а Клиенту сообщается срок ответа с учётом содержания обращения.

Рассмотрение обращения не продлевает срок возврата денег или исполнения иной обязанности, установленный законом или Офертой.

7.3. Клиент вправе обратиться в компетентный государственный орган или суд. Потребитель сохраняет предусмотренный законом выбор подсудности. Оферта не устанавливает для потребителя исключительную подсудность по месту нахождения Исполнителя и не делает обращение в поддержку обязательным препятствием для судебной защиты.

7.4. Споры с юридическими лицами и иными клиентами, не являющимися потребителями в смысле закона, рассматриваются компетентным судом по месту нахождения Исполнителя, если такая договорная подсудность допустима процессуальным законом. Исключительная подсудность и иные обязательные процессуальные правила сохраняются.

8 Конфиденциальность и персональные данные

8.1. Исполнитель обрабатывает данные, необходимые для заключения и исполнения договора, оформления поездки, предоставления доступа, расчётов, рассмотрения обращений, защиты законных интересов и выполнения обязанностей по закону. Состав данных должен соответствовать конкретной цели; избыточные сведения не запрашиваются. Исполнитель принимает предусмотренные законом организационные и технические меры для обеспечения конфиденциальности и защиты данных от неправомерного доступа, разглашения, изменения и уничтожения.

8.2. Обработка осуществляется при наличии надлежащего основания по Закону Республики Узбекистан «О персональных данных». Если требуется согласие, оно запрашивается в предусмотренной законом форме с информацией о целях, составе данных, действиях и получателях. Согласие на рекламу оформляется отдельно от согласия на платную услугу.

8.3. До передачи данных Клиенту предоставляется политика конфиденциальности с необходимыми сведениями об операторе, категориях получателей, сроках хранения, трансграничной передаче и способах реализации прав. Поставщикам и техническим исполнителям передаются только данные, необходимые для соответствующей законной цели, с соблюдением требований конфиденциальности и безопасности.

8.4. Трансграничная передача и хранение данных осуществляются с соблюдением действующих требований законодательства, в том числе специальных правил для отдельных категорий данных. Акцепт Оферты не означает неограниченного согласия на распространение данных или их использование за пределами сообщённых целей.

8.5. Клиент вправе реализовать предусмотренные законом права на сведения об обработке, исправление, прекращение обработки и отзыв согласия, направив обращение на support@ioka.uz. После отзыва Исполнитель прекращает действия, основанные только на таком согласии, с сохранением обработки, для которой имеется иное законное основание, в установленном объёме.

8.6. Персональные данные хранятся не дольше срока, необходимого для законной цели или установленного законодательством. По окончании основания хранения они удаляются или обезличиваются в установленном порядке. Прекращение использования Платформы не означает немедленного уничтожения документов, которые необходимо хранить по закону.

8.7. Для удобства будущих покупок данные пассажиров и их документов могут сохраняться в Личном кабинете по отдельному выбору Клиента и при наличии законного основания в отношении каждого пассажира. Отказ от такого сохранения не препятствует текущему Заказу. Клиенту предоставляется возможность изменить или удалить сохранённый профиль; документы по совершённым операциям продолжают храниться в установленных законом случаях.

9 Обстоятельства непреодолимой силы

9.1. Освобождение от ответственности допускается при наличии чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств и причинной связи с нарушением обязательства в соответствии с законом. Само по себе упоминание события в Оферте не подтверждает его характер как непреодолимой силы. К таким обстоятельствам могут относиться война, гражданские беспорядки, забастовки, пожары, взрывы, наводнения и другие стихийные бедствия, эмбарго, действия или бездействие органов власти Узбекистана либо других государств, если они соответствуют установленным законом признакам и непосредственно препятствуют исполнению.

9.2. Сторона незамедлительно после получения сведений о препятствии письменно уведомляет другую сторону, в том числе по согласованному электронному адресу, сообщает предполагаемые последствия, принимает меры к уменьшению ущерба и подтверждает основание освобождения от ответственности надлежащими доказательствами.

9.3. Обычные технические сбои, ошибки программного обеспечения, нарушения контрагентов или отсутствие средств не признаются непреодолимой силой автоматически. Возврат платы за неоказанную услугу и иные обязательные права Клиента определяются законом и разделом 5 независимо от оснований освобождения от убытков.

9.4. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжаются более 30 календарных дней и существенно нарушают права и интересы стороны, она вправе письменно уведомить другую сторону о прекращении затронутого договора. Договор прекращается через 30 календарных дней после направления уведомления. Этот порядок не ограничивает право на более раннее прекращение по закону. При прекращении стороны производят расчёты по разделу 5 и обязательным нормам; освобождение от ответственности за убытки не означает права удержать деньги без основания.

10 Особые условия перевозки и использования Платформы

10.1. Клиент проверяет соответствие данных пассажира удостоверяющему личность документу, необходимый внутренний или заграничный паспорт, визы, разрешения на въезд и транзит, требования к прививкам, страховке и иным документам страны назначения и пересадки. При изменении данных необходимость переоформления и доступный тариф определяются правилами перевозчика и законом. Исполнитель предоставляет обязательную информацию, которую обязан сообщить, но не заменяет компетентные органы по вопросам разрешений на въезд.

10.2. Пассажир соблюдает правила соответствующего вида транспорта: допустимый вес, габариты и количество мест багажа и ручной клади, регистрацию и посадку, ограничения опасных грузов и запрещённых предметов. При использовании онлайн-регистрации пассажир знакомится с условиями перевозчика и подтверждает их в предусмотренном порядке. Правила авиационной регистрации, лоукостеров и авиационных тарифов не применяются автоматически к железнодорожным билетам.

10.3. По железнодорожным билетам обязательные тарифы, сборы, льготы, основания возврата и объём ответственности перевозчика определяются применимым законодательством и правилами сообщения. Оферта не изменяет тариф перевозчика и не создаёт для Исполнителя полномочий самостоятельно устанавливать регулируемый или относящийся к компетенции перевозчика сбор.

10.4. При наличии установленных законом льгот Клиенту сообщается порядок их применения. Плата за собственные дополнительные услуги Исполнителя не используется для обхода обязательного освобождения от платежа, если такое освобождение распространяется на соответствующую по существу услугу.

10.5. Цены в предварительном поиске и рекламных рассылках носят информационный характер и отражают наличие у поставщика на соответствующий момент. Для авиационных

броней цена уточняется при вводе данных и подтверждается в ГДС при наличии мест; её удержание подчиняется пункту 3.2. До окончательного подтверждения Заказа Клиент видит актуальную стоимость билета, все обязательные платежи и итоговую сумму. Существенное изменение услуги, даты, маршрута или согласованной цены требует нового согласия Клиента.

10.6. При создании нескольких броней на одного пассажира на тот же авиарейс авиакомпания вправе аннулировать дублирующие брони, в том числе с более низкой стоимостью, в случаях, предусмотренных её правилами и законом. Исполнитель сообщает известную причину и доступный порядок урегулирования. Это не создаёт права удерживать цену неоформленного билета или неоказанной услуги.

10.7. Право на получение уже оформленного билета, обязательной информации, расчётных документов и на обращение за защитой нарушенного права сохраняется после прекращения использования Платформы. Повторная выдача имеющихся электронных документов по такому обращению не требует заказа дополнительной платной услуги.

11 Информационные сообщения

11.1. Сообщения о заключении и исполнении договора, билетах, изменениях поездки, оплате, безопасности и обращениях направляются по сообщённым Клиентом контактам в необходимом объёме. Настройки дополнительных уведомлений определяются функционалом и приложением 1. Используются электронная почта и/или SMS. Уведомления о задержках и отменах авиарейсов основаны на данных, поступающих от авиакомпаний через автоматизированные каналы; Исполнитель не отвечает за отсутствующие или недостоверные сведения перевозчика при отсутствии собственного нарушения обязанности информировать.

11.2. Рекламные и акционные сообщения направляются при наличии отдельного предварительного согласия, когда оно требуется законом. Отказ от рекламы не препятствует оформлению билета, пользованию оплаченными услугами и получению обязательных сообщений. Клиенту предоставляется простой способ отписки. Это относится также к новостям и предложениям партнёров ioka travel.

11.3. Запись телефонного разговора допускается при надлежащем уведомлении и соблюдении требований законодательства. Запись используется для обработки обращения, подтверждения согласованных действий и контроля качества в пределах сообщённых целей и сроков хранения.

11.4. Исполнитель не использует акцепт Оферты как согласие на неограниченную передачу, распространение или использование персональных данных в целях, не связанных с заявленными основаниями обработки.

12 Срок действия договора и сведения об Исполнителе

12.1. Договор по конкретному Заказу действует с момента акцепта до исполнения обязательств. Период предоставления функционала Платформы установлен приложением 1. Прекращение доступа не прекращает обязанности по расчётам, рассмотрению претензий и хранению документов в предусмотренных законом случаях.

12.2. Исполнитель: СП ООО ПИИ «IOKA TRAVEL», ИНН 310792355. Наименование сервиса: ioka travel. Юридический адрес: Республика Узбекистан, город Ташкент, Мирзо-Улугбекский район, СГМ «Лашкарбеги», улица Кори-Ниёзий, дом 11А. Сайт: <https://ioka.uz>. Электронная почта: support@ioka.uz. Телефоны: +998 78 113 61 72; +998 91 778 60 40. Часы работы поддержки: с 09:00 до 21:00 по времени Ташкента (UTC+5). Обмен и возврат авиабилетов обрабатываются по отдельному графику пункта 5.1.

12.3. Настоящая редакция вступает в силу через тридцать календарных дней после даты её опубликования на Платформе. Даты опубликования и вступления в силу отображаются на

странице размещения Оферты. О последующих изменениях правил обслуживания электронной торговой площадки Исполнитель объявляет не менее чем за тридцать дней до их вступления в силу, кроме предусмотренных законом случаев. К ранее заключённым договорам применяются согласованные при их заключении условия, если стороны правомерно не согласовали иное.

12.4. Архив применявшихся редакций и сведения о действующей редакции доступны Клиенту на Платформе. Изменение цены не создаёт обязанности доплатить за ранее заказанную платную услугу и не уменьшает уже оплаченный объём услуг.

12.5. Приложение 1 является частью Оферты и определяет условия использования функционала Платформы по Заказам с железнодорожными билетами. При коллизии с обязательной нормой применяется закон; специальные условия приложения применяются к указанному функционалу в остальной части.

12.6. Если с Клиентом — юридическим лицом или предпринимателем заключён отдельный договор, специальные условия такого договора применяются к соответствующим отношениям в допустимых законом пределах; настоящая Оферта применяется в части, не урегулированной этим договором, если это предусмотрено им или согласовано сторонами. Изменение тарифов и направление уведомлений такому Клиенту осуществляются в порядке и сроки, установленные отдельным договором и законом. Публикация новой редакции Оферты сама по себе не изменяет индивидуально согласованные условия и не заменяет дополнительного соглашения, если оно требуется.

Условия использования функционала Платформы

Приложение 1 к Публичной оферте ioka travel

1 Состав функционала и условия его предоставления

1.1. Функционал «Услуги платформы ioka travel» предоставляется по Заказу с железнодорожными билетами. По настоящей редакции Оферты отдельная плата за этот функционал не взимается независимо от категории поезда и стоимости билета. Автоматическое начисление и периодическое списание платы за указанный функционал не производятся. Условие не отменяет оплату билетов, законных сборов поставщика и отдельно заказанных дополнительных услуг.

1.2. Функционал включает интерактивное управление данными и настройками Заказа в Личном кабинете в пределах доступных операций; систематизацию и хранение электронных документов Заказа с возможностью их повторного просмотра и скачивания; просмотр истории и статусов действий; дополнительные уведомления по выбранным настройкам; информационную поддержку по использованию этих функций.

1.3. Интерактивное управление позволяет инициировать обращение, отслеживать его обработку и просматривать изменения сведений. Оно не заменяет юридическую операцию обмена или возврата билета и не гарантирует её одобрение поставщиком. Собственная дополнительная услуга при возврате железнодорожного билета по пункту 5.13 Оферты заказывается и оплачивается отдельно только при соблюдении пунктов 5.14–5.16. Плата за функции и действия, предоставляемые без отдельной оплаты по настоящему приложению, не взимается.

1.4. Отдельная комиссия с Клиента за приём платежа не взимается. Бронирование и оформление проездного документа в системе поставщика осуществляются в рамках агентских полномочий. Первичная выдача билета и чека, обязательные уведомления, исправление ошибок Исполнителя, приём претензий и выполнение иных обязанностей по закону обеспечиваются независимо от заказа дополнительных платных услуг.

1.5. Оформление нового железнодорожного Заказа осуществляется на условиях пункта 2.4 Оферты. Прекращение использования функционала Платформы само по себе не аннулирует билет. Клиент сохраняет способы получить обязательную информацию, документы и помощь по исполнению уже заключённого договора.

2 Период доступа и подтверждение исполнения

2.1. Доступ к функционалу предоставляется в связи с оформлением соответствующего Заказа без отдельной оплаты. Он обеспечивается до завершения последней поездки по действующим железнодорожным билетам Заказа, а при обмене, отмене или возврате — до завершения обработки связанных с Заказом обращений и расчётов. При согласованном переносе поездки срок соответственно изменяется. Даты поездки и статус обработки отображаются в Заказе.

2.2. Если билет не оформлен, возврат средств производится по пункту 5.4 Оферты. Прекращение поездок или использования функционала не препятствует получению сведений и документов, необходимых для возврата, рассмотрения претензии или подтверждения расчёта.

2.3. Исполнение подтверждается предоставлением работоспособного функционала, доступностью документов и электронными записями о действиях по Заказу. Неиспользование Клиентом доступной функции само по себе не означает, что доступ не был предоставлен.

2.4. Функционал предоставляется в течение периода, указанного в пункте 2.1 настоящего приложения. Оформление билета или единственное уведомление не считается полным

исполнением всех обязательств по обеспечению доступа. Исполнитель рассматривает сведения о сбоях, восстанавливает доступ и применяет предусмотренные законом и Офертой способы урегулирования.

3 Информация и согласие Клиента

3.1. До оплаты Клиенту показываются стоимость билетов, сборы поставщика, цена отдельно выбранных платных услуг, общая сумма Заказа, ссылка на Оферту и правила возврата. Информация о составе и периоде предоставления функционала по настоящему приложению доступна Клиенту до подтверждения Заказа; отдельная плата за него в общую сумму не включается.

3.2. Отдельные платные услуги заказываются с согласия Клиента по правилам Оферты; для услуг при возврате применяются пункты 5.11–5.16. Согласие с рекламой или обработкой данных для необязательных целей оформляется отдельно и не объединяется с согласием на платную услугу.

3.3. В подтверждении Заказа отдельно указываются билеты, сборы поставщика при их наличии, отдельно заказанные платные услуги Исполнителя и итоговая сумма. Правила фискализации и возврата применяются по разделам 4 и 5 Оферты.