

Публичная оферта ioka.uz

1. Определения.

1.1. ООО «IOKA TRAVEL» - юридическое лицо, обладающее исключительными правами на онлайн-платформу «ioka.uz».

1.2. Веб сайт - www.ioka.uz для онлайн бронирования и купли-продажи авиабилетов.

1.3. Клиент - любое дееспособное физическое или юридическое лицо, приобретающее услуги Исполнителя для себя или в пользу третьего лица посредством веб-сайта.

1.4. Поставщики услуг - юридические лица, непосредственно оказывающие услуги по: перевозке пассажиров, страхованию, бронированию и продаже авиабилетов.

1.5. Услуги - Услуги по бронированию и купли-продажа авиабилетов.

1.6. Персональные данные - любая информация, которую Клиент предоставляет о себе и третьих лицах, самостоятельно при регистрации на Сайте, а также в процессе дальнейшего использования Сайта. К такой информации, в частности, следует относить: фамилию, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, email, номер мобильного телефона, а также другую информацию, включая ряд технических данных: IP адрес, историю посещений браузера и другие.

1.7. Обработка персональных данных - реализация одного или совокупности действий по сбору, систематизации, хранению, изменению, дополнению, использованию, предоставлению, распространению, передаче, обезличиванию и уничтожению персональных данных, совершаемых с внедрением средств автоматизации или же без применения таких средств.

1.8. Личный кабинет - раздел сайта, с помощью которого Клиент может реализовать функционал веб-сайта, доступный только после прохождения регистрации и/или авторизации на сайте путем ввода уникальной учетной информации (комбинации логина и пароля). Личный кабинет предназначен для хранения персональных данных Клиента (личные данные и документы), оформления Заказов, просмотра информации о совершенных Заказах, стадии их выполнения, текущее состояние выставленных счетов, и получения уведомлений.

1.9. Заказ - надлежаще оформленная Клиентом Заявка на получение услуг, выбранных посредством веб-сайта.

1.10. Сервисный сбор - оплата за дополнительные услуги Исполнителя и/или Поставщика Услуг.

1.11. ГДС (GDS) - глобальные системы дистрибуции авиабилетов, используемые большинством авиакомпаний.

2. Предмет договора

2.1. Предметом настоящей оферты является предоставление Клиенту услуг по онлайн бронированию и купли-продажи авиабилетов дистанционным способом на условиях, содержащихся в настоящей Оферте, включая все Приложения.

2.2. Безусловным акцептом условий настоящей публичной оферты является бронирование, частичная или полная оплата услуг по квитанции, сформированной Клиентом на сайте <https://ioka.uz>, с проставлением отметки на пункте: «Я принимаю условия Публичной Оферты, Пользовательского соглашения и согласен на обработку моих персональных данных». Акцепт настоящей оферты на иных условиях, отличных от тех, что указаны в настоящей оферте, либо акцепт под условием, не допускается.

3. Условия и порядок оказания услуг

3.1. Клиент для получения услуги Исполнителя, проходит регистрацию на веб-сайте <https://ioka.uz>.

3.2. Клиент самостоятельно подает Заявку на бронирование и покупку авиабилетов в следующем порядке:

3.2.1. Порядок бронирования услуг осуществляется в следующем порядке: Бронь, создаваемая более чем на 30 минут, до момента оплаты и выписки билета может быть изменена или отменена авиакомпанией в одностороннем порядке с уведомлением Исполнителя посредством ГДС, вследствие чего Исполнитель не несет ответственности за изменение стоимости забронированных авиабилетов, при этом Исполнитель обязуется приложить все усилия для уведомления Клиента о соответствующих изменениях путем оповещения Клиента на электронную почту или мобильный телефон, указанные Клиентом в момент создания Брони.

3.3. Порядок редактирования и аннулирования Заявок. Штрафные санкции.

3.3.1. Аннулирование/редактирование ранее оформленных/оплаченных Услуг, производится Клиентом через веб-сайт ioka.uz путём самостоятельного, без привлечения персонального менеджера, внесения соответствующих изменений в Заявку.

3.3.2. Клиент имеет право редактировать/аннулировать заявку согласно срокам и условиям, указанным Поставщиком услуг на веб-сайте ioka.uz. При аннулировании/редактировании Заявки в сроки, превышающие указанные Поставщиком услуг сроки, штрафы выплачиваются согласно срокам и условиям Поставщика услуг, указанным на веб-сайте ioka.uz.

3.3.3. Денежные средства, оставшиеся после всех удержаний/аннулирования/редактирования, по выбору Клиента возвращаются Клиенту на его счёт в течение 5 (пяти) банковских дней со дня получения требования от Клиента или учитываются в качестве предоплаты по будущим Заявкам.

3.4. Заказы, оформленные Клиентом на веб-сайте ioka.uz, носят окончательный характер и подлежат автоматизированной обработке в системе обработки данных, впоследствии чего на адрес электронной почты Клиента, направляются письма со статусом Заказа. В случае если Заказ был оформлен с ошибками, допущенными Клиентом при заполнении формы бронирования на веб-сайте, Исполнитель и Поставщик услуг вправе отказаться от внесения изменений в Заказ, и не будут нести ответственности за неправильно оформленный Клиентом Заказ. При этом денежные средства Клиенту будут возвращены в соответствии с правилами Исполнителя и Поставщика Услуг.

3.5. Исполнитель не несет ответственности за фактическое исполнение/неисполнение обязательств Поставщиком услуг перед Клиентами.

3.6. Билеты считаются купленными Клиентом по факту отправки Агентом письма с Билетом (маршрутной квитанцией) на электронную почту Клиента, указанную при бронировании.

3.7. Покупая (оплачивая) билеты на сайте ioka.uz, Клиент подтверждает, что самостоятельно изучил, понял и принимает Правила применения тарифа к билету, отправляемые на указанный Клиентом электронный адрес на русском и английском языках и/или подтверждает, что Исполнитель проинформировал его (Клиента) в Публичной оферте о праве получить разъяснение Правил применения тарифа на русском языке до покупки (оплаты) билета, обратившись в службу поддержки, отправив запрос на электронную почту, и/или по телефонам, указанным в разделе «Контакты». Клиент соглашается, что самостоятельно решает обращаться или не обращаться в службу поддержки за разъяснением Правил применения тарифа на узбекском и/или русском языке и принимает, что после оплаты билета, все процедуры, связанные с обменом, возвратом билета производятся Исполнителем только в строгом соответствии с Правилами применения тарифа и Клиент не имеет претензий по содержанию данных Правил применения тарифа, так как подтвердил своё согласие с ними.

4. Стоимость услуг и порядок расчетов

4.1. Стоимость Услуг указывается на веб-сайте ioka.uz в национальной валюте - сум непосредственно самим Исполнителем, согласно Агентскому/субагентскому соглашению с

Поставщиками. Факт подачи Заявки через веб-сайт ioka.uz является согласием Клиента со стоимостью Услуг Исполнителя и правилами оказания услуг Исполнителя, и Поставщиком.

4.2. 100% оплата стоимости Услуг, указанных в Заявке, производится в момент оформления Заявки через веб-сайт ioka.uz.

4.3. Оплата производится Клиентом в национальной валюте - сум. Все расчеты по настоящему Договору могут производиться посредством платежных систем, а также путем перечисления денежных средств на расчетный счёт Исполнителя. Оплата, за услуги осуществляемая нерезидентами может производиться в свободно конвертируемой валюте кредитными/дебетовыми картами, а также путем перечисления денежных средств на валютный счет Исполнителя на основании внешнеторгового контракта.

4.4. Обязательство по оплате Услуг Исполнителя считается выполненным в момент зачисления на банковский счет Исполнителя денежных средств в размере, рассчитанном согласно его тарифам и зафиксированном на веб-сайте ioka.uz. Расходы за проведение платежей, связанных с переводом валютных средств, в том числе комиссии банка-корреспондента, несет Клиент.

4.5. Исполнитель имеет право взимать с Клиента сервисный сбор за свои услуги и услуги Поставщика услуг. Сервисный сбор формируется и оплачивается Клиентом в момент оплаты Услуг.

4.6. Исполнитель не контролирует аппаратно-программный комплекс систем платежей и не несет ответственности за ошибки в таком аппаратно-техническом комплексе. Если в результате таких ошибок произошло списание денежных средств Клиента, но платеж не был авторизован системой, обязанности по возврату денежных средств Клиенту лежат на провайдере электронной системы платежей.

4.7. Оплата Услуг банковскими картами на веб-сайте ioka.uz осуществляется через систему интернет-эквайринга банка-эквайера. К оплате принимаются банковские карты национальных и международных платёжных систем: UZCARD, HUMO, VISA, Mastercard. Логотипы указанных платёжных систем размещаются на веб-сайте ioka.uz, в том числе на платёжной странице и в нижней части (футере) сайта.

4.8. Все операции по оплате банковскими картами проводятся с обязательным применением технологии безопасной аутентификации держателя карты 3-D Secure (в частности, Verified by Visa, Mastercard Identity Check, а также аналогичных протоколов подтверждения операций национальных платёжных систем UZCARD и HUMO). Для подтверждения операции держателю карты направляется одноразовый код (посредством SMS либо иного защищённого уведомления), который необходимо ввести на платёжной странице банка-эквайера. Операция считается совершённой только после успешного прохождения аутентификации по протоколу 3-D Secure.

4.9. Ввод реквизитов банковской карты осуществляется Клиентом на защищённой платёжной странице банка-эквайера. Передача данных производится по защищённому каналу связи с применением протокола шифрования (TLS/SSL); обработка платежей соответствует требованиям стандарта безопасности данных индустрии платёжных карт (PCI DSS). Исполнитель не получает доступ к полным реквизитам банковской карты Клиента (номер карты, срок её действия, CVV/CVC-код) и не осуществляет их хранение.

4.10. В целях защиты прав и денежных средств Клиентов, а также предотвращения мошеннических операций Исполнитель совместно с банком-эквайером реализует комплекс мер по выявлению, ограничению и контролю рисков совершения мошеннических операций. При осуществлении оплаты Исполнитель применяет предоставляемые банком-эквайером в рамках заключённого Договора интернет-эквайринга (ИЭ) возможности и инструменты по борьбе с мошенническими операциями.

4.11. Указанные меры включают, помимо прочего: обязательную аутентификацию держателя карты по протоколу 3-D Secure; мониторинг и анализ операций на предмет наличия признаков

мошеннического характера; установление ограничений (лимитов) по сумме, количеству и частоте операций, предусмотренных Договором интернет-эквайринга; временную приостановку (блокировку) операций, имеющих признаки подозрительных; запрос дополнительного подтверждения операции у Клиента; отказ в проведении операции при выявлении признаков её мошеннического характера.

4.12. Исполнитель вправе отказать Клиенту в проведении оплаты, приостановить либо аннулировать Заказ в случае выявления признаков мошеннической операции, нарушения условий настоящей Оферты, правил платёжных систем или условий Договора интернет-эквайринга. Возврат денежных средств в таких случаях осуществляется в порядке, предусмотренном настоящей Офертой и правилами банка-эквайера.

4.13. Клиент обязуется производить оплату исключительно с использованием банковских карт, законным держателем которых он является, и предоставлять достоверные данные. Ответственность за неправомерное использование банковских карт несёт лицо, допустившее такое использование, в соответствии с законодательством Республики Узбекистан. По вопросам безопасности платежей и спорным операциям Клиент вправе обратиться в службу поддержки Исполнителя по контактам, указанным на веб-сайте ioka.uz, а также в банк, выпустивший его банковскую карту (банк-эмитент).

5. Условия обмена и возврата авиабилетов

5.1. Обмен и возврат авиабилетов осуществляется с 09:00 по 18:00 каждый день в соответствии с правилами применения тарифов, устанавливаемыми авиакомпанией (далее - Правила применения тарифов), которые прикрепляются к письму, отправляемому после создания Брони на электронную почту Клиента, указанную в момент бронирования.

5.2. При отмене авиабилетов возврат денежных средств производится строго в соответствии с Правилами применения тарифов соответствующей авиакомпании.

5.3. Услуга возврата авиабилета является платной.

5.4. Авиабилеты на перелеты лоукостерами обмену и возврату не подлежат.

6. Ответственность сторон

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РУз.

6.2. Исполнитель не несет ответственности:

- в случае невозможности выполнения принятых на себя обязательств, вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, предоставленных Клиентом или нарушения Клиентом условий настоящей оферты;
- за качество услуг, оказываемых Поставщиками услуг. При изменении, отмене, переносе, задержке и т.д. Поставщиком услуг, оплаченных услуг, Поставщик услуг несет ответственность перед Клиентом согласно установленных Поставщиком Правил и действующего законодательства РУз.
- за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия/бездействия третьих лиц.
- за невозможность оформления Клиентом заказа по причинам нарушения работы линий связи, неисправность оборудования Клиента и т.п.

6.3. В случае если Клиент имеет претензии, связанные с оказанием/неоказанием/ненадлежащим оказанием Услуг Исполнителем услуг, Клиент обращается за урегулированием споров к Исполнителю.

6.4. Ни при каких обстоятельствах, ответственность Исполнителя не будет превышать сумму равную 2 БРВ РУз.

6.5. Мера ответственности Сторон, не оговоренная условиями настоящего Договора, регулируется действующим законодательством РУз.

7. Порядок урегулирования споров

7.1. Все споры, которые могут возникнуть между сторонами по исполнению настоящего договора, либо связанные с договором другие споры, споры о недействительности настоящего договора и/или его оговорки, подлежат рассмотрению в соответствующем суде по месту нахождения Исполнителя.

8. Конфиденциальность и защита персональных данных

8.1. Исполнитель гарантирует Клиенту принятие всех необходимых мер по обеспечению конфиденциальности персональных данных Клиента в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Узбекистан. Согласие Клиента на обработку (в том числе передачу третьим лицам) его персональных данных является бессрочным, при этом согласие на обработку персональных данных может быть отозвано Клиентом в любое время, путем отправки электронного письма по адресу: support@ioka.uz

8.2. Принимая данное Соглашение, Клиент предоставляет Исполнителю, в соответствии с требованиями законодательства о персональных данных, бессрочное согласие на обработку своих персональных данных (в том числе, но не исключая: учетные данные, номер сотового телефона, ФИО, регистрационные данные, местоположение, а также любые другие персональные данные необходимые для использования онлайн-платформы), включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, с целью исполнения настоящего Соглашения. Настоящим Клиент также дает согласие на передачу любых персональных данных, предоставленных им Исполнителю по настоящему Соглашению, третьим лицам в целях исполнения настоящего Соглашения.

8.3. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных в строгом соответствии с Законом РУз «О персональных данных».

9. Основания освобождения от ответственности (Форс-Мажор)

9.1. Стороны не несут ответственности за задержки в исполнении или неисполнении своих обязанностей по настоящему Договору, если указанные задержки или неисполнение произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы; в число таких обстоятельств входят: война (включая гражданскую); мятежи, забастовки, пожары, взрывы, наводнения или иные стихийные бедствия, а также сбои в работе хостинговых компаний. Любое из перечисленных выше обстоятельств рассматривается как обстоятельство непреодолимой силы (форс-мажор). Немедленно после получения информации о наступлении обстоятельств, задерживающих исполнение или иным образом препятствующих исполнению настоящего Договора, Стороны письменно уведомляют об этом друг друга.

9.2. Равным образом, обстоятельствами, освобождающими Стороны от ответственности за задержки в исполнении или неисполнении их обязанностей по настоящему Договору, является объявление эмбарго, иные действия или бездействие органов власти и управления Узбекистана или других стран, непосредственно влияющие на исполнение Сторонами их обязанностей.

9.3. Требование любой Стороны о возмещении ущерба, вызванного обстоятельствами, указанными в п.п. 9.1 и 9.2 Договора, является ничтожным.

9.4. Если обстоятельства, указанные в п.п. 9.1 и 9.2 Договора, продолжают действовать по истечении 30 (Тридцать) дней с момента их возникновения и это вызывает существенное нарушение прав и интересов любой Стороны, эта Сторона вправе уведомить в письменной

форме другую Сторону о намерении прекратить Договор. Договор считается прекращенным по истечении 30 (тридцати) дней после направления указанного уведомления.

10. Особые условия договора

10.1. Клиент несет ответственность за правильность введенных данных, в том числе за соответствие введенных данных о пассажирах их паспортным данным. При любых изменениях личных данных пассажиров, по международным стандартам, необходимо переоформление билетов по тарифам, доступным на момент переоформления.

10.2. Клиенту необходимо самостоятельно уточнять информацию о допустимом весе, габаритах и количестве единиц багажа, ручной клади, а в случае выбора Клиентом на сайте Исполнителя услуги по регистрации (на рейс) через интернет - непосредственным пассажирам необходимо самостоятельно ознакомливаться и соглашаться (при содействии Клиента или посредством функционала, предоставляемого на сайте Исполнителя) с правилами онлайн-регистрации, установленными перевозчиками, правилами перевозки опасных грузов и перечнем предметов, которые запрещены к перевозке. Пассажирам также необходимо неукоснительно соблюдать все имеющиеся правила перевозчиков, действующие нормативные требования, и нести ответственность за возможное несоблюдение этих правил и/или требований.

10.3. Клиенту необходимо самостоятельно уточнять информацию, по какому документу необходимо лететь (внутренний документ или международный паспорт), о необходимых визах, разрешениях на въезд, прививках, страховых полисах и иных разрешительных документах, и процедурах для страны пункта назначения или пересадочного пункта.

10.4. Предоставляемая Клиентом персональная информация (имя, адрес, телефон, e-mail, номер кредитной карты) является конфиденциальной и не подлежит разглашению третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных Законодательством Республики Узбекистан.

10.5. Информация о ценах, публикуемая на сайте до момента предварительного бронирования, а также в информационных письмах-рассылках, не является офертой. Ввиду ограниченного количества билетов по каждому тарифу, установленному авиакомпанией, актуальная цена появляется после ввода паспортных данных и появления информации о том, что билеты успешно забронированы.

10.6. Исполнитель имеет право отправлять Клиенту информационные сообщения по электронной почте и/или посредством СМС, связанные с авиаперелетами, такие как информация о ценах, об изменениях в брони, изменениях и отменах рейсов и др.

10.7. Результаты поиска цен на билеты по выбранному Клиентом направлению, отображаемые на веб-сайте Исполнителя, не являются окончательными, а окончательные цены на билеты указываются только в момент появления страницы для заполнения данных по брони и действительны на момент появления, при этом в момент нажатия на кнопку «Забронировать» происходит фиксация стоимости Билета в ГДС при наличии достаточного количества мест в ГДС.

10.8. В случае создания Клиентом двух или более броней на одних и тех же пассажиров на один и тот же рейс, авиакомпании в одностороннем порядке могут аннулировать дублирующиеся брони с более дешевой стоимостью.

10.9. Услуга SMS-информирования об отменах и задержках рейсов предоставляется на основе данных, предоставляемых Исполнителю авиакомпаниями посредством автоматизированных каналов оповещения. Исполнитель не несет ответственности за своевременность и полноту данной информации.

11. Информационное сообщение.

11.1. Клиент дает свое согласие на получение обновленной информации о деятельности компании Ioka Travel информационных сообщений с рекламными и акционными

предложениями и объявлениями о продаже, а также информации о новостях и предложениях партнеров Ioka Travel посредством SMS и электронной почты.

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

11.3. Клиент согласен с тем, что использование онлайн сервиса влечет прохождение процедуры регистрации на веб-сайте, в том числе в автоматическом режиме, и что на его электронный адрес будут направляться письма и сообщения, в том числе рекламного характера.

11.4. Клиент настоящим дает Исполнителю согласие на сбор и обработку персональных данных Клиента, в том числе на их накопление, хранение и использование, в целях оказания Клиенту услуг, предлагаемых на веб-сайте, в том числе оказания услуг третьими лицами.

11.5. Клиент настоящим дает Исполнителю отдельное согласие на распространение персональных данных Клиента, включая их трансграничную передачу и предоставление доступа к персональным данным Клиента третьим лицам и включая случаи, выходящие за рамки заявленных Агентом целей сбора персональных данных Клиента.

12. Срок действия договора

12.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его акцепта Клиентом.

12.2. По вопросам, связанным с исполнением Договора, необходимо обращаться по адресу местонахождения ООО «IOKA TRAVEL»: г. Ташкент, Мирзо Улугбекский район, Окибат МФИ, проспект Мустакиллик, дом 7.