

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

о возмездном оказании услуг по оформлению электронных транспортных билетов и бронированию гостиниц

ОсОО «СмартЛайн», рег. номер 221051-3301-ООО, ИНН 01508202310389, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», публикует настоящую Публичную оферту (далее — «Договор», «Оферта») о возмездном оказании услуг по бронированию гостиниц, оформлению электронных транспортных билетов и иных туристических услуг в адрес любого физического лица, именуемого в дальнейшем «Заказчик».

Настоящий Договор является публичной офертой в соответствии со статьями 398 и 399 Гражданского кодекса Кыргызской Республики и определяет условия оказания услуг, порядок оплаты, возврата денежных средств, а также меры по обеспечению безопасности расчетов.

Текст настоящей Оферты размещается на сайте smartline.kg и является официальным публичным предложением Исполнителя.

Предмет договора

- 1. Исполнитель оказывает Заказчику услуги по бронированию гостиниц (средств размещения), оформлению авиабилетов, а также иные услуги, связанные с организацией туристической поездки, представленные на Сайте/в Системе.
- 2. Исполнитель действует в качестве комиссионера (посредника) между Заказчиком и поставщиками туристических услуг (отелями, авиакомпаниями и иными исполнителями услуг). Фактическое оказание услуг проживания и перевозки осуществляется соответствующими поставщиками услуг.
- 3. Заказчик обязуется оплатить выбранные услуги на условиях настоящей Оферты и условий поставщиков услуг, отображаемых в Системе при оформлении Заказа.
- 4. Конкретный состав, объем, сроки и стоимость услуг определяются информацией, размещенной на Сайте Исполнителя и/или в Системе, условиями выбранного тарифа либо счетом.

Термины и определения

Возвратный тариф — стоимость Заказа, который может быть отменен Заказчиком с частичным удержанием денежных средств Исполнителем и/или поставщиком услуги либо без такового, в зависимости от условий тарифа.

Невозвратный тариф — стоимость Заказа, который может быть отменен исключительно с полным удержанием денежных средств Исполнителем и/или поставщиком услуги в соответствии с условиями тарифа.

Заказ — оформленная Заказчиком заявка на бронирование гостиницы и/или оформление авиабилета и/или иной услуги, доступной в Системе.

Личный кабинет — раздел Сайта/Системы, через который Заказчик оформляет Заказы, получает подтверждения, ваучеры, билеты, информацию об оплате, отмене и возврате.

Сайт — информационный ресурс по адресу smartline.kg

Система — программная платформа по бронированию туристических услуг, расположенная по адресу smartline.kg

Тайм-лимит (Time Limit) — время, по истечении которого Заказ должен быть оформлен и оплачен Заказчиком, иначе поставщик услуги вправе отменить бронирование/резервирование.

Услуги — туристические услуги или услуги, связанные с организацией туристического путешествия, включая бронирование гостиниц и оформление авиабилетов, на которые Заказчиком оформляется Заказ.

Порядок заключения договора

- 5. Размещение настоящей Оферты является публичным предложением Исполнителя.
- 6. Акцептом Оферты признается оплата Заказчиком Заказа, а также совершение иных действий, однозначно свидетельствующих о принятии условий Договора.
- 7. С момента акцепта Договор считается заключенным в письменной форме.

Общие положения

- 8. Заказчик оформляет Заказ в Системе самостоятельно либо с использованием функционала Сайта/Личного кабинета.
- 9. Заказчик обязан предоставлять полную и достоверную информацию при оформлении Заказа. Заказчик несет ответственность за корректность введенных данных (ФИО, даты рождения, паспортные данные, контактные данные, даты заезда/вылета и т.п.).
- 10. Заказчик осознаёт и соглашается, что условия предоставления Услуг, включая правила отмены, изменения, возврата и обмена, устанавливаются поставщиками услуг (отелями, авиакомпаниями и т.п.) и отображаются в Системе при оформлении Заказа.
- 11. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Системе бронирования и оплаты Заказов, а также осуществляет информационную и техническую поддержку Заказчиков Сайта.
- 12. Исполнитель не является авиаперевозчиком или средством размещения и не несет ответственности за качество услуг проживания или перевозки, оказываемых поставщиками услуг, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.
- 13. Заказчик подтверждает необходимость ознакомления с условиями выбранного тарифа, включая условия отмены и возврата, до момента оплаты Заказа.
- 14. Претензионный порядок урегулирования споров является обязательным. Претензии направляются на электронный адрес Исполнителя: info@smartline.kg
- 15. Настоящая Оферта регулируется законодательством Кыргызской Республики. Споры, не урегулированные путём переговоров, подлежат рассмотрению в судах Кыргызской Республики.
- 16. Исполнитель вправе вносить изменения в настоящую Оферту. Оформляя Заказ, Заказчик подтверждает согласие с редакцией Оферты, действующей на момент оформления Заказа.

Гарантии Исполнителя

- 5.1. Исполнитель соблюдает требования законодательства Кыргызской Республики в области защиты персональных данных, включая требования, установленные Цифровым кодексом Кыргызской Республики от 31 июля 2025 года № 178.
- 5.2. Исполнитель принимает необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного доступа, изменения, распространения и уничтожения.

Оплата заказа

- 6.1. Оплата Заказа осуществляется с использованием банковских карт и иных электронных платежных средств, поддерживаемых Системой.
- 6.2. К оплате принимаются карты международных платежных систем VISA, MasterCard, а также национальной платежной системы «Элкарт».
- 6.3. В случае оплаты покупатель (заказчик) будет переадресовываться на авторизационные страницы для последующего ввода реквизитов банковских карточек, а также, при наличии технической возможности, для осуществления аутентификации держателя карточки с использованием методов Verified By Visa, Mastercard SecureCode,

3-D Secure для карт «Элкарт» и иных аналогичных технологий.

- 6.4. Доступ к авторизационным страницам осуществляется с использованием протокола, обеспечивающего безопасную передачу данных в сети Интернет (SSL).
- 6.5. Передача данных банковской карты осуществляется с использованием защищённых каналов связи с применением SSL/TLS-шифрования.
- 6.6. Исполнитель не хранит полные реквизиты банковских карт, включая CVV/CVC-коды.
- 6.7. Авторизацию операций по банковским картам осуществляет банк-эмитент или платежная организация.
- 6.8. Исполнитель вправе осуществлять дополнительные проверки Заказов в целях предотвращения мошеннических операций.
- 6.9. Заказчик принимает на себя риски, связанные с возможной конвертацией валют и комиссиями банков и платежных систем.

Заказ на гостиничные услуги

- 7.1. Бронирование осуществляется на основании заявки Заказчика через Систему или Личный кабинет.
- 7.2. Условия отмены, изменения и возврата определяются поставщиками услуг и отображаются при оформлении Заказа.
- 7.3. Некоторые тарифы могут являться невозвратными.
- 7.4. Исполнитель вправе предложить альтернативное размещение либо альтернативный маршрут в случае невозможности оказания первоначально выбранной услуги.
- 7.5. Заказчик обязан корректно указывать персональные данные пассажиров и гостей.
- 7.6. Заказчик несет ответственность за убытки, возникшие вследствие предоставления неверных данных.

Заказ на авиабилеты

Для целей этого раздела применяются следующие специальные термины и определения:

Бронирование — серия действий, осуществляемых Заказчиком для создания заказа на авиаперелет в Системе, обусловленная согласием с настоящей Офертой.

Выписанное бронирование — заказ на совершение авиаперелета с оформленными (выписанными) авиабилетами.

Невыписанное бронирование — заказ на совершение авиаперелета без выписанных авиабилетов (предварительное бронирование).

- 17. Цена авиабилета формируется из тарифов авиакомпаний, аэропортовых и других сборов и указывается в билете. Если Исполнитель взимает сервисный сбор за оформление билета, информация о таком сборе указывается в Системе при оформлении Заказа. В случае возврата авиабилета сервисный сбор Исполнителя (если применимо) возврату не подлежит.
- 18. Согласно нормам авиакомпаний, существует возможность временного резервирования мест на рейсах с установленным сроком действия, или «тайм-лимитом». Если билет не выписан до истечения этого времени, авиакомпания вправе отменить такое резервирование без предварительного уведомления сторон.
- 19. Заказчик выполняет действия по бронированию, выписке, а также возврату, обмену авиабилетов и изменению условий перевозки в соответствии с правилами и тарифами авиакомпаний. Конкретные условия доступны в Системе при оформлении Заказа.
- 20. Исполнитель может взимать дополнительную плату за изменение авиабилета (в т.ч. возврат, обмен) и за любые дополнительные действия с ним после выписки, если такая плата предусмотрена в Системе.

- 21. Возврат стоимости авиабилетов возможен согласно тарифам авиакомпании. Авиабилеты на чартерные рейсы и регулярные рейсы по спецтарифам могут быть невозвратными.
22. Правила заполнения данных при выписке авиабилетов:
- Информация о пассажире должна быть идентична информации в документе, используемом для полета.
 - ФИО пассажира необходимо вносить латиницей. В случае, если в документе пассажира нет написания латиницей, при транслитерации должно максимально совпадать звучание ФИО.
 - Даты рождения пассажиров должны совпадать с категорией выбранных пассажиров при поиске: взрослые — от 12 лет, дети — от 2 до 12 лет, младенцы — до 2 лет.
 - 23. Данные документа необходимо указывать для каждого пассажира отдельно.
 - 24. Номер телефона и e-mail могут быть одинаковыми для всех пассажиров в Заказе, но указать их нужно корректно, чтобы Заказчик мог получить маршрутную квитанцию и уведомления.
 - 25. Заказчик обязуется возместить возможные убытки, возникшие из-за неверно указанных данных, если такие убытки возникли по вине Заказчика.

Отмена и возврат

- 9.1. Возможность изменения или отмены Заказа определяется условиями поставщиков услуг.
- 9.2. Возврат денежных средств осуществляется за вычетом удержаний поставщиков услуг, банков, платежных систем и сервисных сборов Исполнителя.
- 9.3. Возврат денежных средств осуществляется на тот же платежный инструмент, с которого производилась оплата.
- 9.4. Срок возврата денежных средств зависит от банка-эмитента и может составлять до 30 рабочих дней.
- 9.5. После оформления бронирования или выпуска авиабилета услуга считается частично оказанной Исполнителем.

Ограничение ответственности

- 10.1. Исполнитель не несет ответственности за действия поставщиков услуг, включая авиакомпании, гостиницы и иных партнеров.
- 10.2. Исполнитель не гарантирует отсутствие технических ошибок в работе Системы.
- 10.3. В случае технической ошибки Исполнитель вправе отменить Заказ с возвратом денежных средств Заказчику.

Реквизиты Исполнителя

ОсОО «СмартЛайн»

Регистрационный номер: 221051-3301-ООО

ИНН: 01508202310389

Юридический адрес: Кыргызская Республика, 720000, г. Бишкек, Первомайский район, ул. Логвиненко, 55, 243.

Генеральный директор: Курбанов Алекс Абдукодинович

E-mail: info@smartline.kg

Телефон: +996 998 567 881

Сайт: smartline.kg