Уважаемые Клиенты! Информируем, что в Оферту внесены изменения: добавлен самостоятельный раздел «Бронирование отелей и средств размещения», регулирующий порядок бронирования, правила расчетного часа, условия отмены и порядок действий при форс-мажорах. Просим ознакомиться с новой редакцией.

Публичная оферта

ОсОО «Бакай Трэвел Кей Джи» (далее – «Агент»), зарегистрированного по адресу: Кыргызская Республика, г. Бишкек, Свердловский район, ул. Московская, д.84.

1. Общие положения

1.1. Настоящая публичная оферта (далее – «Оферта») является предложением BAKAI Travel, предоставляющего услуги по размещению информации о туристических продуктах, организации взаимодействия между агентом, туристическими фирмами (далее **– «Поставщики») и Пользователями** (далее – **«Клиенты»).**

1.2. **Участники (стороны оферты)**

- **BAKAI Travel** – агент, предоставляющий услугу по организации взаимодействия между Поставщиком и Клиентами.
- **Поставщики** – юридические или физические лица, размещающие свои туристические услуги на платформе.
- **Клиенты** – физические лица (дееспособные и достигшие 18 лет), которые приобретают туристические услуги.

Поставщик самостоятельно несет полную ответственность за качество предоставления туристических услуг.

1.3. **Предмет оферты:**

Предметом настоящей оферты является предоставление агентских услуг BAKAI Travel, включающих: размещение информации о туристических продуктах (услугах), отдельных услугах по бронированию отелей и иных средств размещения (далее – «Отели»), автобусных перевозках, организацию оплаты и передачу данных Поставщику для непосредственного оказания (выполнения) им забронированных услуг.

1.4. В соответствии со ст. 395, 396 Гражданского кодекса Кыргызской Республики, а также Законом Кыргызской Республики «О защите прав потребителей» настоящий документ является публичной офертой (далее – «оферта»). Полным и безоговорочным акцептом условий оферты признается совершение Клиентом действий, свидетельствующих о его согласии, а именно: бронирование и/или оплата услуг в сервисе «BAKAI Travel».

1.5. Акцепт оферты означает, что Клиент ознакомился с настоящим Договором, условиями бронирования и оплаты, правилами возврата и обмена, а также с
1.6. Нажатие кнопки «Подтверждаю, что ознакомлен(а) и согласен(а)» при оформлении заказа является юридически значимым акцептом и подтверждает заключение договора в электронной форме.
1.7. Настоящий Договор регулирует условия оказания услуг, права и обязанности Клиента и Агента, а также порядок обработки персональных данных.
1.8. Услуги, представленные в Сервисе «BAKAI Travel», не являются собственностью ОАО «Бакай Банк» (далее Банк) и ОсОО «Бакай Трэвел Кей Джи». Непосредственными исполнителями представленных в Сервисе услуг являются Поставщики услуг.
1.9. Уведомления, направленные Агентом Клиенту по указанным Клиентом контактам посредством мессенджеров (включая Telegram, WhatsApp) и/или по электронной почте, признаются Сторонами юридически значимыми и имеющими юридическую силу, равнозначную уведомлениям, направленным в письменной форме.

2. Термины и определения

Системы бронирования авиабилетов — это информационные платформы, которые предоставляют доступ к информации о расписаниях, наличии мест, тарифах и правилах их применения, и других дополнительных услуг. Указанная информация размещается на сервисе «BAKAI Travel» в полном соответствии с тем, как она представлена в системах бронирования поставщиками данных услуг или их полномочными представителями. Информация в системе бронирования может в любой момент быть изменена в соответствии с правилами авиакомпаний.

Бронь — это временное резервирование места на рейсе или авиакомпании без полной оплаты. Она не гарантирует фиксированную цену билета, а лишь удерживает место для пассажира на определённый срок.

Авиабилет — это документ, подтверждающий заключение договора воздушной перевозки между пассажиром и авиакомпанией. В электронной форме авиабилет оформляется как **маршрутная квитанция**, которая содержит сведения о маршруте, рейсах, пассажире и условиях перевозки и служит подтверждением права пассажира на перелёт.

Раздел «Места» – совокупность туристических и досуговых услуг, доступных для бронирования в Сервисе «BAKAI Travel». В этот раздел входят экскурсии, авторские и событийные туры, развлекательные мероприятия, культурные программы, а также иные формы организации отдыха и досуга. Заказ по разделу «Места» может включать одну или несколько экскурсий или мероприятий для одного или нескольких участников.

Заказ – должным образом оформленный набор услуг в Сервисе «BAKAI Travel». Заказ по авиабилетам включает один или несколько билетов на разных пассажиров, а также дополнительные услуги (багаж, выбор места, страхование и др.), объединённые в одном бронировании. Заказ по разделу «Места» оформляется отдельно и может включать одну или несколько экскурсий или туров на разных участников (туристов). Авиабилеты, автобусные билеты и экскурсии оформляются отдельными заказами и не объединяются в одном. При упоминании в тексте «Заказ (билет)» подразумевается, что условия применяются как к целому заказу, так и к отдельному билету или услуге, входящей в заказ.

Авиаперевозчик (Перевозчик) — это авиакомпания, которая осуществляет воздушные перевозки пассажиров и багажа по установленным маршрутам и несёт ответственность за выполнение условий договора воздушной перевозки.

Лоукост (низкобюджетная авиакомпания) — это авиакомпания, специализирующаяся на продаже билетов по сниженным ценам за счёт оптимизации расходов и исключения ряда стандартных сервисов. Обычно в базовый тариф не входят питание на борту, перевозка регистрируемого багажа и регистрация в аэропорту — такие услуги предоставляются за дополнительную плату.

Чартерный перелёт — это нерегулярная воздушная перевозка, выполняемая авиакомпанией по заказу туроператора, корпоративного клиента или иной организации. Обычно чартер используется для массовых туристических перевозок по популярным направлениям и не имеет фиксированного расписания, в отличие от регулярных рейсов.

Комбинированный авиабилет — это билет, включающий несколько последовательных перелётов (часто с участием разных авиакомпаний), оформленных как единое путешествие с общей стоимостью и единым бронированием.

Чартерный рейс — это нерегулярный рейс, выполняемый авиакомпанией по заказу туроператора или иной организации, чаще всего для перевозки туристов по заранее согласованному маршруту.

Внутренние воздушные линии (ВВЛ) — это авиарейсы, которые выполняются между аэропортами, расположенными в пределах одного государства.

Международные воздушные линии (МВЛ) – то авиарейсы, маршрут которых пересекает государственные границы. Аэропорты вылета и прилета находятся в разных странах.

Автобусная услуга – Перевозка пассажира автомобильным транспортом общего пользования по регулярному маршруту Перевозчика/Автовокзала с оформлением электронного билета/талона через Сервис. Агент предоставляет цифровую витрину, принимает оплату и передаёт данные Перевозчику, но не является Перевозчиком и не оказывает саму перевозку.

Перевозчик (для автобусных услуг) – Юридическое или физическое лицо, осуществляющее деятельность по перевозке пассажиров автомобильным транспортом общего пользования на основании лицензии, выданной уполномоченным органом КР, и несущее ответственность за фактическое оказание Автобусной услуги.

Автовокзал – Субъект, обеспечивающий организацию автобусных перевозок, предоставляющий расписание, тарифы и локальные правила Перевозчика для размещения в Сер висе.

Электронный билет/талон (для автобусных перевозок) – Документ, оформленный через Сервис и подтверждающий заключение договора перевозки пассажира с Перевозчиком на Автобусную услугу.

API (Application Programming Interface, программный интерфейс приложения) – формализованный набор методов и протоколов, используемых для обмена данными между Сервисом «BAKAI Travel» и информационными системами Поставщиков (авиакомпаний, экскурсионных операторов и др.). Через API в Сервис автоматически передаются актуальные сведения о расписаниях, тарифах, наличии мест, правилах перевозки и других услугах.

Сервисный сбор — дополнительная плата, которая может применяться при покупке отдельных сервисов, а также взиматься при операциях по возврату или обмену билетов, а также при заказе услуг (выбор места на рейсе, доп.багаж, выбор питания, экскурсия и др.). Сервисный сбор предназначен для покрытия расходов платёжных систем, услуг партнёров, а также обеспечения работы Службы поддержки и развития сервиса.

Агент — ОсОО «Бакай Трэвел Кей Джи», осуществляющий бронирование и продажу авиабилетов, экскурсий, пакетных туров и иных туристических сервисов, а также предоставляющий поддержку и консультирование клиентов по оформленным заказам.

Клиент (Пользователь) — физическое лицо, достигшее 18 лет, правоспособное и дееспособное, заключившее с Банком Договор, путем присоединения к нему.

Поставщик услуг — авиакомпания, автобусный перевозчик, туроператор, экскурсионный оператор, страховая компания или иная организация, предоставляющая услуги, доступные в Сервисе «BAKAI Travel». Поставщики предоставляют Агенту информацию о своих продуктах и условиях в рамках интеграции (в том числе по API) либо путём самостоятельного размещения данных в Сервисе.

Акцепт — полное и безоговорочное принятие условий настоящей оферты путём нажатия кнопки «Согласен» или совершения оплаты.

Тревел-сертификат (Сертификат) - электронный или материальный носитель с уникальным идентификатором и фиксированным номиналом,

предоставляющий право его владельцу оплатить туристические услуги, предлагаемые Сервисом BAKAI Travel, в пределах указанного номинала.

Владелец Сертификата - физическое лицо, фактически владеющее Сертификатом и/или его идентификатором, независимо от того, кем был приобретён Сертификат.

Тур – сформированный Туроператором комплекс услуг, предоставляемых Туристу в период путешествия, которые могут включать услуги размещения, перевозки, питания, экскурсии, услуги инструкторов туризма, гидов (гидов-переводчиков), и другие услуги, оказываемые в зависимости от целей поездки), включающий путешествие по определенному маршруту в рамках определенных сроков.

Ваучер – документ, подтверждающий право Туриста на услуги, входящие в состав Тура, и факт их оплаты.

Туроператор — поставщик услуг по формированию, предоставлению, организации Туров и связанные с этим услуги, доступные в сервисе «BAKAI Travel».

Заявка — обращение Клиента о подборе/оформлении тура/дополнительной услуги по туру (без оплаты).

Бронирование тура — подтверждение Туроператором/Поставщиками возможности реализации выбранного тура на конкретных условиях.

Поставщик — непосредственный исполнитель услуг (Отель, средство размещения, транспортная компания или консолидатор систем бронирования), предоставляющий сервисы Клиенту.

Заселение (Check-in) — процедура регистрации и оформления заселения Клиента в номер Отеля, начинающаяся в установленный Отелем расчетный час.

Выезд (Check-out) — процедура освобождения номера Клиентом, сдачи ключей и финального расчета за дополнительные услуги Отеля.

Овербукинг (Overbooking) — ситуация, при которой количество забронированных и оплаченных туристами номеров в Отеле превышает фактическое количество свободных мест в наличии.

3. Условия использования платформы:

3.1. Доступ к Сервису «BAKAI Travel» осуществляется через официальный веб-сайт Агента. Использование Сервиса осуществляется без регистрации, создания учетной записи, авторизации и прохождения процедуры идентификации Клиента

3.2. Для оформления заказа Клиент самостоятельно и добровольно вводит необходимые данные (в том числе персональные и пассажирские данные) в соответствующих формах на веб-сайте Сервиса. Предоставление указанных данных является обязательным условием оказания выбранных услуг.

3.3. Сервис не предусматривает создание личного кабинета, профиля Клиента, а также использование логина, пароля или иных средств аутентификации. Каждое оформление заказа осуществляется Клиентом самостоятельно в рамках отдельной сессии использования Сервиса.

3.4. Сервис «BAKAI Travel» не формирует постоянный персональный профиль Клиента. Данные, указанные Клиентом при оформлении заказа, используются исключительно для исполнения конкретного заказа и обрабатываются в соответствии с Политикой конфиденциальности BAKAI Travel.

3.5. Клиент несет полную ответственность за корректность, полноту и достоверность данных, указанных при оформлении заказа. В случае предоставления недостоверных, неполных или ошибочных данных Сервис не несет ответственности за возможные последствия, включая отказ в оказании услуги, аннулирование бронирования, штрафные санкции перевозчика или дополнительные расходы.

3.6. Данные, указанные Клиентом при оформлении заказа, используются для бронирования и приобретения авиабилетов, туристических и иных сопутствующих услуг, а также для связи с Клиентом по вопросам исполнения заказа.

3.7. Учитывая отсутствие регистрации и авторизации в соответствии с пунктом 3.3 настоящих Условий, все действия, совершённые на веб-сайте Сервиса с использованием введённых Клиентом данных, считаются совершёнными самим Клиентом. Клиент самостоятельно обеспечивает безопасность используемого устройства и несёт ответственность за действия, совершённые с его использованием.

3.8. **Порядок бронирования и оплаты**

3.8.1. До оформления заказа Пользователь обязан ознакомиться с правилами применения тарифов, правилами предоставления услуг Поставщиков, а также с условиями настоящей оферты.

3.8.2. Пользователь несёт ответственность за точность и полноту сведений, указанных в форме Сервиса при покупке туристических услуг (авиабилетов, экскурсий и иных предложений), включая соответствие этих данных паспортным данным как самого Пользователя, так и иных пассажиров, на имя которых оформляется заказ. При любых изменениях личных данных пассажиров по международным стандартам требуется переоформление билетов по тарифам, доступным на момент переоформления.

3.8.3. Билеты считаются купленными Пользователем по факту отправки Агентом маршрутной квитанции (билета) на электронную почту Клиента, указанную при бронировании.

3.8.4. Оплачивая билеты или иные услуги на веб-сайте, Клиент подтверждает, что самостоятельно изучил и принимает Правила применения тарифа, ознакомлен и принимает детали заказа. При необходимости Клиент вправе запросить разъяснения Правил до оплаты, обратившись в службу поддержки. После оплаты все процедуры по возврату или обмену производятся строго в соответствии с Правилами тарифа и Клиент не имеет претензий к их содержанию.

3.8.5. Клиент обязан самостоятельно уточнять информацию о допустимом весе, габаритах и количестве багажа и ручной клади, а также правила онлайн-регистрации и перевозки опасных предметов. Пассажир обязан соблюдать все правила перевозчиков и действующее законодательство и несёт ответственность за несоблюдение.

3.8.6. Клиент обязан уточнять, по какому документу осуществляется перелёт (внутренний документ или международный паспорт), а также визовые и миграционные требования, наличие прививок, страховых полисов и иных разрешительных документов. Это также относится к документам для несовершеннолетних и животных. Агент не несёт ответственности за депортацию или отказ во въезде при отсутствии необходимых документов.

3.8.7. Любая информация, получаемая Клиентом от Агента, носит справочный характер и актуальна только на момент предоставления. Стоимость билета или услуги фиксируется только в момент выписки.

3.8.8. После оплаты Клиент получает электронный документ (маршрутную квитанцию или электронный билет на Услугу), подтверждающий заказ. Для физических лиц достаточными подтверждающими документами являются маршрутная квитанция и электронный чек, полученные через Сервис.

3.8.9. Дополнительные услуги (багаж, выбор места, страхование, питание и др.) оплачиваются отдельно в соответствии с условиями Поставщика. Стоимость и условия возврата определяются Поставщиком.

3.8.10. Дополнительные услуги (выбор места на борту, питание, дополнительный багаж, сопровождение и другие услуги, предоставляемые авиакомпанией) оплачиваются отдельно в соответствии с условиями Поставщика. Возможность их добавления определяется правилами тарифа и на усмотрение Поставщика или авиакомпании. Стоимость и условия возврата таких услуг определяются исключительно Поставщиком. При покупке таких дополнительных услуг Агент удерживает Сервисный сбор в размере 200 сом за каждую Услугу на рейсах ВВЛ и 400 сом – на рейсах МВЛ.

3.8.11. Информация о стоимости авиабилетов, отображаемая в результатах поиска в Сервисе, носит справочный характер и формируется на основании данных, полученных от систем бронирования и авиакомпаний. Указанная стоимость может измениться на этапе оформления заказа.

3.8.12. Окончательная цена билета фиксируется только в момент перехода к оплате и подтверждения заказа авиакомпанией. В случае изменения тарифа на этапе подтверждения Клиенту будет отображена обновлённая стоимость. Продолжение оформления заказа и оплата означают согласие Клиента с актуальной ценой.

4. Процесс оплаты и подтверждения транзакции

4.1. Оплата услуг, приобретаемых Клиентом непосредственно через платежную ссылку, а также осуществляется исключительно в безналичной форме.
4.2. При переходе на этап оплаты Клиенту отображается итоговая сумма заказа, реквизиты транзакции, а также наименование получателя — ОсОО «Бакай Трэвел Кей Джи».
4.3. После формирования заказа Сервис «BAKAI Travel» инициирует запрос в Банк на проведение платежа. Банк проверяет наличие достаточной суммы на счёте Клиента и направляет Клиенту одноразовый пароль (OTP) посредством SMS или письма на e-mail или PUSH-уведомления. Ввод Клиентом полученного OTP подтверждает его согласие на проведение транзакции и завершает процесс списания средств.
4.4. Списание денежных средств осуществляется в размере итоговой суммы, отображённой Клиенту при переходе на оплату. Средства зачисляются на расчётный счёт ОсОО «Бакай Трэвел Кей Джи» и далее распределяются в пользу соответствующих Поставщиков туристических услуг, выбранных Клиентом, в соответствии с заключёнными договорами.
4.5. После успешного списания денежных средств Клиент получает подтверждающий документ: маршрутную квитанцию (для авиабилетов), либо электронный билет сервиса «BAKAI Travel». Дополнительно Клиент может ознакомиться с электронным чеком проведённой операции в мобильном приложении Банка, через которое была осуществлена оплата.
4.6. В случае невозможности списания средств заказ считается неоплаченным. Если для выбранной услуги предусмотрен срок бронирования, заказ аннулируется по истечении срока брони. Если бронирование не предусмотрено (например, для экскурсий), заказ подлежит аннулированию немедленно.
4.7. Клиент также вправе приобрести дополнительные услуги к уже оформленному заказу (например, дополнительные опции по авиабилету или оформить обмен). Для этого Клиент обращается через доступные каналы поддержки (WhatsApp или форма заявки в сервисе «BAKAI Travel»), выбирает соответствующий заказ и инициирует заявку. Если заявка предполагает доплату, после её рассмотрения и выставления

счёта Поставщиком или авиакомпанией сумма доплаты отображается в Сервисе. При подтверждении оплаты Клиент переходит на страницу, где ему отображаются итоговая сумма и реквизиты для перечисления. Оплата производится по той же схеме, что и при покупке билета или экскурсии, с подтверждением через OTP. После успешной оплаты Клиент получает PUSH-уведомление, а приобретённые дополнительные услуги отображаются в разделе «Мои поездки» или «Мои заявки».

4.8. Клиент в праве приобрести сертификат в офисе BAKAI Travel или через онлайн-каналы Сервиса.

4.9. Оплата сертификата означает акцепт настоящих Условий использования Сертификатов.

4.10. Сертификаты выпускаются с фиксированным номиналом. Изменение номинала после покупки не допускается.

5. Права и обязанности Клиента

Клиент обязан:

- предоставлять достоверные данные при бронировании;
- своевременно оплачивать заказ;
- соблюдать правила перевозчиков и Поставщиков;
- самостоятельно уточнять визовые, миграционные и иные требования страны назначения;
- проверять нормы багажа, ручной клади и правила регистрации;
- прибывать к месту отправления вовремя;
- учитывать медицинские противопоказания при выборе услуг.

Клиент имеет право:

- получать полную информацию о заказе и условиях предоставления услуг;
- требовать возврата средств и обмена в соответствии с правилами;
- обращаться в службу поддержки Агента (WhatsApp: +996 553 553 002).

Особые категории пассажиров. Клиент обязан учитывать специальные правила перевозчиков в отношении беременных пассажиров, несопровождаемых детей, пассажиров с животными и т.п. Такие перевозки могут требовать дополнительных документов (медицинских справок, согласий родителей, ветеринарных сертификатов), иметь возрастные и иные ограничения и осуществляться только с предварительным согласованием с Перевозчиком. Перевозчик вправе отказать в перевозке при несоблюдении требований.

6. Права и обязанности Агента

Агент обязан:

- предоставлять Клиенту достоверную информацию о тарифах и услугах;

- оформлять заказы и передавать данные Поставщикам;
- информировать Клиента об изменениях по заказу;
- обрабатывать персональные данные в соответствии с законодательством КР и Политикой конфиденциальности;
- обеспечивать техническую поддержку работы Сервиса.

Агент имеет право:

- взимать сервисный сбор;
- изменять условия оферты с публикацией новой редакции;
- направлять Клиенту информационные и рекламные сообщения;
- при необходимости запрашивать у Клиента подтверждающие документы;
- предоставлять уведомления об изменениях заказа электронные сообщения (email, SMS, push, WhatsApp и другие мессенджеры).

7. Возврат и обмен

7.1. Особенности чартерных перевозок

- Чартерные рейсы выполняются авиакомпаниями по заказу туроператоров или других организаций.
- Правила возврата и обмена билетов на чартерные рейсы определяются исключительно туроператором или авиакомпанией и могут существенно отличаться от правил регулярных рейсов.
- Как правило, билеты на чартерные рейсы не подлежат возврату или обмену, за исключением случаев, прямо предусмотренных условиями туроператора

7.2. Особенности лоукост перевозок

- Лоукостеры предлагают билеты по сниженным тарифам с ограниченным набором услуг.
- Бесплатный багаж, питание и выбор места обычно не включены в стоимость билета и оплачиваются отдельно.
- Большинство билетов лоукост авиакомпаний не подлежат возврату или обмену. Возможность внесения изменений зависит от правил конкретного перевозчика и может быть ограничена.

7.3. Общие условия возврата и обмена авиабилетов

7.3.1. Возврат и обмен осуществляются в соответствии с правилами применения тарифов и условиями Поставщиков.

7.3.2. Авиабилеты лоукостеров, как правило, не подлежат возврату и обмену, за исключением случаев, предусмотренных правилами перевозчика. Лоукост-перевозчики могут предлагать ограниченный

пакет услуг, и большинство дополнительных опций (багаж, питание, выбор места) оплачиваются отдельно.

7.3.3. Билеты на чартерные рейсы, как правило, не подлежат возврату и обмену. Возможность возврата или изменения зависит исключительно от правил туроператора или авиакомпании.

7.3.4. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым производилась оплата, за вычетом штрафов, сборов и удержаний, установленных Поставщиками и Агентом.

7.3.5. Агент вправе включать сервисный сбор в стоимость услуги либо устанавливать его отдельно при оформлении дополнительных услуг. Размер сервисного сбора, порядок его расчета и применения определяются Агентом самостоятельно и доводятся до сведения Клиента до момента оплаты.

7.3.6. Возможность возврата или обмена авиабилетов, порядок их оформления, сроки рассмотрения запроса и размер подлежащих возврату денежных средств определяются индивидуально по каждому заказу с учётом правил авиаперевозчика, условий выбранного тарифа и требований поставщика услуги.

7.3.7. Агент не устанавливает и не изменяет правила возврата и обмена, определяемые авиаперевозчиком или поставщиком услуги. В случае ограничений, запрета на возврат или обмен, а также применения штрафных санкций, такие условия являются обязательными для Клиента.

7.3.8. В случае если маршрут перевозки включает несколько сегментов (перелетов) и авиабилеты оформлены как отдельные бронирования или отдельные билеты (в том числе по направлению «туда» и «обратно»), условия возврата и обмена применяются к каждому билету отдельно.

7.3.9. Возврат или обмен одного сегмента не влечет автоматический возврат или изменение условий по другим сегментам. Стоимость и условия каждого билета рассчитываются и рассматриваются самостоятельно в соответствии с применимыми тарифными правилами

7.3.10. Нарушение порядка использования сегментов (например, неявка на один рейс в билете с несколькими сегментами) может привести к аннулированию последующих сегментов. Возврат стоимости в этом случае производится по правилам авиакомпании и может составить до 100% удержания.

7.3.11. По возможности Агент может предложить платную услугу изменения паспортных данных в заказе. Стоимость услуги определяется суммой сбора (или тарифа) авиакомпании за внесение изменений и сервисного сбора Агента за оказание дополнительной услуги.

7.3.12. Сервисные сборы Агента, уплаченные Клиентом за проведение процедуры добровольного обмена (переоформления) билета, являются оплатой за фактически оказанную Агентом услугу и **не подлежат возврату** (полностью или частично) **независимо от оснований** последующего отказа Клиента от перевозки, включая добровольный или вынужденный возврат билета.

8. Особенности экскурсий

8.1. До приобретения экскурсии или иной услуги из раздела «Места» Клиент обязан ознакомиться с условиями предоставления, стоимостью и правилами Поставщика.

8.2. Клиент несёт ответственность за наличие всех необходимых документов для участия в экскурсии (визы, разрешения, отсутствие ограничений на выезд/въезд и др.).

8.3. Клиент обязан прибыть к месту сбора вовремя. При опоздании экскурсия может начаться без него, возврат средств не производится.

8.4. Клиент принимает на себя ответственность за участие в экскурсиях, которые могут иметь медицинские ограничения (например, горные маршруты). Агент и Поставщик не несут ответственности за последствия при наличии противопоказаний.

8.5. Для подтверждения заказа Поставщику передаются данные Клиента: ФИО, дата экскурсии, контактный телефон. Эти сведения необходимы для связи и организации поездки.

8.6. Консультации по экскурсиям Клиент может получить у Поставщика, указанного в заказе, или через службу поддержки Агента (WhatsApp: +996 553 553 002).

8.7. Все вопросы и претензии по качеству проведения экскурсии решаются между Клиентом и Поставщиком. Агент не несёт ответственности за выполнение условий экскурсии.

8.8. В случае необходимости возврата или переноса экскурсии или иной услуги из раздела «Места» Клиент должен напрямую обращаться к Поставщику услуги, указанному в заказе. Условия, порядок и возможность возврата или обмена определяются исключительно Поставщиком. Агент не участвует в урегулировании таких вопросов и не несёт ответственности за решения Поставщика. Все претензии и запросы по возврату или переносу экскурсии подлежат направлению непосредственно Поставщику. При возврате услуги сервисный сбор Агента может быть не возвратным. При этом Клиент уведомлён и соглашается, что со стороны Агента услуга по организации покупки и переводу денежных средств Поставщику считается оказанной в полном объёме в момент оформления и оплаты заказа. В связи с этим удержанный сервисный сбор является оплатой фактически выполненной услуги и возврату не подлежит, даже в случае отмены или возврата основной услуги Поставщиком.

8.9. Клиент принимает на себя все риски, связанные с ошибками и неточностями в предоставленных им данных при бронировании.

8.10. Агент не несёт ответственности за организацию экскурсии, а только обеспечивает доступ к заказу услуги.

9. Особенности автобусных перевозок (междугородние и международные)

9.1. Услуги автобусных перевозок, представленные в Сервисе «BAKAI Travel», оказываются Поставщиками — ОсОО «Софт Ордо» (Tezket) и ОсОО «ГОУ БАС» (GoBus). Оформление, предоставление, исполнение, изменение, отмена и возврат билетов осуществляются в соответствии с публично размещёнными условиями и офертами соответствующих Поставщиков, доступными по ссылкам:

- Tezket — https://tezket.kg/pages/offer
- GoBus — https://docs.google.com/document/d/e/2PACX-1vRF4nZWl20l9U9q4jiLrvgUYWUFkjegxiU88wjNjjhggGrA0Ee86Kvoxm6DNmZdiA/pub

9.2. Фактическая перевозка пассажиров регулируется Законом Кыргызской Республики «Об автомобильном транспорте», «Правилами организации пассажирских перевозок автомобильным транспортом в КР», а также внутренними правилами Перевозчика и/или Автовокзала (в части посадки, багажа, возвратов, обменов, перевозки детей, животных, досмотра и иных процедур). В случае расхождений приоритет имеют нормы законодательства и правила Перевозчика.

9.3. Агент не является Перевозчиком и не оказывает услугу перевозки. Агент размещает в Сервисе информацию, предоставленную Поставщиками (в том числе через API), и не несёт ответственности за её изменение Поставщиком.

Агент не отвечает за фактическое исполнение перевозки, её качество, безопасность, соблюдение графика, действия персонала Перевозчика, техническое состояние транспортного средства, а также за любые обстоятельства, возникающие в процессе перевозки. Полная ответственность за исполнение транспортной услуги лежит на Перевозчике в соответствии с законодательством КР и условиями его публичной оферты.

9.4. **Оформление и Данные**

9.4.1. Расписание, тарифы, условия посадки/багажа и иные параметры предоставляются Перевозчиком/Автовокзалом и могут изменяться до оплаты. Окончательная цена фиксируется на шаге оплаты.

9.4.2. Бронирование без оплаты для автобусных рейсов не предоставляется: билет оформляется исключительно после успешной оплаты.

9.4.3. После оплаты электронный билет/талон размещается в разделе «Поездки». Для посадки предъявляется электронный билет и документ, удостоверяющий личность, если это требуется правилами Перевозчика/Автовокзала.

9.4.4. Поставщик может применять детские тарифы при автобусных перевозках; конкретные возрастные границы, размер скидки/льготы и порядок подтверждения устанавливаются правилами перевозчика/автовокзала и доводятся до сведения при оформлении билета.

9.5. **Посадка и Правила**

9.5.1. Клиент обязан прибыть на посадку заблаговременно, следовать указаниям Перевозчика/Автовокзала и правилам безопасности. Время отправления/прибытия указывается по местному времени соответствующих станций.

9.5.2. Перевозчик/Автовокзал устанавливают нормы и порядок провоза багажа/ручной клади, животных, детей, а также условия обслуживания маломобильных пассажиров.

9.5.3. Международные рейсы исполняются по нормам КР и применимых международных соглашений/согласований маршрутов. Пассажир обязан соблюдать визовые, миграционные и таможенные требования стран следования.

9.6. **Возврат, Обмен билета на автобус**

9.6.1. Обмен билетов не предусмотрен: изменить дату, время, маршрут или место в уже оформленном билете не возможно — для поездки на другие даты оформляется новый билет.

9.6.2. При возврате билета Агент вправе не возвращать сервисный сбор (вознаграждение Агента). Возврат доступен только на весь заказ, частичный возврат (возврат части заказа) не доступен. Если по заказу был начислен кешбэк, при возврате он удерживается из суммы к возврату.

9.6.3. Возврат билетов на автобусы, приобретенных через систему Поставщика ОсОО «Софт Ордо» (TEZKET) оформляется в кассе соответствующего автовокзала по правилам перевозчика/автовокзала.

Размер удержаний: за 2 часа и более до отправления — удерживается 5% от стоимости билета плюс сервисный сбор Агента и Поставщика; менее чем за 2 часа до отправления — удерживается 15% плюс сервисный сбор Агента и Поставщика; в течение 3 календарных дней после отправления — удерживается 25% плюс сервисный сбор Агента и Поставщика; позже 3 календарных дней после отправления возврат не производится.

По международным направлениям возврат не производится.

9.6.4. Возврат билетов на автобусы, приобретенных через систему Поставщика ОсОО «ГОУ БАС» (GoBus). Возврат оформляется через Службу поддержки BAKAI Travel по WhatsApp: +996 553 553 002 (указать номер заказа/билета, ФИО и маршрут).

Размер удержаний: 3 суток и более — удерживается 10% от стоимости билета плюс сервисный сбор Агента и Поставщика; удерживается 50% от стоимости билета плюс сервисный сбор Агента и Поставщика; 2 суток – удерживается 50% от стоимости билета плюс сервисный сбор Агента и Поставщика; 1 сутки – удерживается 70% от стоимости билета плюс сервисный сбор Агента и Поставщика; менее 1 суток — возврат не производится.

10. Персональные данные и конфиденциальность

10.1. Обработка персональных данных Клиента осуществляется в целях оказания услуг, исполнения договора и в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики, включая Закон КР «Об информации персонального характера».

10.2. Согласие с настоящей офертой подтверждает согласие Клиента (подтверждает наличие согласия всех лиц, внесенных в бронирование) на передачу персональных данных, введенных при бронировании (ФИО, ИНН, пол, дата рождения, гражданство, серия и номер паспорта, дата окончания срока действия паспорта, номер телефона, адрес электронной почты, фотография отсканированного документа) в том числе на передачу третьим лицам, обеспечивающим или обслуживающим услугу, и трансграничную передачу указанных персональных данных.

10.3. Агент обязуется обеспечивать защиту и конфиденциальность персональных данных Клиента, принимать организационные и технические меры для предотвращения неправомерного доступа.

10.4. Подробные правила обработки персональных данных изложены в отдельном документе – **«Политика конфиденциальности BAKAI Travel»,** размещённом в Сервисе и доступном Клиенту для ознакомления.

11. Пакетные туры и дополнительные туристические сервисы (трансфер, визовая поддержка)

11.1. Пакетные туры (далее – туры), размещенные в сервисе BAKAI Travel, формируются и реализуются поставщиками туристического продукта (туроператорами/турагентами).

11.2. Агент осуществляет реализацию туристских продуктов, сформированных Туроператором, на основании агентского договора, и оказывает Клиенту консультационные, посреднические и информационные действия, связанные с подбором, бронированием и оформлением тура.

11.3. Фактическим исполнителем туристического продукта является Поставщик и/или привлечённые им третьи лица (авиаперевозчики, средства размещения, принимающие компании и т.д.).

11.4. Агент отвечает за корректность оформления, передачу данных, документооборот и сопровождение Клиента в пределах своих полномочий; ответственность за фактическое оказание услуг несут Туроператор/Поставщики услуг.

11.5. Оформляя тур (в т.ч. через «Поездки») или направляя заявку, Клиент дает согласие на обработку и передачу персональных данных Туроператору/Поставщикам услуг/уполномоченным органам и их сервис-провайдерам, включая трансграничную передачу, в объеме, необходимом для исполнения обязательств.

11.6. **Визовая поддержка.**

11.6.1. При оказании услуг визовой поддержки Агент осуществляет консультационные и организационные действия и не является уполномоченным органом, принимающим решение о выдаче визы.

11.6.2. Решение о выдаче/отказе в выдаче визы, а также сроки рассмотрения заявления принимаются исключительно

уполномоченными органами (консульскими/дипломатическими учреждениями, визовыми центрами и иными компетентными органами). Агент не несет ответственности за отказ в выдаче визы, задержку в выдаче визы, а также за действия (бездействие) и ошибки уполномоченных органов.

11.6.3. В случае отказа в выдаче визы, а также при иных обстоятельствах, не зависящих от Агента, стоимость консульских/сервисных сборов и стоимость услуг Агента по визовой поддержке (в части фактически оказанных действий) не подлежат возврату, если иное не установлено правилами соответствующих уполномоченных органов/визовых центров либо отдельным договором на визовую поддержку.

11.7. **Документы и ограничения.**

11.7.1. Клиент несёт самостоятельную и полную ответственность за действительность и корректность проездных документов (включая срок действия заграничного паспорта), наличие необходимых разрешений на выезд/въезд и отсутствие ограничений (в том числе вследствие задолженностей, судебных запретов и иных оснований), а также за соблюдение таможенных, пограничных, миграционных и иных обязательных правил. Агент не осуществляет проверку наличия ограничений у Клиента и не несёт ответственности за невозможность совершения поездки, отказ во въезде/перевозке либо иные последствия, связанные с нарушениями в документах Клиента или наличием ограничений.

11.8. **Изменение стоимости до полной оплаты.**

11.8.1. До момента полной оплаты стоимость туристского продукта может быть изменена Туроператором/Поставщиком услуг по причинам, не зависящим от Агента, включая изменение курсов валют, тарифов перевозчиков и введение новых сборов/платежей, в соответствии с правилами Туроператора/Поставщика услуг. В случае увеличения стоимости Клиент обязан произвести доплату в срок, установленный документами по Туру, либо вправе отказаться от оформления/аннулировать бронирование на условиях Туроператора/Поставщика услуг.

11.9. **Статус информации о туре, заявка на тур, оформление и оплата:**

11.9.1. Информация о турах (стоимость, состав, условия акций, наличие мест, условия аннуляции/изменений) носит информационный характер и может уточняться до момента бронирования и/или до полной оплаты тура.

11.9.2. Актуальные условия по выбранному туру подлежат подтверждению через специалистов Агента и/или у Поставщика Окончательные условия тура определяются при бронировании и фиксируются в документах по туру и/или в подтверждении в разделе «Поездки - > Туры».

11.9.3. Клиент вправе направить через Сервис обращение/заявку на подбор и/или оформление пакетного тура (далее — Заявка), указав контактные данные и параметры тура.

11.9.4. Направление заявки не является бронированием, заказом или покупкой тура и не влечёт возникновения обязанности у Агента и/или Поставщика оформить тур до момента, установленного пунктом 3.6 настоящей оферты.

11.9.5. По заявке специалисты Агенты связываются с Клиентом, уточняют параметры тура и запрашивают у Поставщика подтверждение доступности и условий. До подтверждения у Поставщика любые сведения о наличии мест и стоимости не считаются подтвержденными. При возникновении вопросов по Туру и/или необходимости консультации Клиент вправе обратиться в службу поддержки Агента посредством WhatsApp по номеру: +996 990 553 002.

11.9.6. Информация о турах размещается в Сервисе в разделе «Туры» и предоставляется Клиенту для ознакомления и выбора тура.

11.9.7. Направление Клиентом заявки выражает заинтересованность Клиента в приобретении тура и используется для подбора и уточнения условий тура. Агент вправе провести консультацию Клиента (в том числе посредством WhatsApp/Telegram, имеющую юридическую силу и предоставить Клиенту условия тура, подлежащие дальнейшему подтверждению Туроператором/Поставщиком услуг. Запрос на подтверждение бронирования Туроператору/Поставщику услуг и передача данных, необходимых для оформления тура, осуществляются Агентом после внесения Клиентом оплаты (предоплаты либо полной оплаты) в порядке, предусмотренном документами по туру (договор по туру). После подтверждения Туроператором/Поставщиком услуг тур считается забронированным.

11.9.8. **Способы оплаты и оформления тура**

11.9.8.1. В случае согласия Клиента приобрести тур дальнейшее оформление и оплата осуществляются одним из следующих способов:

a) офлайн — Агент оформляет документы по туру и принимает оплату через специалистов Агента в офисе и/или иными согласованными каналами: через терминал, QR, перечисление на расчетный счет Агента;

b) в Сервисе через раздел «Поездки → Туры» — Агент формирует в разделе «Поездки → Туры» заявку по туру с суммой к оплате и, при применимости, с возможностью оплаты частями (предоплата/доплата). После отображения суммы к оплате Клиент производит оплату в Сервисе.

11.9.8.2. Общая стоимость туристского продукта указывается в документах по туру и/или в подтверждении в «Поездках».

11.9.8.3. Оплата производится в кыргызских сомах по курсу ОАО «БАКАЙ БАНК» на дату каждого платежа, если иное прямо не указано.

11.9.8.4. При изменении курса иностранной валюты более чем на 3% Турагент вправе произвести перерасчёт стоимости и уведомить Клиента о доплате. Клиент обязан внести доплату в течение 1 (одного) банковского дня с момента уведомления.

11.9.8.5. Стоимость туристского продукта может изменяться при изменении тарифов перевозчиков, гостиничных, консульских, страховых и иных услуг, входящих в туристский продукт, в период большого спроса (например, новогодние праздники) до момента полной оплаты и бронирования.

11.9.8.6. Тур считается забронированным после подтверждения Туроператором/Поставщиком услуг и поступления оплаты, необходимой для бронирования (включая предоплату, если применимо). Выдача документов и исполнение тура осуществляются в соответствии с Договором по туру, включая условия полной оплаты.

11.9.9. **О нлайн-оформление и оплата Туров в разделе «Поездки → Туры» (при наличии функциональной возможности).**

11.9.9.1. При наличии функциональной возможности онлайн-оформления выбранный Клиентом тур отображается в разделе «Поездки → Туры» с указанием состава тура, данных туристов, правил возврата и суммы к оплате. Сумма к оплате формируется на основании условий, предоставленных Агентом Клиенту, и подлежит подтверждению Туроператором/Поставщиком услуг.

11.9.9.2. Клиент вправе оплатить тур одним платежом либо частями (если это допустимо Туроператором/Поставщиком услуг): предоплата в момент бронирования и последующая доплата (оставшаяся сумма) в срок, указанный в заявке по туру в разделе «Поездки». Для отдельных туров и периодов повышенного спроса (включая «Высокие даты/Высокий сезон») может устанавливаться требование полной предварительной оплаты.

11.9.9.3. До совершения оплаты (включая предоплату) Клиенту предоставляется возможность ознакомиться с документами и условиями, применимыми к выбранному туру, включая: настоящую Оферту, Политику конфиденциальности, а также Договор по туру.

11.9.9.4. Совершая оплату (включая предоплату/доплату) после проставления отметки/нажатия кнопки подтверждения согласия в интерфейсе Сервиса, Клиент подтверждает, что ознакомился с указанными документами и принимает их условия. Указанные действия считаются юридически значимым акцептом и подтверждают заключение договора в электронной форме, приравненное к подписанию документов Клиентом.

11.9.9.5. Платеж считается совершенным после успешного проведения операции и зачисления денежных средств в порядке, предусмотренном платежным инструментом.

11.9.9.6. При нарушении сроков внесения предоплаты и/или доплаты Агент вправе инициировать аннуляцию бронирования и/или прекращение оформления тура; применяются удержания, штрафы и возмещение фактически понесенных расходов в соответствии с документами по туру и правилами Туроператора/Поставщиков услуг.

11.9.9.7. Документы по Туру (договор, ваучеры, авиабилеты, страховой полис) предоставляются Клиенту в разделе «Поездки → Туры» и/или по указанным Клиентом контактам по мере оформления (например, авиабилет выписывается за три дня до вылета) и при соблюдении условий оплаты. Клиент обязан проверить корректность данных в документах при получении.

11.9.10. **Аннуляция, изменение и возврат тура**

11.9.10.1. Порядок аннуляции/изменений/возвратов определяется договором по туру и правилами Туроператора/Поставщиков услуг.

11.9.10.2. Клиент уведомлён и согласен, что при запросе Клиента на отмену тура и/или изменения условий бронирования могут применяться удержания/штрафы и возмещение фактически понесенных расходов Туроператора/Поставщиков услуг, а также сервисный сбор Агента; размер удержаний зависит от условий конкретного тура и момента обращения Клиента.

11.9.10.3. Клиент уведомлен и согласен, что отдельные компоненты тура и связанные сервисы могут быть невозвратными или иметь специальные правила возврата, в том числе (при наличии в составе тура): чартерные авиаперелеты, консульские/сервисные сборы, страховые продукты, курьерские услуги и пересылка документов, визовая поддержка.

11.9.10.4. При неявке, частичном неиспользовании тура по причинам Клиента или нарушении правил въезда/пребывания возврат может не производиться по правилам Туроператора/Поставщиков услуг.

11.9.11. **Дополнительные туристические сервисы (трансфер, визовая поддержка).**

11.9.11.1. Агент может оказывать Клиенту дополнительные сервисы, не входящие в состав туристского продукта, включая трансфер, консультационные услуги и иные сервисы, если это указано в заказе/документах и согласовано с Клиентом. Условия, стоимость и порядок отмены/возврата по таким сервисам указываются в документах/счете/подтверждении и применяются отдельно от условий Тура, если иное прямо не указано в Договоре по туру.

11.9.11.2. Визовая поддержка может оказываться Агентом как отдельный сервис самостоятельно либо с привлечением третьих лиц/визовых центров и включает консультационные и организационные действия (в том числе проверку комплекта документов на полноту и формальное соответствие, помощь в заполнении анкеты, организацию подачи/инструктаж, мониторинг статуса по доступной информации).

11.9.11.3. Оплата визовой поддержки производится в размере 100% предоплаты до начала оказания сервиса. Оплата производится в национальной валюте Кыргызской Республики; при необходимости пересчета по курсу применяется курс ОАО «БАКАЙ БАНК» на день оплаты, если иное не установлено соответствующим договором/заказом.

11.9.11.4. Сроки оказания консультационных услуг зависят от графика работы консульских служб (уполномоченных органов) и наличия доступных слотов для записи.

11.9.11.5. Клиент несёт ответственность за достоверность предоставленных сведений и документов и соблюдение требований уполномоченных органов, включая сроки явки/подачи, прохождение интервью и иные действия, требуемые для рассмотрения заявления. Агент не несет ответственности за задержки или утерю документов почтовыми/курьерскими службами (третьими лицами).

11.9.11.6. Условия отмены/возврата по визовой поддержке и связанным платежам (включая консульские/сервисные сборы) определяются соответствующим договором на визовую поддержку и правилами уполномоченных органов/визовых центров.

11.9.11.7. Все условия и нюансы по конкретному туру, визовой поддержке и иным дополнительным сервисам (включая оплату, сроки, порядок отмены/изменений и возвратов) устанавливаются в отдельных договорах/заявлениях по соответствующему заказу и применяются в приоритетном порядке.

12. Бронирование отелей и средств размещения

12.1. Роль Агента и ответственность Поставщика: BAKAI Travel выступает исключительно в качестве агента (посредника) между Клиентом и Поставщиком (отелем, объектом размещения или консолидатором систем бронирования). Ответственность за непосредственное предоставление номеров, их санитарно-техническое состояние, уровень сервиса, соответствие звездности и качество обслуживания целиком и полностью несет конкретный Отель (Поставщик).

12.2. Правила заселения (Check-in) и выезда (Check-out):

Заселение и выезд Клиента осуществляются в соответствии с внутренними правилами и расчетным часом конкретного Отеля (как правило, заселение — после 14:00, выезд — до 12:00 по местному времени).

Раннее заселение или поздний выезд являются дополнительными платными услугами и предоставляются Отелем исключительно при наличии технической возможности.

12.3. Овербукинг (Замена отеля Поставщиком):

Отель или туроператор может в одностороннем порядке заменить забронированный номер или предоставить альтернативный вариант размещения. Согласно международным правилам гостеприимства, такая альтернатива должна быть аналогичной или более высокой категории без взимания с Клиента дополнительной платы.

Агент (BAKAI Travel) не несет ответственности за односторонние действия Отеля по замене номеров, отказу в заселении или ухудшению условий проживания, а также за любые убытки или моральный вред, возникшие у Клиента в связи с этим. В случае возникновения овербукинга Агент оказывает Клиенту информационное содействие в коммуникации с Отелем (или консолидатором) для скорейшего урегулирования ситуации. При наличии претензий Клиент обязуется зафиксировать их на месте в соответствии с п. 12.4 и направить письменную претензию в адрес BAKAI Travel. Агент принимает указанную претензию и обязуется в установленный законом срок перенаправить её Отелю или Туроператору для рассмотрения и выплаты компенсаций непосредственным виновником ситуации.

12.4. Действия Клиента при обнаружении недостатков:

В случае выявления несоответствия номера заявленным характеристикам, нарушения санитарно-гигиенических норм, неисправности техники или иных недостатков в Отеле, Клиент обязан в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента обнаружения недостатков зафиксировать данный факт (посредством фото- или видеосъемки) и направить официальное обращение в службу поддержки Агента по каналам связи, указанным на Сайте (электронная почта/официальный мессенджер), а также параллельно обратиться с письменной претензией к администрации Отеля (департамент Guest Relations).

Невыполнение Клиентом требований о незамедлительной фиксации недостатков на месте лишает его права ссылаться на них в будущем. Подписание Клиентом на месте документов (актов, регистрационных карточек, расписок об отсутствии претензий) с администрацией Отеля

или принимающей стороной является безусловным юридическим основанием для отказа Отеля, Туроператора, а также Агента (BAKAI Travel) в удовлетворении последующих претензий Клиента и выплате каких-либо денежных компенсаций.

12.5. Отмена, аннуляция и изменения бронирования:

Условия отмены бронирования, изменения дат или состава проживающих устанавливаются тарифом конкретного Отеля и отображаются Клиенту в процессе оформления.

В случае неявки Клиента к расчетному часу заселения без предварительного уведомления, Отель вправе аннулировать бронирование с удержанием штрафа в размере, предусмотренном условиями тарифа (до 100% стоимости первой ночи или всего периода проживания), при этом обязательства Агента считаются исполненными надлежащим образом.

При досрочном выезде Клиента из Отеля по личной инициативе, возврат денежных средств за неизрасходованные ночи производится исключительно на основании письменного согласия Отеля и за вычетом фактических затрат Поставщика.

Во всех случаях отмены бронирования по инициативе Клиента (как правомерных, так и штрафных), сервисный сбор (комиссия) Агента за услуги по оформлению и обработке бронирования возврату не подлежит. Возврат денежных средств, одобренных Отелем, осуществляется Агентом строго на то же платежное средство (банковскую карту/счет), с которого была произведена оплата, в течение 3 рабочих дней после официального подтверждения от Отеля

12.6. Дополнительные сборы и депозиты:
Клиент самостоятельно и за свой счет оплачивает на месте дополнительные услуги Отеля (мини-бар, спа-процедуры, экскурсии), а также курортные сборы, туристические налоги и возвратные депозиты за сохранность имущества отеля, если таковые установлены правилами конкретного средства размещения или законодательством страны пребывания. Агент (BAKAI Travel) не несет ответственности за порядок, сроки и факт возврата Отелем залоговых депозитов Клиенту.

13. Ответственность

Агент

13.1. Агент не несёт ответственности за качество, сроки и выполнения туристических услуг, предоставляемых Поставщиком (авиакомпаний, туроператоров, экскурсионных операторов и прочих), включая изменения и отмены рейсов, перенос или задержку экскурсий, утерю багажа и др.

13.2. Агент не несёт ответственности за невозможность оформления заказа по причинам технических сбоев, работы линий связи или оборудования Клиента.

13.3. Агент освобождается от ответственности при наступлении обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), к которым относятся пожары, забастовки, террористические акты, попытки государственного переворота, вооружённые конфликты, военные действия, природные катастрофы, техногенные аварии, перебои энергоснабжения, международные санкции, эпидемии и пандемии, а также иные обстоятельства, которые Агент не может предвидеть или предотвратить.

13.4. Агент не несёт ответственности за несоблюдение Клиентом визовых, миграционных, таможенных правил и иных требований страны назначения. Все расходы, связанные с депортацией или отказом во въезде, несёт Клиент.

13.5. Агент не несёт ответственности за опоздание или неявку Клиента на регистрацию рейса, экскурсию или иную услугу, приобретённую через Сервис.

13.6. Все претензии, связанные с качеством туристических продуктов, представленных Поставщиками, подлежат направлению соответствующему Поставщику услуги. Наименование Поставщика всегда указывается в информации о конкретной услуге в Сервисе «BAKAI Travel».

Клиент вправе обратиться в службу поддержки Сервиса «BAKAI Travel» для уточнения контактных данных Поставщика и получения рекомендаций о порядке направления претензии. По запросу Клиента служба поддержки может предоставить необходимую информацию или, при необходимости, обратиться к Поставщику от имени Клиента.

В случае приобретения авиабилетов Клиент также вправе обратиться напрямую к представителям авиакомпании — в её официальное представительство или на стойке регистрации в аэропорту.

Поставщик обязан рассмотреть обращение Клиента и предоставить ответ в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней с момента получения претензии.

Поставщик

13.7. Поставщик несет полную ответственность за выполнение туристических услуг, их соответствие заявленным условиям и требованиям Законодательства.

13.8. Информация о туристических услугах передаётся Поставщиком напрямую или через интеграцию по API. Корректность и актуальность этих данных гарантируются Поставщиком. Агент размещает сведения в Сервисе на основании полученной информации и не несёт ответственности за возможные неточности, возникшие вследствие некорректной передачи данных со стороны Поставщика.

Клиент

13.9. Обязан ознакомиться с условиями предоставления туристических услуг, указанными Поставщиками.

14. Особые условия сертификата

14.1. Активация и использование

14.1.1. Сертификат считается активным с момента его выдачи Клиенту и может быть использован без дополнительной регистрации.

14.1.2. Сертификат может быть использован для оплаты туристических услуг:

- На веб-сайте BAKAI Travel;
- В веб-версии (вебвью) внутри мобильного приложения BAKAI Travel;
- В офисе BAKAI Travel при обращении к менеджеру.

14.1.3. Сертификат может быть использован полностью и/или частично (остаток номинала сохраняется и может быть использован в дальнейшем).

14.1.4. В случае если стоимость выбранной услуги превышает номинал Сертификата, Клиент обязуется оплатить разницу иным доступным ему способом.

14.2. Передача сертификата третьим лицам

14.2.1. Сертификат может быть передан третьему лицу (подарен) без ограничений.

14.2.2. Лицо, предъявившее Сертификат или его идентификатор, признается Сервисом законным Владельцем Сертификата.

14.2.3. BAKAI Travel не несет ответственности за последствия утраты, передачи или несанкционированного использования Сертификата третьими лицами.

14.3. Срок действия

14.3.1. Срок действия Сертификата составляет 12 (двенадцать) месяцев с даты его приобретения, если иной срок не указан при покупке.

14.3.2. По истечении срока действия Сертификат считается недействительным для автоматического использования в Сервисе.

14.3.3. В течение 6 (шести) месяцев после истечения срока действия Клиент вправе обратиться к Агенту с заявлением о продлении срока действия Сертификата либо о возврате неиспользованного номинала.

14.3.4. Продление срока действия Сертификата осуществляется по заявлению Клиента и может предусматривать оплату сервисного сбора, размер которого определяется Агентом на дату обращения.

14.3.5. В случае обращения Клиента за возвратом неиспользованного номинала после истечения срока действия Сертификата Агент вправе удержать фактически понесённые расходы, включая сервисный сбор и иные документально подтверждённые затраты, связанные с выпуском и обслуживанием Сертификата.

14.3.6. Возврат денежных средств осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные настоящими Условиями. Возврат производится по курсу **на день покупки** сертификата.

14.4. **Возврат и аннулирование**

14.4.1. Сертификат является подтверждением внесения авансового платежа за услуги Агента и может быть использован исключительно для оплаты услуг, представленных в Сервисе «BAKAI Travel».

14.4.2. Возврат неиспользованного номинала Сертификата возможен по заявлению Клиента в порядке, установленном настоящими Условиями. Агент вправе удержать фактически понесённые расходы, включая сервисные сборы и иные документально подтверждённые затраты, связанные с выпуском и обслуживанием Сертификата.

14.4.3. В случае отмены или возврата туристической услуги, оплаченной с использованием Сертификата:

- сумма возврата определяется в соответствии с правилами поставщика услуги и применимыми тарифными условиями;
- при наличии оснований для возврата денежные средства зачисляются на Сертификат в виде восстановления номинала либо возвращаются Клиенту с учетом удержаний, предусмотренных настоящими Условиями. Возврат средств при аннуляции производится в течение **10 рабочих дней** с момента подтверждения оснований.

14.4.4. Аннулирование Сертификата допускается в следующих случаях:

- выявление мошеннических действий или попыток несанкционированного использования;
- нарушение Клиентом настоящих Условий;
- техническая ошибка при выпуске Сертификата, подтвержденная Агентом.

14.4.4.1. Аннулирование Сертификата

1) Признаки мошеннических действий, включая, но не ограниваясь:
   - Использование похищенных или незаконно полученных платежных средств при приобретении Сертификата;
   - Попытка многократного использования одного и того же Сертификата;
   - Передача или распространение реквизитов Сертификата третьим лицам в целях незаконного использования;
   - Передача или распространение реквизитов Сертификата третьим лицам в целях незаконной перепродажи;
2) Нарушение Клиентом настоящих Условий, включая:
   - Передача Сертификата более одному Клиенту;
   - Злоупотребление правом возвратов, для обналичивания средств.

3) Технические основания:

- Техническая ошибка при выпуске Сертификата (ошибка в номинале, дублирование, сбой системы);
- Несанкционированный доступ к системе, повлекший некорректное формирование Сертификата;
- Выявление программной или расчетной ошибки.

14.5. **Ограничения**

14.5.1. Сертификат не может быть использован:

- Для получения наличных денежных средств;
- Вне экосистемы BAKAI Travel;
- Для оплаты услуг, не представленных в Сервисе.

14.5.2. Сертификат не является платежным средством, банковским продуктом или ценной бумагой.

14.6. **Ответственность сторон**

14.6.1. Клиент несет полную ответственность за сохранность данных Сертификата.

15. Форс-мажор

15.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящей оферте, если это неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, которые возникли после ее акцепта (пожары, социальные волнения, вооружённые конфликты, стихийные бедствия, эпидемии, действия государственных органов, митинги и забастовки и другие обстоятельства, которые будут вне контроля сторон).

15.2. Сторона, столкнувшаяся с такими обстоятельствами, обязана уведомить другую сторону в течение 5 дней с момента наступления таких обстоятельств.

15.3. Факт наступления форс-мажорных обстоятельств должен быть подтвержден документально (при надобности, представить все необходимые документы).

15.4. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы исполнение обязательств Сторон по настоящей Оферте приостанавливается на срок действия таких обстоятельств. Если указанные обстоятельства продолжаются более 60 (шестидесяти) календарных дней подряд и не проявляют признаков прекращения, каждая из Сторон вправе инициировать расторжение настоящего Договора в одностороннем порядке, уведомив об этом другую Сторону в письменной форме не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты расторжения. При этом Стороны не вправе требовать возмещения убытков, вызванных наступлением и действием обстоятельств непреодолимой силы.

16. Разрешение споров

16.1. Все споры и разногласия решаются путём переговоров, в том числе с соблюдением претензионного порядка в течение 10 дней.

16.2. В случае если для ответа на претензию требуется получение разъяснений от Перевозчиков или иных Поставщиков услуг, срок рассмотрения может быть продлён до момента получения ответа.

16.3. Электронные доказательства. Стороны признают юридическую силу за электронными письмами, скриншотами личного кабинета, а также сообщениями и документами, переданными через мессенджеры (WhatsApp, Telegram) по номерам телефонов, указанным при бронировании/покупке Сертификата. Такие данные признаются надлежащими доказательствами в суде.

16.4. В случае невозможности разрешения спора путём переговоров спор подлежит рассмотрению в судебном порядке по месту нахождения Агента в соответствии с Законодательством Кыргызской Республики.

17. Акции, кешбэк, сертификаты

17.1. Агент может проводить акции и программы лояльности с предоставлением кешбэка (возврата части суммы покупки). Условия каждой акции определяются отдельно и доводятся до сведения Клиента в Сервисе. При участии в акциях клиент соглашается с условиями текущих предложений, включая правила начисления и возврата кешбэка.

17.2. Кешбэк начисляется в виде возврата денежных средств на основной сомовый счёт Клиента в Банке.

17.3. Кешбэк является скидкой, предоставляемой по факту оплаты услуги через Сервис «Bakai Travel», и не рассматривается как доход Клиента. Выплата кешбэка не подлежит налогообложению в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

17.4. ОсОО «Бакай Трэвел Кей Джи» оставляет за собой право изменять или прекращать акцию без предварительного уведомления, при этом обязательства по уже начисленным кешбэкам сохраняются.

17.5. При возврате услуги сумма возврата уменьшается на размер ранее начисленного кешбэка, если на данную услугу он был предоставлен. Если возврат осуществляется частично, размер удерживаемого кешбэка пересчитывается пропорционально стоимости той части заказа, по которой производится возврат.

17.6. Подробные правила и ограничения каждой акции (например, начисление только за первую покупку) указываются отдельно в Сервисе.

17.7.

18. Прочие условия

18.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента акцепта и действует до полного исполнения обязательств.

18.2. Все документы (Политика конфиденциальности, Правила возврата денежных средств, Информация о правах потребителей) являются неотъемлемой частью настоящей оферты и доступны Клиенту в Сервисе.

18.3. Агент оставляет за собой право вносить изменения в настоящую оферту с публикацией новой редакции в Сервисе. Новая редакция публикуется в Сервисе с указанием даты размещения. Настоящая Оферта,

а также любые изменения и дополнения к ней, вступают в силу по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты публикации её новой редакции

18.4. Клиент предоставляет Агенту согласие на сбор и обработку персональных данных, включая их хранение, использование и передачу третьим лицам (в том числе трансграничную), исключительно в целях оказания услуг через Сервис.

18.5. Клиент также предоставляет согласие партнёрам Агента, обеспечивающим функционирование сервиса «BAKAI Travel», на обработку его персональных данных в рамках оказания услуг.

18.6. Настоящая оферта является публичной и действует до момента ее отзыва Агентом.

19. Информационные сообщения

Клиент соглашается на получение уведомлений об изменениях заказа, а также информации о деятельности Агента и его партнёров, включая рекламные и акционные предложения, через SMS, email, WhatsApp и другие мессенджеры.

Коомдук оферта

«Бакай Трэвел Кей Джи» ЖЧКсы (мындан ары – «Агент»), Кыргыз Республикасы, Бишкек шаары, Свердлов району, Москва көчөсү, 84 дареги боюнча катталган.

1. Жалпы жоболор

1.1. Ушул Коомдук оферта (мындан ары – «Оферта») BAKAI Travel тарабынан туристтик продуктулар жөнүндө маалыматты жайгаштыруу, Агент, туристтик фирмалар (мындан ары – «Жеткирүүчүлөр») жана Колдонуучулар (мындан ары – «Кардарлар») ортосундагы өз ара аракеттенүүнү уюштуруу боюнча кызматтарды көрсөтүү боюнча сунуш болуп саналат.

1.2. **Катышуучулар (Офертанын тараптары)**

- **BAKAI Travel** – Жеткирүүчүлөр менен Кардарлар ортосундагы өз ара аракеттенүүнү уюштуруу боюнча кызмат көрсөтүүчү агент.
- **Жеткирүүчүлөр** – өз туристтик кызматтарын платформада жайгаштырган юридикалык же жеке жактар.
- **Кардарлар** – туристтик кызматтарды сатып алган, жашы 18ге толгон жана укукка жөндөмдүү жеке жактар. Жеткирүүчү туристтик кызматтардын сапаты үчүн толук жоопкерчиликти өзү көтөрөт.

1.3. **Офертанын предмети:**

Бул офертанын предмети — BAKAI Travel агенттик кызматтарын көрсөтүү болуп саналат. Аталган кызматтарга төмөнкүлөр кирет: туристтик продуктулар (кызматтар) жана автобус каттамдары тууралуу маалыматты жайгаштыруу, төлөмдөрдү уюштуруу жана аткаруу үчүн тиешелүү маалыматтарды жеткирүүчүгө (поставщик) берүү.

1.4. Кыргыз Республикасынын Жарандык кодексинин 395, 396-беренелерине жана Кыргыз Республикасынын «Керектөөчүлөрдүн укуктарын коргоо жөнүндө» мыйзамына ылайык, бул документ Коомдук оферта (мындан ары – «Оферта») болуп саналат. Офертанын шарттарын толук жана сөзсүз кабыл алуу Кардар тарабынан анын макулдугун билдирген иш-

аракеттерди жасоо менен тастыкталат, тактап айтканда: «BAKAI Travel» сервиси аркылуу кызматтарды брондоо жана/же төлөө.

1.5. Офертаны кабыл алуу Кардардын ушул Келишимдин, брондоо жана төлөө шарттарынын, кайтарып берүү жана алмаштыруу эрежелеринин, ошондой эле Купуялык саясаты жана Сервисте жарыяланган башка документтер менен таанышканын билдирет.

1.6. Буйрутма берүү учурунда «Мен тааныштым жана макулмун» деген баскычты басуу юридикалык жактан маанилүү кабыл алуу болуп саналат жана келишимдин электрондук түрдө түзүлгөндүгүн тастыктайт.

1.7. Ушул Келишим кызмат көрсөтүү шарттарын, Кардар менен Агенттин укуктары менен милдеттерин, ошондой эле жеке маалыматтарды иштеп чыгуу тартибин жөнгө салат.

1.8. «BAKAI Travel» сервисинде көрсөтүлгөн кызматтар «Бакай Банк» ААКнын (мындан ары – Банк) жана «Бакай Трэвел Кей Джи» ЖЧКнын менчиги эмес. Сервисте көрсөтүлгөн кызматтардын түздөн-түз аткаруучулары – кызмат көрсөтүүчү Жеткирүүчүлөр болуп саналат.

2. Терминдер жана аныктамалар

Авиабилеттерди брондоо системалары – бул учуулардын жадыбалы, орундардын болушу, тарифтер жана аларды колдонуу эрежелери, ошондой эле башка кошумча кызматтар жөнүндө маалыматка мүмкүнчүлүк берген маалыматтык платформалар. Бул маалымат «BAKAI Travel» сервисинде кызматтарды жеткирүүчүлөр же алардын ыйгарым укуктуу өкүлдөрү тарабынан берилген түрдө толук жайгаштырылат. Брондоо системасындагы маалымат авиакомпаниялардын эрежелерине ылайык каалаган убакта өзгөртүлүшү мүмкүн.

Бронь – бул авиакомпаниянын рейсинде орунду толук төлөмсүз убактылуу ээлөө. Бронь билеттин баасын туруктуу кепилдебейт, бирок жүргүнчү үчүн орунду белгилүү бир мөөнөткө кармап турат.

Авиабилет – бул жүргүнчү менен авиакомпаниянын ортосундагы аба ташуу келишимин тастыктаган документ. Электрондук түрдө авиабилет маршруттук квитанция катары түзүлөт, анда маршрут, рейстер, жүргүнчү жана ташуу шарттары жөнүндө маалыматтар камтылып, жүргүнчүнүн учууга укугун тастыктайт.

«Орундар» бөлүмү – «BAKAI Travel» сервисинде брондоого жеткиликтүү туристтик жана эс алуу кызматтарынын жыйындысы. Бул бөлүмгө экскурсиялар, автордук жана окуялык турлар, көңүл ачуу иш-чаралары, маданий программалар, ошондой эле эс алууну жана көңүл ачууну уюштуруунун башка формалары кирет. «Орундар» бөлүмү боюнча буйрутма бир же бир нече

катышуучулар үчүн бир же бир нече экскурсияларды же иш-чараларды камтышы мүмкүн.

Буйрутма – «BAKAI Travel» сервисинде тиешелүү түрдө түзүлгөн кызматтардын топтому. Авиабилеттер боюнча буйрутма бир же бир нече жүргүнчүлөр үчүн бир же бирден көп билеттерди, ошондой эле кошумча кызматтарды (багаж, орун тандоо, камсыздандыруу ж.б.) камтыйт, алар бир брондоодо бириктирилет. «Орундар» бөлүмү аркылуу берилген буюртма өзүнчө тартипте жүргүзүлөт жана бир же бир нече экскурсияны же турларды ар түрдүү катышуучулар (туристтер) үчүн камтышы мүмкүн.

Авиа билеттер, автобус билеттери жана экскурсиялар ар бири өзүнчө буюртма катары тарызделет жана бир буйрутманын ичинде бириктирилбейт.

Текстте «Буйрутма (билет)» деп айтылганда, шарттар бүтүндөй буйрутмага да, ага кирген жеке билетке же кызматка да тиешелүү экени түшүнүлөт.

Авиаташуучу (Ташуучу) – бул белгиленген маршруттар боюнча жүргүнчүлөрдү жана багажды аба аркылуу ташууну жүзөгө ашырган жана аба ташуу келишиминин шарттарын аткаруу үчүн жоопкерчилик тарткан авиакомпания.

Лоукост (бюджеттик авиакомпания) – бул чыгымдарды оптималдаштыруу жана стандарттык кызматтардын айрымдарын алып салуу аркылуу билеттерди арзандатылган баада саткан авиакомпания. Адатта, базалык тарифке борттогу тамак-аш, катталган багажды ташуу жана аэропортто каттоо кирбейт – мындай кызматтар кошумча төлөм менен берилет.

Чартердик учуу – бул туроператор, корпоративдик кардар же башка уюмдун буйрутмасы боюнча авиакомпания тарабынан аткарылган туруктуу эмес аба ташуусу. Чартер адатта популярдуу туристтик багыттар боюнча массалык ташуулар үчүн колдонулат жана регулярдуу рейстерден айырмаланып, туруктуу жадыбалга ээ эмес.

Айкалышкан авиабилет – бул бир нече ырааттуу учууларды (көбүнчө ар кандай авиакомпаниялардын катышуусу менен) камтыган, бирдиктүү саякат катары түзүлгөн жана жалпы баасы менен бир брондоодо бириктирилген билет.

Чартердик рейс – бул туроператор же башка уюмдун буйрутмасы боюнча, көбүнчө туристтерди алдын ала макулдашылган маршрут боюнча ташуу үчүн аткарылган туруктуу эмес рейс.

Ички аба линиялары (ИАЛ) – бул бир мамлекеттин чегинде жайгашкан аэропорттордун ортосунда аткарылган авиарейстер.

Эл аралык аба линиялары (ЭАЛ) – бул маршруттары мамлекеттик чек араларды кесип өткөн авиарейстер. Учуу жана конуу аэропорттору ар кайсы өлкөлөрдө жайгашкан.

Ташуучу — бул Кыргыз Республикасынын ыйгарым укуктуу органы тарабынан берилген лицензиянын негизинде жалпы пайдалануудагы автотранспорт аркылуу жүргүнчүлөрдү ташуу ишмердүүлүгүн жүргүзгөн юридикалык же жеке жак. Ал автобус кызматынын факты жүзүндө көрсөтүлүшү үчүн жоопкерчилик тартат.

Автобекет — бул автобус каттамдарын уюштурууну камсыз кылган субъект, ал сервиске жайгаштыруу үчүн ташуучунун каттамдар тартибин, тарифтерин жана ички эрежелерин берет.

Электрондук билет/талон (автобуста ташуулар үчүн) — бул сервис аркылуу таризделген документ, ал жүргүнчү менен ташуучунун ортосундагы автобус кызматы боюнча келишимдин түзүлгөнүн тастыктайт.

Кардар билетти же башка кызматтарды сервис аркылуу төлөгөн учурда, ал тарифти колдонуу эрежелерин өз алдынча изилдеп чыгып, аларды кабыл алганын, ошондой эле буюртманын бардык шарттары менен таанышып, макул болгонун ырастайт.

API (Application Programming Interface, колдонмо программалык интерфейси) – «BAKAI Travel» сервиси менен Жеткирүүчүлөрдүн (авиакомпаниялар, экскурсиялык операторлор ж.б.) маалыматтык системаларынын ортосунда маалымат алмашуу үчүн колдонулган ыкмалардын жана протоколдордун формалдаштырылган жыйындысы. API аркылуу Сервиске жадыбалдар, тарифтер, орундардын болушу, ташуу эрежелери жана башка кызматтар жөнүндө актуалдуу маалыматтар автоматтык түрдө берилет.

Сервистик жыйым – жеке кызматтарды сатып алууда, ошондой эле билеттерди кайтарып берүү же алмаштыруу операцияларында, кызматтарды буйрутма кылууда (рейсте орун тандоо, кошумча багаж, тамак тандоо, экскурсия ж.б.) алынышы мүмкүн болгон кошумча төлөм. Сервистик жыйым төлөм системаларынын чыгымдарын жабуу, өнөктөштөрдүн кызматтарын камсыз кылуу, Колдоо кызматынын ишин жана сервистин өнүгүшүн камсыз кылуу үчүн арналган.

Агент – авиабилеттерди, экскурсияларды жана башка туристтик кызматтарды брондоону жана сатууну жүзөгө ашырган, ошондой эле түзүлгөн буйрутмалар боюнча кардарларга колдоо жана консультация берген «Бакай Трэвел Кей Джи» ЖЧКсы.

Кардар (Колдонуучу) – 18 жашка толгон, укукка жана жүрүм-турумга жөндөмдүү, Банк менен Келишим түзгөн жеке жак.

Кызмат көрсөтүүчү — «BAKAI Travel» Сервисинде жеткиликтүү болгон кызматтарды көрсөткөн авиакомпания, автобус ташуучу, туроператор, экскурсиялык оператор, камсыздандыруу компаниясы же башка уюм. Кызмат көрсөтүүчүлөр өз өнүмдөрү жана шарттары тууралуу маалыматты Агентке интеграция (анын ичинде API аркылуу) же Сервиске маалыматтарды өз алдынча жайгаштыруу жолу менен берет.

Кабыл алуу – ушул Офертанын шарттарын «Макулмун» баскычын басуу же төлөмдү жүргүзүү аркылуу толук жана сөзсүз кабыл алуу.

Тур — Туроператор тарабынан түзүлгөн кызмат көрсөтүүлөрдүн комплекси болуп саналат, алар жол жүрүү мезгилинде Туристке көрсөтүлөт жана жайгаштыруу, ташуу, тамактандыруу, экскурсия, туризм инструкторлорунун, гиддердин (котормочу-гиддердин) кызматтарын жана саякаттын максаттарына жараша башка кызматтарды камтышы мүмкүн, белгилүү маршрут боюнча белгиленген мөөнөттөрдө саякатты камтыйт.

Ваучер — Туристтин Турдун курамына кирген кызматтарга укугун жана алардын төлөнгөндүгүн тастыктаган документ.

Туроператор — «BAKAI Travel» сервисинде жеткиликтүү Турларды калыптандыруу, сунуштоо, уюштуруу жана ага байланыштуу кызмат көрсөтүүлөрдүн жеткирүүчүсү.

Заявка — Кардардын тур/туру боюнча кошумча кызматты тандоо/тариздөө боюнча кайрылуусу (төлөөсүз).

Брондоо — Туроператор/Жеткирүүчүлөр тарабынан тандалган турду конкреттүү шарттарда ишке ашыруу мүмкүнчүлүгүн тастыктоо.

3. Платформаны колдонуу шарттары:

3.1. «BAKAI Travel» сервисине мүмкүнчүлүк Банктын «BakAi» мобилдик колдонмосу аркылуу ишке ашырылат. Кириш үчүн Кардар Банктын колдонмосунда идентификация процедурасынан өтөт (сырсөздү киргизүү же FaceID/TouchID аркылуу тастыктоо жолу менен).

3.2. Ийгиликтүү идентификациядан кийин Банк (Сервистин суроо-талабы боюнча) кызмат көрсөтүү үчүн зарыл болгон маалыматтарды шифрленген түрдө «BAKAI Travel» сервистине өткөрүп берет, бул маалыматтар бүйрутманы аткаруу максатында гана жана BAKAI Travel Купуялык саясатында көрсөтүлгөн шарттарда колдонулат.

3.3. Сервис үчүн өзүнчө каттоо же логин/сырсөз түзүү талап кылынбайт. Кардардын идентификациясы жана аутентификациясы толугу менен Банк тарабынан ишке ашырылат.

3.4. «BAKAI Travel» сервисине биринчи жолу киргенде Кардардын профили автоматтык түрдө түзүлөт. Профиль «Профиль» бөлүмүндө жеткиликтүү жана Банк тарабынан берилген жеке маалыматтарды камтыйт (паспорт маалыматтары, телефон номери жана электрондук почта дареги кирет).

3.5. Эгер профилдеги кандайдыр бир маалыматтар туура эмес көрсөтүлсө, Кардар аларды оңдоо үчүн Банкка кайрылууга милдеттүү, анткени жеке күбөлүк документтерине өзгөртүүлөрдү киргизүүнү Банк гана жүзөгө ашырат.

3.6. Кардардын профили «BAKAI Travel» сервисине авиабилеттерди брондоодо жана сатып алууда жүргүнчү маалыматтарынын формасын автоматтык түрдө толтуруу үчүн колдонулат (маанилүү: Кардарга формадагы маалыматтарды түзөтүү мүмкүнчүлүгү берилет), экскурсиялар жана башка туристтик кызматтар үчүн, бул буйрутмаларды түзүү убактысын кыскартууга мүмкүндүк берет.

3.7. Кардардын профили аркылуу «BAKAI Travel» сервисине жасалган бардык аракеттер Кардардын өзү тарабынан жасалган деп эсептелет. Мүмкүнчүлүк каражаттарынын (сырсөз, FaceID/TouchID иштетилген түзмөк ж.б.) сакталышы үчүн жоопкерчилик Кардарга жүктөлөт.

3.8. **Брондоо жана төлөө тартиби**

3.8.1. Буйрутманы түзүү алдында Колдонуучу тарифтерди колдонуу эрежелери, Жеткирүүчүлөрдүн кызмат көрсөтүү эрежелери, ошондой эле ушул Офертанын шарттары менен таанышууга милдеттүү.

3.8.2. Колдонуучу туристтик кызматтарды (авиабилеттерди, экскурсияларды жана башка сунуштарды) сатып алууда Сервистин формасында көрсөтүлгөн маалыматтардын тактыгы жана толуктугу үчүн жоопкерчилик тартат, анын ичинде бул маалыматтардын Колдонуучунун өзүнүн жана буйрутма түзүлгөн башка жүргүнчүлөрдүн паспорт маалыматтарына шайкештиги. Жүргүнчүлөрдүн жеке маалыматтарынын каалаган өзгөрүүсүндө эл аралык стандарттар боюнча билеттерди кайра түзүү өзгөртүү учурунда жеткиликтүү тарифтер боюнча талап кылынат.

3.8.3. Билеттер Агент тарабынан маршруттук квитанция (билет) брондоо учурунда көрсөтүлгөн Кардардын электрондук почтасына жөнөтүлгөндө жана Сервистин мобилдик колдонмосунда «Менин саякаттарым» бөлүмүнө жүктөлгөндө Колдонуучу тарабынан сатып алынган деп эсептелет.

3.8.4. Сервис аркылуу билет же башка кызматтар үчүн төлөм жүргүзүү менен, Кардар тарифти колдонуу эрежелери менен өз алдынча таанышканын жана аларды кабыл алганын, ошондой эле буюртманын бардык шарттары менен таанышып, макул болгонун тастыктайт. Зарыл болсо, Кардар төлөө алдында Колдоо кызматына кайрылып, Эрежелер боюнча түшүндүрмө сурай алат. Төлөмдөн кийин кайтаруу же алмаштыруунун бардык процедуралары тариф Эрежелерине

ылайык так аткарылат жана Кардар алардын мазмунуна доомат коюуга укугу жок.

3.8.5. Кардар багаждын жана кол багажынын жол берилген салмагы, өлчөмдөрү жана саны жөнүндө маалыматты, ошондой эле онлайн каттоо жана кооптуу буюмдарды ташуу эрежелерин өз алдынча тактоого милдеттүү. Жүргүнчү ташуучулардын бардык эрежелерин жана колдонуудагы мыйзамдарды сактоого милдеттүү жана аларды сактабаганы үчүн жоопкерчилик тартат.

3.8.6. Кардар учуу кайсы документ боюнча жүзөгө ашырыларын (ички документ же эл аралык паспорт), ошондой эле виза жана миграциялык талаптарды, эмдөөлөрдүн болушун, камсыздандыруу полистерин жана башка уруксат берүүчү документтерди тактоого милдеттүү. Бул жашы жете электердин жана жаныбарлардын документтерине да тиешелүү. Зарыл документтердин жоктугунан улам жүргүнчү депортация болсо же өлкөгө кире албай калса Агент жоопкерчилик тартпайт.

3.8.7. Кардар Агенттен алган каалаган маалымат маалымдама мүнөзүндө болуп, берилген учурда гана актуалдуу. Билеттин же кызматтын баасы билет чыгарылган учурда гана бекитилет.

3.8.8. Төлөмдөн кийин Кардар буйрутманы тастыктаган электрондук документти (маршруттук квитанцияны же Кызматка электрондук билетти) алат. Жеке жактар үчүн Сервис аркылуу алынган маршруттук квитанция жана электрондук чек жетиштүү тастыктоочу документтер болуп саналат.

3.8.9. Кошумча кызматтар (багаж, орун тандоо, камсыздандыруу, тамак-аш ж.б.) Жеткирүүчүнүн шарттарына ылайык өзүнчө төлөнөт. Баасы жана кайтаруу шарттары Жеткирүүчү тарабынан аныкталат.

3.8.10. Кошумча кызматтар (борттогу орун тандоо, тамак-аш, кошумча багаж, коштоо жана авиакомпания тарабынан берилген башка кызматтар) Жеткирүүчүнүн шарттарына ылайык өзүнчө төлөнөт. Аларды кошуу мүмкүнчүлүгү тариф эрежелерине жана Жеткирүүчүнүн же авиакомпаниянын чечимине жараша болот. Мындай кызматтардын баасы жана кайтаруу шарттары Жеткирүүчү тарабынан гана аныкталат. Мындай кошумча кызматтарды сатып алууда Агент ИАЛ рейстери үчүн ар бир Кызматка 200 сом, ЭАЛ рейстери үчүн 400 сом өлчөмүндө Сервистик жыйымды кармап калат.

3.8.11. Сервисте издөө натыйжаларында көрсөтүлгөн авиабилеттердин баасы жөнүндө маалымат маалымдама мүнөзүндө болуп, брондоо системаларынан жана авиакомпаниялардан алынган маалыматтардын негизинде түзүлөт. Көрсөтүлгөн баа буйрутманы түзүү этабында өзгөрүшү мүмкүн.

3.8.12. Билеттин акыркы баасы төлөөгө өтүү учурунда жана авиакомпания тарабынан буйрутманы тастыктоодо гана бекитилет. Тастыктоо этабында тарифтин өзгөрүүсүндө Кардарга жаңыланган баа көрсөтүлөт. Буйрутманы түзүүнү улантуу жана төлөө Кардардын актуалдуу баага макулдугун билдирет.

4. Төлөө жана транзакцияны тастыктоо процесси

4.1. Кардар «BAKAI Travel» сервисинде түздөн-түз «BakAi» мобилдик колдонмосу аркылуу сатып алган кызматтардын төлөмү накталай эмес формада гана жүргүзүлөт.

4.2. Төлөө этабына өткөндө Кардарга буйрутманын акыркы суммасы, транзакциянын реквизиттери, ошондой эле алуучунун аталышы – «Бакай Трэвел Кей Джи» ЖЧКсы көрсөтүлөт.

4.3. Буйрутма түзүлгөндөн кийин «BAKAI Travel» сервиси Банкка төлөмдү жүргүзүү боюнча суроо-талапты жөнөтөт. Банк Кардардын эсебинде жетиштүү сумма бар экенин текшерип, Кардарга SMS, электрондук почта же PUSH-билдирүү аркылуу бир жолку сырсөздү (OTP) жөнөтөт. Кардар алган OTP сырсөздү киргизүү менен транзакцияны жүргүзүүгө макулдугун тастыктайт жана акча каражаттарын чыгаруу процессин аяктайт.

4.4. Акча каражаттарын чыгаруу Кардарга төлөөгө өтүүдө көрсөтүлгөн акыркы суммада жүргүзүлөт. Каражаттар «Бакай Трэвел Кей Джи» ЖЧКсынын эсептик эсебине түшөт жана андан соң Кардар тандаган туристтик кызматтардын Жеткирүүчүлөрүнө тиешелүү келишимдерге ылайык бөлүштүрүлөт.

4.5. Акча каражаттары ийгиликтүү чыгарылгандан кийин Кардар тастыктоочу документти алат: авиабилеттер үчүн маршруттук квитанцияны же «BAKAI Travel» сервисинин электрондук билетин. Кошумча катары Кардар төлөм жүргүзүлгөн мобилдик колдонмодо операциянын электрондук чегин карап чыга алат.

4.6. Акча каражаттарын чыгаруу мүмкүн болбогон учурда буйрутма төлөнбөгөн деп эсептелет. Эгер тандалган кызмат үчүн брондоо мөөнөтү каралган болсо, буйрутма брондоо мөөнөтү аяктагандан кийин жокко чыгарылат. Эгер брондоо каралбаса (мисалы, экскурсиялар үчүн), буйрутма дароо жокко чыгарылат.

4.7. Кардар ошондой эле мурунтан түзүлгөн буйрутмага кошумча кызматтарды сатып ала алат (мисалы, авиабилетке кошумча опциялар же алмаштырууну түзүү). Бул үчүн Кардар жеткиликтүү колдоо каналдары (WhatsApp же «BAKAI Travel» сервисиндеги арыз формасы) аркылуу кайрылат, тиешелүү буйрутманы тандайт жана арызды жөнөтөт. Эгер арыз кошумча төлөмдү талап кылса, арыз каралып, Жеткирүүчү же авиакомпания тарабынан эсеп коюлгандан кийин кошумча төлөмдүн

суммасы Сервисте көрсөтүлөт. Төлөмдү тастыктоодо Кардарга акыркы сумма жана которуу үчүн реквизиттер көрсөтүлгөн баракка өтүү сунушталат. Төлөм билет же экскурсия сатып алуудагыдай эле схема боюнча, OTP аркылуу тастыктоо менен жүргүзүлөт. Ийгиликтүү төлөмдөн кийин Кардар PUSH-билдирүү алат, ал эми сатып алынган кошумча кызматтар «Менин саякаттарым» же «Менин арыздарым» бөлүмүндө көрсөтүлөт.

5. Кардардын укуктары жана милдеттери

Кардар милдеттүү:

- Брондоо учурунда так жана ишенимдүү маалыматтарды берүү;
- Буйрутманы өз убагында төлөө;
- Ташуучулардын жана Жеткирүүчүлөрдүн эрежелерин сактоо;
- Бара турган өлкөнүн виза, миграция жана башка талаптарын өз алдынча тактоо;
- Багаждын, кол багажынын нормаларын жана каттоо эрежелерин текшерүү;
- Жөнөтүү жерине өз убагында келүү;
- Кызматтарды тандоодо медициналык каршы көрсөтмөлөрдү эске алуу.

Кардардын укугу бар:

- Буйрутма жана кызмат көрсөтүү шарттары жөнүндө толук маалымат алуу;
- Эрежелерге ылайык каражаттарды кайтарууну жана алмаштырууну талап кылуу;
- Агенттин колдоо кызматына кайрылуу (WhatsApp: +996 553 553 002).

Өзгөчө категориядагы жүргүнчүлөр. Кардар кош бойлуу жүргүнчүлөр, коштоосуз балдар, жаныбарлар менен жүргүнчүлөр ж.б. боюнча ташуучулардын атайын эрежелерин эске алууга милдеттүү. Мындай ташуулар кошумча документтерди (медициналык маалымкаттар, ата-энелердин макулдугу, ветеринардык сертификаттар), жаш курак же башка чектөөлөрдү талап кылышы мүмкүн жана Ташуучу менен алдын ала макулдашуу менен гана жүзөгө ашырылат. Талаптар сакталбаган учурда Ташуучу ташуудан баш тартууга укуктуу.

6. Агенттин укуктары жана милдеттери

Агент милдеттүү:

- Кардарга тарифтер жана кызматтар жөнүндө ишенимдүү маалымат берүү;
- Буйрутмаларды түзүү жана маалыматтарды Жеткирүүчүлөргө өткөрүп берүү;
- Кардарды буйрутма боюнча өзгөрүүлөр жөнүндө маалымдоо;
- Жеке маалыматтарды Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына жана Купуялык саясатына ылайык иштеп чыгуу;

- Сервистин иштөөсүнө техникалык колдоо көрсөтүү.

Агенттин укугу бар:

- Сервистик жыйым алуу;
- Офертанын шарттарын жаңы редакцияны жарыялоо менен өзгөртүү;
- Кардарга маалыматтык жана жарнамалык билдирүүлөрдү жөнөтүү;
- Зарыл болгон учурда Кардардан тастыктоочу документтерди талап кылуу;
- Буйрутманын өзгөрүүлөрү жөнүндө эскертүүлөрдү электрондук билдирүүлөр (email, SMS, push, WhatsApp жана башка мессенджерлер) аркылуу жөнөтүү.

7. Кайтаруу жана алмаштыруу

7.1. Чартердик ташуулардын өзгөчөлүктөрү

- Чартердик рейстер авиакомпаниялар тарабынан туроператорлордун же башка уюмдардын буйрутмасы боюнча аткарылат.
- Чартердик рейстердин билеттерин кайтаруу жана алмаштыруу эрежелери туроператор же авиакомпания тарабынан гана аныкталат жана регулярдуу рейстердин эрежелеринен кыйла айырмаланышы мүмкүн.
- Адатта, чартердик рейстердин билеттери туроператордун шарттарында түздөн-түз каралган учурларды кошпогондо, кайтарууга же алмаштырууга жатпайт.

7.2. Лоукост ташуулардын өзгөчөлүктөрү

- Лоукостерлер чектелген кызматтар топтому менен арзандатылган тарифтер боюнча билеттерди сунуштайт.
- Акысыз багаж, борттогу тамак-аш жана орун тандоо адатта билеттин баасына кирбейт жана өзүнчө төлөнөт.
- Лоукост авиакомпаниялардын билеттеринин көбү кайтарууга же алмаштырууга жатпайт. Өзгөртүүлөрдү киргизүү мүмкүнчүлүгү конкреттүү ташуучунун эрежелерине жараша болот жана чектелүү болушу мүмкүн.

7.3. Авиабилеттерди кайтаруу жана алмаштыруунун жалпы шарттары

7.3.1. Кайтаруу жана алмаштыруу тарифтерди колдонуу эрежелерине жана Жеткирүүчүлөрдүн шарттарына ылайык жүзөгө ашырылат.

7.3.2. Лоукостерлердин авиабилеттери, адатта, кайтарууга жана алмаштырууга жатпайт, ташуучунун эрежелеринде каралган учурларды кошпогондо. Лоукост ташуучулар чектелген кызматтар пакетин сунуштайт, жана көпчүлүк кошумча опциялар (багаж, тамак-аш, орун тандоо) өзүнчө төлөнөт.

7.3.3. Чартердик рейстердин билеттери, адатта, кайтарууга жана алмаштырууга жатпайт. Кайтаруу же өзгөртүү мүмкүнчүлүгү туроператордун же авиакомпаниянын эрежелерине гана көз каранды.

7.3.4. Акча каражаттарын кайтаруу төлөм жүргүзүлгөн ыкма менен, Жеткирүүчүлөр жана Агент тарабынан белгиленген айып пулдарды, жыйымдарды жана кармоолорду алып салуу менен жүргүзүлөт.

7.3.5. Агент кызматты сатуу баасына же кошумча кызматтарды түзүү баасына сервистик жыйымды кошууга укуктуу. Сервистик жыйымдын өлчөмү жана аны колдонуу тартиби Агент тарабынан өз алдынча аныкталат. Кызмат көрсөтүлгөн учурда сервистик жыйым кайтарылбай калышы мүмкүн.

7.3.6. Авиабилетти алмаштыруу акы төлөнүүчү кызмат болуп саналат. Эл аралык билеттерди алмаштырууда ар бир буйрутма үчүн 450 сом өлчөмүндө сервистик жыйым кармалат. Ички билеттерди алмаштырууда 200 сом жыйым кармалат. Көрсөтүлгөн суммалар авиакомпаниялардын айып пулдарына жана жыйымдарына кошумча колдонулат. Билетти алмаштырууда жаңы жана эски билеттин баасынын айырмасын төлөө зарыл. Акыркы сумма суроо-талап учурунда Жеткирүүчү же авиакомпания тарабынан берилген актуалдуу баанын негизинде эсептелет. Ал Агенттин туруктуу сервистик жыйымын жана өзгөрүлүшү мүмкүн болгон Жеткирүүчүнүн тарифтерин камтыйт. Көрсөтүлгөн сумма чектелген мөөнөттүн ичинде (адатта, 15 мүнөт) жаракту. Бул убакыт аяктагандан кийин баа Жеткирүүчү же авиакомпаниядан кайра такталууга жатат жана алардын актуалдуу тарифтерине жараша өзгөрүшү мүмкүн.

7.3.7. Авиабилетти кайтаруу акы төлөнүүчү кызмат болуп саналат. Эл аралык билеттерди кайтарууда ар бир буйрутма үчүн 450 сом, ички билеттерди кайтарууда Агенттин сервистик жыйымы 200 сом өлчөмүндө кармалат. Көрсөтүлгөн суммалар авиакомпаниялардын айып пулдарына жана жыйымдарына кошумча колдонулат. Кайтаруунун акыркы суммасы авиакомпаниянын эрежелерине көз каранды.

7.3.8. Ыктыярдуу кайтаруу же алмаштыруу Жеткирүүчүнүн тарифи боюнча жүзөгө ашырылат. Ташуучу баштапкы класста орундар жок болсо, айып пулдарды кармап калууга жана тариф боюнча кошумча төлөм талап кылууга укуктуу.

7.3.9. Сервистик жыйым мажбурлап кайтаруу учурларында (мисалы, рейстин жокко чыгарылышы, жүргүнчүнүн оорусу жана авиакомпания тарабынан тастыкталган башка жагдайлар), ошондой эле авиабилеттин баасын кайтаруу авиакомпания менен макулдашылган

учурда ыктыярдуу кайтарууда кайтарылат. Башка учурларда сервистик жыйымды кайтаруу шарттары Агент тарабынан аныкталат.

7.3.10. Эгер маршрут бир нече сегменттен туруп, билеттер өзүнчө түзүлсө (мисалы, «барып-келүү»), кайтаруу жана алмаштыруу эрежелери ар бир билетке өзүнчө колдонулат.

7.3.11. Сегменттерди колдонуу тартибинин бузулушу (мисалы, бир нече сегменттүү билетте бир рейске келбей калуу) кийинки сегменттердин жокко чыгарылышына алып келиши мүмкүн. Мындай учурда бааны кайтаруу авиакомпаниянын эрежелери боюнча жүргүзүлөт жана 100%га чейин кармалышы мүмкүн.

7.3.12. Мүмкүн болсо, Агент буйрутмадагы паспорт маалыматтарын өзгөртүү боюнча акы төлөнүүчү кызматты сунуштай алат.

8. Экскурсиялардын өзгөчөлүктөрү

8.1. Экскурсияны же «Орундар» бөлүмүндөгү башка кызматты сатып алуудан мурун Кардар кызмат көрсөтүү шарттары, баасы жана Жеткирүүчүнүн эрежелери менен таанышууга милдеттүү.

8.2. Кардар экскурсияга катышуу үчүн зарыл болгон бардык документтердин (виза, уруксаттар, чыгууга/кирүүгө чектөөлөрдүн жоктугу ж.б.) болушу үчүн жоопкерчилик тартат.

8.3. Кардар жыйналыш жерине өз убагында келүүгө милдеттүү. Кечиккен учурда экскурсия анын катышуусуз башталып кетиши мүмкүн, жана акча каражаттары кайтарылбайт.

8.4. Кардар экскурсияларга катышуу үчүн жоопкерчиликти өзүнө алат, алар медициналык чектөөлөргө ээ болушу мүмкүн (мисалы, тоо маршруттары). Агент жана Жеткирүүчү каршы көрсөтмөлөр болгон учурда келип чыгышы мүмкүн болгон кесепеттер үчүн жоопкерчилик тартпайт.

8.5. Буйрутманы тастыктоо үчүн Жеткирүүчүгө Кардардын маалыматтары берилет: аты-жөнү, экскурсиянын күнү, байланыш телефону. Бул маалыматтар байланыш жана сапарды уюштуруу үчүн зарыл.

8.6. Экскурсиялар боюнча консультацияларды Кардар буйрутмада көрсөтүлгөн Жеткирүүчүдөн же Агенттин колдоо кызматы аркылуу (WhatsApp: +996 553 553 002) ала алат.

8.7. Экскурсиянын сапаты боюнча бардык суроолор жана дооматтар Кардар менен Жеткирүүчүнүн ортосунда чечилет. Агент экскурсиянын шарттарын аткаруу үчүн жоопкерчилик тартпайт.

8.8. Экскурсияны же «Орундар» бөлүмүндөгү башка кызматты кайтаруу же жылдыруу зарыл болгон учурда Кардар буйрутмада көрсөтүлгөн кызмат Жеткирүүчүсүнө түздөн-түз кайрылууга тийиш. Кайтаруу же алмаштыруунун шарттары, тартиби жана мүмкүнчүлүгү Жеткирүүчү тарабынан гана аныкталат. Агент мындай маселелерди жөнгө салууга

катышпайт жана Жеткирүүчүнүн чечимдери үчүн жоопкерчилик тартпайт. Экскурсияны кайтаруу же жылдыруу боюнча бардык дооматтар жана суроо-талаптар түздөн-түз Жеткирүүчүгө жөнөтүлүүгө тийиш. Кызматты кайтарууда Агенттин сервистик жыйымы кайтарылбай калышы мүмкүн. Ошол эле учурда Кардар билдирилген жана макул болгон, Агент тарабынан сатып алууну уюштуруу жана Жеткирүүчүгө акча каражаттарын которуу кызматы буйрутманы түзүү жана төлөө учурунда толук көлөмдө көрсөтүлгөн деп эсептелет. Ушуга байланыштуу кармалган сервистик жыйым иш жүзүндө аткарылган кызматтын төлөмү болуп саналат жана Жеткирүүчү тарабынан негизги кызмат жокко чыгарылган учурда да кайтарылбайт.

8.9. Кардар брондоо учурунда берген маалыматтардагы каталар жана так эместиктер менен байланышкан бардык тобокелдиктерди өзүнө алат.

8.10. Агент экскурсияны уюштуруу үчүн жоопкерчилик тартпайт, болгону кызматка буйрутма берүүгө мүмкүнчүлүк берет.

9. Автобус менен ташуулардын өзгөчөлүктөрү (шаар аралык жана эл аралык каттамдар)

9.1. «Bakai Travel» Сервисинде көрсөтүлгөн автобус ташуу кызматтары Кызмат көрсөтүүчүлөр — «Софт Ордо» ЖЧКсы (Tezket) жана «ГОУ БАС» ЖЧКсы (GoBus) тарабынан көрсөтүлөт. Билеттерди тариздөө, берүү, аткаруу, өзгөртүү, жокко чыгаруу жана кайтаруу тиешелүү Кызмат көрсөтүүчүлөрдүн коомдук жайгаштырылган шарттарына жана оферталарына ылайык ишке ашырылат, алар төмөнкү шилтемелер боюнча жеткиликтүү:

- **Tezket** — https://tezket.kg/pages/offer
- **GoBus** — https://docs.google.com/document/d/e/2PACX-1vRF4nZWl20l9U9q4jiLrvgUYWUFkjegxiU88wjNjjhggGrA0Ee86Kvoxm6DNmZdiA/pub

9.2. Жүргүнчүлөрдү иш жүзүндө ташуу Кыргыз Республикасынын «Автомобиль транспорту жөнүндө» Мыйзамы, «КРде автомобиль транспорту менен жүргүнчүлөрдү ташууну уюштуруу эрежелери», ошондой эле Ташуучунун жана/же Автобекеттин ички эрежелери (отурукташуу, жүк, кайтаруу, алмашуу, балдарды, жаныбарларды ташуу, текшерүү жана башка жол-жоболор бөлүгүндө) менен жөнгө салынат. Айырмачылыктар болгон учурда, мыйзамдардын нормалары жана Ташуучунун эрежелери артыкчылыкка ээ болот.

9.3. Агент Ташуучу болуп саналбайт жана ташуу кызматын көрсөтпөйт. Агент Сервиске Кызмат көрсөтүүчүлөр тарабынан берилген маалыматты (анын ичинде API аркылуу) жайгаштырат жана анын Кызмат көрсөтүүчү тарабынан өзгөртүлүшү үчүн жоопкерчилик тартпайт.

Агент ташуунун иш жүзүндө аткарылышы, анын сапаты, коопсуздугу, графиктин сакталышы, Ташуучунун персоналынын аракеттери, транспорт

каражатынын техникалык абалы, ошондой эле ташуу процессинде келип чыккан ар кандай жагдайлар үчүн жооп бербейт.

Транспорттук кызматты аткаруу үчүн толук жоопкерчилик Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына жана анын коомдук офертасынын шарттарына ылайык Ташуучуда болот.

9.4. **Тариздөө жана маалыматтар**

9.4.1. Каттамдардын тартиби, тарифтер, автобуска түшүү жана жүктү алуу шарттары, ошондой эле башка параметрлер ташуучу же автобекет тарабынан берилет жана төлөм жүргүзүлгөнгө чейин өзгөрүшү мүмкүн. Акыркы баа төлөм жүргүзүү этабында так аныкталат.

9.4.2. Автобус каттамдары боюнча төлөбөстөн алдын ала брондоо жүргүзүлбөйт: билет төлөм ийгиликтүү жүргүзүлгөндөн кийин гана таризделет.

9.4.3. Төлөм жүргүзүлгөндөн кийин электрондук билет/талон «Саякаттар» бөлүмүндө жайгаштырылат. Каттамга чыгууда электрондук билет жана жеке инсандыгын тастыктаган документ көрсөтүлөт (эгер мындай талап ташуучунун же автобекеттин эрежелеринде каралган болсо).

9.4.4. Жеткирүүчү автобуста ташуулар үчүн «балдар үчүн» тарифин колдонушу мүмкүн; жаш курактык чеги, арзандатуунун же жеңилдиктин өлчөмү жана аны тастыктоо тартиби ташуучунун же автобекеттин эрежелеринде белгиленип, билет таризделүү учурунда кардарга маалымдалат.

9.5. **Автобуска түшүү жана эрежелер**

9.5.1. Кардар автобуска түшүү үчүн алдын ала келүүгө, ташуучунун жана автобекеттин көрсөтмөлөрүн, ошондой эле коопсуздук эрежелерин так сактоого милдеттүү. Жөнөө жана келүү убактысы тиешелүү станциянын жергиликтүү убактысы боюнча көрсөтүлөт.

9.5.2. Ташуучу жана автобекет жүктү жана кол жүгүн ташуу тартибин, жаныбарларды жана балдарды ташуу эрежелерин, ошондой эле мобилдүүлүгү чектелген жүргүнчүлөрдү тейлөө шарттарын өз алдынча белгилешет.

9.5.3. Эл аралык каттамдар Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына жана тиешелүү эл аралык келишимдерге же макулдашылган маршруттардын жоболоруна ылайык аткарылат. Жүргүнчү виза, миграция жана бажы талаптарын каттам өтүүчү өлкөлөрдүн эрежелерине ылайык сактоого милдеттүү.

9.6. **Автобус билеттерин кайтаруу жана алмаштыруу**

9.6.1. Билеттерди алмаштыруу каралган эмес: мурда таризделген билеттеги дата, убакыт, маршрут же орунду өзгөртүү мүмкүн эмес. Башка датада жөнөө үчүн жаңы билет таризделиши керек.

9.6.2. Билет кайтарылган учурда агент сервис акысы (агенттин сый акысы) үчүн төлөмдү кайтарбоого укуктуу. Кайтаруу бүт буйрутма боюнча гана жүргүзүлөт; буюртманын бир бөлүгүн кайтаруу каралган эмес.

Эгер буйрутма боюнча кэшбэк эсептелген болсо, билет кайтарылганда ал сумма кайтаруу көлөмүнөн кармалып калат.

9.6.3. ЖЧК «Софт Ордо» (TEZKET) системасы аркылуу сатып алынган автобус билеттерин кайтаруу тиешелүү автобекеттин кассасында ташуучунун жана автобекеттин эрежелерине ылайык жүргүзүлөт. Төлөнгөн суммадан кармап калуу өлчөмдөрү төмөнкүдөй: Жөнөөгө 2 саат жана андан көп убакыт калган учурда — билеттин наркынын 5% жана кошумча сервис акы. Жөнөөгө 2 сааттан аз убакыт калганда — 15% жана агенттин сервис акысы. Жөнөгөндөн кийин 3 календардык күндүн ичинде — 25% жана агенттин сервис акысы. Жөнөгөндөн кийин 3 календардык күн өткөн соң — кайтаруу жүргүзүлбөйт.
Эл аралык каттамдар боюнча билет кайтаруу каралган эмес.

9.6.4. ЖЧК «ГОУ БАС» (GoBus) системасы аркылуу сатып алынган автобус билеттерин кайтаруу BAKAI Travel компаниясынын колдоо кызматы аркылуу жүргүзүлөт — WhatsApp: +996 553 553 002 (буюртманын/билеттин номерин, кардардын аты-жөнүн жана маршрутту көрсөтүү зарыл).
Кайтаруу тартиби төмөнкүдөй: 3 сутка жана андан көп: Билеттин баасынын 10% жана Агенттин жана Жеткирүүчүнүн сервистик жыйымы кармалып калат.
2 сутка: Билеттин баасынын 50% жана Агенттин жана Жеткирүүчүнүн сервистик жыйымы кармалып калат.
1 сутка: Билеттин баасынын 70% жана Агенттин жана Жеткирүүчүнүн сервистик жыйымы кармалып калат.
1 суткадан аз: Кайтаруу жүргүзүлбөйт.

10. Жеке маалыматтар жана купуялуулук

10.1. Кардардын жеке маалыматтарын иштеп чыгуу кызмат көрсөтүү, келишимди аткаруу максаттарында жана Кыргыз Республикасынын мыйзамдарынын талаптарына ылайык, анын ичинде КРнын «Жеке мүнөздөгү маалымат жөнүндө» мыйзамына ылайык жүргүзүлөт.

10.2. Ушул Коомдук оферта менен макулдук Кардардын (брондоого киргизилген бардык жактардын макулдугунун болушун тастыктайт) брондоо учурунда киргизилген жеке маалыматтарды (аты-жөнү, ИНН, жынысы, туулган күнү, жарандыгы, паспорттун сериясы жана номери, паспорттун жарактуулук мөөнөтү, телефон номери, электрондук почта дареги, сканерленген документтин сүрөтү) өткөрүп берүүгө, анын ичинде кызматты камсыз кылуучу же тейлөөчү үчүнчү жактарга жана көрсөтүлгөн жеке маалыматтарды чек аралык өткөрүп берүүгө макулдугун тастыктайт.

10.3. Агент Кардардын жеке маалыматтарынын корголушун жана купуялуулугун камсыз кылууга, мыйзамсыз мүмкүнчүлүктү алдын алуу үчүн уюштуруучулук жана техникалык чараларды көрүүгө милдеттүү.

10.4. Жеке маалыматтарды иштеп чыгуунун толук эрежелери «BAKAI Travel Купуялык саясаты» деп аталган өзүнчө документте баяндалган, ал Сервисте жайгаштырылган жана Кардарга таанышуу үчүн жеткиликтүү.

11. Жоопкерчилик

Агент

11.1. Агент Жеткирүүчү (авиакомпаниялар, туроператорлор, экскурсиялык операторлор ж.б.) тарабынан көрсөтүлгөн туристтик кызматтардын сапаты, мөөнөттөрү жана аткарылышы үчүн, анын ичинде рейстердин өзгөртүлүшү же жокко чыгарылышы, экскурсиялардын жылдырылышы же кечиктирилиши, багаждын жоголушу жана башка учурлар үчүн жоопкерчилик тартпайт.

11.2. Агент техникалык мүчүлүштүктөр, байланыш линияларынын же Кардардын жабдууларынын иштеши боюнча себептерден улам буйрутманы түзүү мүмкүн болбогондугу үчүн жоопкерчилик тартпайт.

11.3. Агент кыйынчылыкка туруштук берүүчү күч жагдайлары (форс-мажор) болгон учурда жоопкерчиликтен бошотулат, аларга өрттөр, иш таштоолор, террордук актылар, мамлекеттик төңкөрүш аракеттери, куралдуу чыр-чатактар, согуштук аракеттер, табигый кырсыктар, техногендик кырсыктар, энергия менен камсыздоо үзгүлтүктөрү, эл аралык санкциялар, эпидемиялар жана пандемиялар, ошондой эле Агент алдын ала биле албаган же алдын ала албаган башка жагдайлар кирет.

11.4. Агент Кардардын бара турган өлкөнүн виза, миграция, бажы эрежелерин жана башка талаптарын сактабаганы үчүн жоопкерчилик тартпайт. Депортация же кирүүдөн баш тартуу менен байланышкан бардык чыгымдарды Кардар өзү көтөрөт.

11.5. Агент Кардардын рейске каттоого, экскурсияга же Сервис аркылуу сатып алынган башка кызматка кечигип же келбей калганы үчүн жоопкерчилик тартпайт.

11.6. Жеткирүүчүлөр тарабынан сунушталган туристтик продуктулардын сапатына байланыштуу бардык дооматтар тиешелүү кызмат Жеткирүүчүсүнө жөнөтүлүүгө тийиш. Жеткирүүчүнүн аталышы «BAKAI Travel» сервисиндеги конкреттүү кызмат жөнүндө маалыматта ар дайым көрсөтүлөт.

Кардар Жеткирүүчүнүн байланыш маалыматтарын тактоо жана дооматты жөнөтүү тартиби боюнча сунуштарды алуу үчүн «BAKAI Travel» сервисинин колдоо кызматына кайрылууга укуктуу. Кардардын суроо-талабы боюнча колдоо кызматы зарыл маалыматты бере алат же, керек болсо, Кардардын атынан Жеткирүүчүгө кайрыла алат. Авиабилеттерди сатып алуу учурда Кардар

авиакомпаниянын расмий өкүлчүлүгүнө же аэропорттогу каттоо кассасына түздөн-түз кайрылууга укуктуу.

Жеткирүүчү Кардардын кайрылуусун карап чыгып, доомат алынган күндөн тартып 30 (отуз) календардык күндөн ашпаган мөөнөттө жооп берүүгө милдеттүү

Жеткирүүчү

11.7. Жеткирүүчү туристтик кызматтардын аткарылышы, алардын жарыяланган шарттарга жана мыйзам талаптарына шайкештиги үчүн толук жоопкерчилик тартат.

11.8. Туристтик кызматтар жөнүндө маалымат Жеткирүүчү тарабынан түздөн-түз же API интеграциясы аркылуу берилет. Бул маалыматтардын тууралыгы жана актуалдуулугу Жеткирүүчү тарабынан кепилденет. Агент алынган маалыматтын негизинде Сервисте маалыматтарды жайгаштырат жана Жеткирүүчү тарабынан маалыматтардын туура эмес берилишинин натыйжасында келип чыккан так эместиктер үчүн жоопкерчилик тартпайт.

Кардар

11.9. Жеткирүүчүлөр тарабынан көрсөтүлгөн туристтик кызматтарды берүү шарттары менен таанышууга милдеттүү.

12. Форс-мажор

12.1. Тараптар ушул Коомдук офертанын шарттарын жарым-жартылай же толук аткарбоо үчүн жоопкерчиликтен бошотулат, эгерде бул аткарбоо анын кабыл алынышынан кийин пайда болгон кыйынчылыкка туруштук берүүчү жагдайлардан (форс-мажор) улам келип чыкса, аларга өрттөр, коомдук толкундоолор, куралдуу чыр-чатактар, табигый кырсыктар, эпидемиялар, мамлекеттик органдардын аракеттери, митингдер жана иш таштоолор, ошондой эле тараптардын көзөмөлүнөн тышкары болгон башка жагдайлар кирет.

12.2. Мындай жагдайларга туш болгон Тарап мындай жагдайлар башталган күндөн тартып 5 күн ичинде башка Тарапты кабардар кылууга милдеттүү.

12.3. Форс-мажор жагдайларынын пайда болгондугу документ менен тастыкталууга тийиш (зарыл болгон учурда, бардык керектүү документтерди берүү керек).

12.4. Кыйынчылыкка туруштук берүүчү жагдайлар пайда болгон учурда, ушул Оферта боюнча Тараптардын милдеттенмелеринин аткарылышы мындай жагдайлардын иштөө мөөнөтүнө токтотулат. Эгерде көрсөтүлгөн жагдайлар 60 (алтымыш) календардык күндөн ашык созулуп, токтоо

белгилери байкалбаса, ар бир Тарап ушул Келишимди бир тараптуу түрдө бузууну демилгелөөгө укуктуу, бул тууралуу башка Тарапты болжолдуу бузуу күнүнөн кеминде 10 (он) календардык күн мурда жазуу жүзүндө кабардар кылуу менен. Мындай учурда Тараптар кыйынчылыкка туруштук берүүчү жагдайлардын пайда болушу жана иштеши менен шартталган зыяндардын ордун толтурууну талап кыла албайт.

13. Талаш-тартыштарды чечүү

13.1. Бардык талаш-тартыштар жана пикир келишпестиктер сүйлөшүүлөр жолу менен, анын ичинде доо коюу тартибин сактоо менен чечилет.

13.2. Доого жооп берүү үчүн Ташуучулардан же башка кызмат Жеткирүүчүлөрүнөн түшүндүрмөлөрдү алуу талап кылынса, кароо мөөнөтү жооп алынганга чейин узартылышы мүмкүн.

13.3. Талаш-тартышты сүйлөшүүлөр жолу менен чечүү мүмкүн болбогон учурда, талаш Агент жайгашкан жер боюнча сот тартибинде каралат.

14. Акциялар жана кешбэк

14.1. Агент кешбэк сатып алуу суммасынын бир бөлүгүн кайтаруу) берүү менен акцияларды жана лоялдуулук программаларын өткөрө алат. Ар бир акциянын шарттары өзүнчө аныкталып, Кардарга Сервисте жеткирилет. Акцияларга катышуу менен Кардар учурдагы сунуштардын шарттары менен, анын ичинде кешбэк эсептөө жана кайтаруу эрежелери менен макул болот.

14.2. Кешбэк Кардардын Банктагы негизги сом эсебине акча каражаттарын кайтаруу түрүндө эсептелет.

14.3. Кешбэк – бул «Bakai Travel» Сервиси аркылуу кызмат акысы төлөнгөн учурда берилүүчү арзандатуу болуп саналат жана Кардардын кирешеси катары каралбайт. Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык, кешбэк төлөмү салык салууга жатпайт.

14.4. «Бакай Трэвел Кей Джи» ЖЧКсы алдын ала эскертүүсүз акцияны өзгөртүүгө же токтотууга укуктуу, бирок буга чейин кошулган (эсептелген) кешбэктер боюнча милдеттенмелер сакталат.

14.5. Кызмат кайтарылган учурда, эгер ал кызматка кешбэк берилген болсо, кайтаруу суммасы мурда эсептелген кешбэк өлчөмүнө азайтылат. Эгер кайтаруу жарым-жартылай жүргүзүлсө, кармалган кешбэк суммасы буйрутманын кайтарууга жаткан бөлүгүнүн баасына пропорционалдуу түрдө кайра эсептелет.

14.6. Ар бир акциянын толук эрежелери жана чектөөлөрү (мисалы, биринчи сатып алууга гана эсептөө) Сервисте өзүнчө көрсөтүлөт.

15. Башка шарттар

15.1. Ушул Келишим кабыл алуу учурунан тартып күчүнө кирет жана милдеттенмелер толук аткарылганга чейин жарактуу.

15.2. Бардык документтер (Купуялык саясаты, Акча каражаттарын кайтаруу эрежелери, Керектөөчүлөрдүн укуктары жөнүндө маалымат) ушул Коомдук офертанын ажырагыс бөлүгү болуп саналат жана Кардарга Сервисте таанышуу үчүн жеткиликтүү.

15.3. Агент ушул Офертага өзгөртүүлөрдү киргизүү укугун өзүнө калтырат, жаңы редакция Сервисте жарыяланат.

15.4. Кардар Агентке жеке маалыматтарды чогултууга жана иштеп чыгууга, анын ичинде аларды сактоого, колдонууга жана Сервис аркылуу кызмат көрсөтүү максаттары үчүн гана үчүнчү жактарга (анын ичинде чек аралык) өткөрүп берүүгө макулдугун берет.

15.5. Кардар ошондой эле «BAKAI Travel» сервисинин иштешин камсыз кылган Агенттин өнөктөштөрүнө кызмат көрсөтүү алкагында анын жеке маалыматтарын иштеп чыгууга макулдугун берет.

15.6. Ушул Коомдук оферта коомдук болуп саналат жана Агент тарабынан кайтарып алынганга чейин жарактуу.

16. Маалыматтык билдирүүлөр

Кардар буйрутманын өзгөрүүлөрү жөнүндө эскертүүлөрдү, ошондой эле Агенттин жана анын өнөктөштөрүнүн ишмердүүлүгү тууралуу маалыматты, анын ичинде жарнамалык жана акциялык сунуштарды SMS, электрондук почта, WhatsApp жана башка мессенджерлер аркылуу алууга макул болот.