**Договор № SUB-\_\_/20-\_\_**

**г. Алматы «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.**

**ТОО «Экспресс Эйр Лимитед Казахстан»,** именуемый в дальнейшем **“Исполнитель”,** в лице Генерального директора г-на Жадранова Расула Нуратовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **,** именуемый в дальнейшем **“Заказчик”,** в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. **ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ**

**Проездной документ (билет), электронный проездной документ (билет)** - документ, удостоверяющий заключение договора перевозки пассажира и дающий право на проезд в пассажирском поезде, оформляемый в электронно-цифровой форме (электронный проездной документ), может быть распечатан на бумажных носителях;

**Обеспечение платежей** - сумма денег, вносимая Заказчиком на счет Исполнителя в качестве обеспечения исполнения своих обязательств.

**Система** - система обработки информационных файлов Заказчика, принадлежащая Исполнителю.

**Единица Транзакции** - каждый выписанный или возвращенный железнодорожный билет; действие программно-технических средств Исполнителя по приему платежа от Плательщика для осуществления выписки проездного документа, до момента получения финального положительного ответа о проведении Операции от Системы Исполнителя.

**Банковский день** - день, в который банки Республики Казахстан открыты для приема и работы с клиентами и осуществления банковских операций;

**Плательщик** - физическое или юридическое лицо, желающее оплатить товары или услуги Поставщика через систему Исполнителя;

**Поставщик** - юридическое лицо, непосредственно предоставляющее услугу по перевозке.

**Баланс** - сумма, находящаяся на виртуальном счете Заказчика в Системе, обеспечивает проведение платежей от Заказчика в пользу Поставщика. Сумма Баланса определяется как сумма поступивших банковских переводов по оказанным Услугам, за минусом суммы проведенных транзакций.

**Порог баланса** - нижний предел суммы, находящейся на Балансе Заказчика в Системе.

**Сервисный сбор –** денежные средства, взимаемые Исполнителем с Заказчика за информационно-технологические и другие услуги при оформлении и возврате электронных билетов.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. Заказчик обязуется от своего имени и за счет Исполнителя осуществлять оформление и возврат железнодорожных билетов, доступных в системе Исполнителя, на основании заключенных Исполнителем договоров с перевозчиками/поставщиками.
   2. Сервисные сборы Исполнителя, предусмотренные настоящим Договором, выплачиваются в зависимости от типа и условий, указанным в Приложении №1 к данному Договору.
2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН
   1. **Исполнитель обязуется:**

Оказывать Заказчику информационно-справочную и технологическую поддержку при работе с системой Исполнителя.

* + 1. Обеспечивать и поддерживать работоспособность системы Исполнителя.
    2. По запросу предоставить Заказчику данные по реализованным электронным билетам, сформированные на основании данных первичного поставщика, в согласованном Сторонами формате и порядке.
    3. Предоставить Заказчику всю необходимую информацию об Электронных билетах и услугах Заказчика, Правила перевозки. Заказчик подтверждает и гарантирует, что вся информация об Электронных билетах и услугах Заказчика/перевозчиков или поставщиков, предоставленная им Заказчику, является правильной, точной и достоверной.
    4. Исполнитель гарантирует конфиденциальность персональных данных пассажиров Заказчика, хранящихся на Сайте и обслуживающих его серверах, если только разглашение персональных данных не было осуществлено самим Заказчиком либо его ответственными лицами.
    5. Предоставлять доступ к системе 24 часа в сутки, за исключением периодов проведения технического обслуживания Системы, о которых Заказчику будет сообщаться предварительно посредством сообщения на почту ответственным лицам или путем размещения текстового объявления в разделе “Пресс-служба”.
  1. **Заказчик обязуется:**
     1. Самостоятельно настроить подключение к Системе Исполнителя, используя предоставленные Исполнителем данные для входа в систему, согласно утвержденному процессу.
     2. Осуществлять оформление и возврат железнодорожных электронных билетов через систему Исполнителя.
     3. Проводить выписку билетов только в рамках своего баланса.
     4. Регулярно и самостоятельно следить за состоянием и поддерживать положительный Баланс средств.
     5. Предоставить по требованию Исполнителя список должностных лиц Заказчика, указанный в п.5.3., по вопросам, связанным с проведением работ, предусмотренных п. 3.1. настоящего Договора, а также справки и копии необходимых документов.
     6. Предоставлять Исполнителю по его требованию все сведения, связанные с оформлением и возвратом электронных билетов, в течении 3(трех) рабочих дней с момента получения от Исполнителя соответствующего запроса.
     7. Самостоятельно обеспечивать конфиденциальность имен (логинов) и паролей доступа к системе Исполнителя. В случае утраты(разглашения) имен(логинов) и паролей к системе Исполнителя, Заказчик обязан немедленно запросить у Исполнителя временную блокировку доступа к системе или изменение параметров доступа к системе. Исполнитель блокирует доступ или изменяет параметры доступа к системе на основании письменного уведомления Заказчика, направленного Исполнителю на адрес электронной почты не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента утраты (разглашения) имен (логинов) и паролей. Исполнитель не несет ответственность за доступ к системе третьих лиц.
  2. **Исполнитель вправе:**
     1. Приостановить работу системы, в случае достижения Заказчиком порогового значения по балансу, где порог определяется как минимальная сумма остатка на Балансе Заказчика, для обеспечения проведения остаточных транзакций;
     2. Приостановить работу системы, в случае нарушения Заказчиком условий данного Договора, до момента устранения Заказчиком подобных нарушений;
     3. Отказаться от Договора в одностороннем порядке при нарушении Заказчиком условий Договора.
     4. Исполнитель вправе осуществлять внеплановые технические работы.
     5. Исполнитель не несет ответственность за возможные технические неисправности со стороны первичных поставщиков.
  3. **Заказчик вправе:**
     1. Получать доступ к системе Исполнителя в соответствии с условиями Договора.
     2. Требовать от Исполнителя оказания информационно-справочной и технологической поддержки при работе Заказчика с системой Исполнителя.

1. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ
   1. Размеры Сервисного сбора Исполнителя за услуги по обработке данных и предоставления доступа к системе указаны в Приложении № 2 к Договору и рассчитываются в соответствии с условиями, Приложения №2 для каждого отдельного поставщика.
   2. Ежемесячно не позднее 2-х рабочих дней каждого месяца, следующего за расчетным, Исполнитель направляет в адрес Заказчика, подписанный со своей стороны Счет на оплату, Акт выполненных работ и Счет-фактуру по Сервисным сборам на электронный адрес ответственного лица Заказчика \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Данные документы считаются оригиналами и подлежат обязательному рассмотрению со стороны Заказчика до момента получения оригиналов.
   3. При наличии со стороны Заказчика возражений по предоставленным документам, Заказчик излагает их в письменной форме и направляет Исполнителю в течении 4 (четырех) рабочих дней после получения сканированных документов. В случае непредоставления Заказчиком в вышеуказанный срок письменных мотивированных возражений работа считается принятой в соответствии с Актом выполненных работ.
   4. Сумма Сервисного сбора оплачивается Заказчиком на основании Счета на оплату, выставленного Исполнителем, согласно данным Системы и условиям, указанным в Приложении №2 к данному договору. Заказчик в свою очередь обязуется произвести оплату согласно выставленного счета в течение 2 (двух) рабочих дней после проверки сканированного Акта выполненных работ, полученного на электронный адрес в п. 4.2. Все платежи производятся на указанные реквизиты в Счете оплату.
   5. Пополнение баланса Заказчиком осуществляется путем предварительной оплаты. Заказчик перечисляет на расчетный счет Исполнителя, денежные суммы в размере, определенном самим Заказчиком в счет будущей оплаты стоимости оформленных электронных билетов. Периодичность перечисления на расчетный счет Исполнителя определяется Заказчиком самостоятельно.
   6. Оплата сервисных сборов по настоящему Договору производится путем перечисления денег на расчетный счет Исполнителя или внесением наличных денег в кассу Исполнителя.
   7. Сервисные сборы, взимаемые Исполнителем, в соответствии с Приложением №2 к настоящему Договору указаны с учетом НДС и являются невозвратными.
   8. Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять цены на предоставляемые сервисные сборы, указанные в Приложении №2. В случае внесения изменений, Исполнитель обязуется направить Заказчику письменное уведомление по указанным им контактным данным не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления изменений в силу.
   9. Расчеты по данному Договору производятся в тенге.
2. УВЕДОМЛЕНИЯ И ОБМЕН ИФОРМАЦИЕЙ
   1. Обмен документами и информацией по настоящему договору производится Сторонами по указанным в п. 5.3 Договора адресам следующими допустимыми способами с учетом п. 5.2 Договора: почтой с уведомлением о вручении, факсом, курьером, по электронной почте.
   2. Стороны согласовали, что следующие документы: Счет на оплату, Акты выполненных работ, счета-фактуры должны своевременно направляться Сторонами в адрес друг друга по электронной с обязательным одновременным направлением оригиналов документов на бумажных носителях по почте или курьером.
   3. Уведомления Сторон осуществляются со следующих (и на следующие) адресов:

**Исполнитель**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Должность | Контактный телефон | Электронная почта |
| Служба поддержки | +7 700 500 06 04 | [support](mailto:support1@divtech.kz)[@bytrain.kz](mailto:sales@bytrain.kz) |
| Бухгалтерия | +7 700 500 06 04 | account[@bytrain.kz](mailto:sales@bytrain.kz) |

**Заказчик**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ФИО | Должность | Контактный телефон | Электронная почта |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН
   1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Заказчик и Исполнитель несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и условиями настоящего Договора.
   2. Исполнитель самостоятельно несет ответственность перед Поставщиком и Заказчиком за своевременное зачисление поступившей от Заказчика суммы за услуги Поставщика.
   3. За разглашение сведений, составляющих банковскую, коммерческую, служебную и иную охраняемую законами тайну, Стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Республики Казахстан и Договором.
   4. Заказчик не несет ответственность за сбои в системе Исполнителя.
   5. Оплата суммы неустойки (пени, штрафа) не освобождает стороны от исполнения своих обязательств по Договору.
   6. Заказчик не несет ответственность за задержку в платежах, вызванную несвоевременным извещением Заказчика Исполнителем об изменениях банковских реквизитов Исполнителя.
   7. Убытки, причиненные в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения условий Договора, возмещаются одной Стороной другой Стороне только в сумме реального ущерба, подтвержденного документально.
   8. Заказчик несет полную ответственность за сохранность всех своих паролей, за убытки Исполнителя и убытки третьих лиц, которые могут возникнуть по причине несанкционированного использования паролей лицами, не имеющими соответствующего права доступа.
   9. Стороны не вправе уступать, передавать и любым способом отчуждать, а также передавать в залог свои права и/или обязательства по Договору полностью или частично третьим лицам без письменного согласия Другой стороны.
   10. В случае нарушения сроков, указанных в п. 4.4 по оплате суммы Сервисного сбора, Исполнитель имеет право взыскать с Заказчика штраф в размере 0.1% за каждый день просрочки от суммы, указанной в соответствующем счете на оплату.
   11. Заказчик подтверждает, что предоставляет только достоверные данные и проездные документы. В случае предоставления недостоверных данных или фальсификации проездных документов, Заказчик несет ответственность за уплату штрафа в размере 10-кратной стоимости фальсифицированного проездного билета, а также возможные убытки, причиненные Исполнителю
   12. Заказчик несет полную ответственность за любые неверные возвраты и обязуется осуществлять возвраты согласно Приложению №1 к настоящему Договору. В случае ненадлежащего выполнения процедуры возврата, Заказчик обязуется незамедлительно уведомить Исполнителя.
2. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ
   1. Стороны обязуются хранить в тайне существование и содержание настоящего Договора, а также любую информацию и данные, представленные каждой из сторон в связи с настоящим Договором, не раскрывать и не разглашать в общем или в частности факты или информацию какой-либо третьей стороне без предварительного письменного согласия одной из сторон настоящего Договора. Исполнитель обязуется не использовать факты или информацию для каких-либо целей без предварительного письменного согласия Заказчика.
   2. Обязательства по конфиденциальности и не использованию информации, наложенные на Исполнителя настоящим Договором, не будут распространяться на общедоступную информацию, а также на информацию, которая станет, известна не по вине Исполнителя.
3. **ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА**
   1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязанностей по Договору, если оно явилось следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы: наводнений, пожаров, землетрясений, стихийных бедствий, блокад, забастовок, военных действий и иных обстоятельств, которые Стороны не могли предвидеть и которые повлияли на исполнение Договора.
   2. Сторона, для которой станет невозможным исполнение своих обязательств по Договору, незамедлительно, но не позднее 7 (семи) рабочих дней уведомит другую Сторону о начале и прекращении обстоятельств, указанных в п. 8.1 Договора, а также предоставит подтверждающий документ соответствующего уполномоченного государственного органа. Факты, являющиеся общеизвестными, не требуют доказательств.
   3. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок выполнения обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течении которого действуют такие обстоятельства и их последствия. При этом Стороны принимают необходимые меры для незамедлительного уведомления другу друга об этих обстоятельствах и прекращении их действий.
4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ
   1. Все споры и разногласия между сторонами настоящего Договора, решаются путем переговоров.
   2. При исполнении настоящего Договора, разрешении связанных с ним споров, а также вопросов, им не определенных, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.
5. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**
   1. Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до «31» декабря 20\_\_\_ года. Настоящий Договор будет считаться продленным на неопределенный период на условиях, предусмотренных настоящим Договором, если одна из Сторон не предоставит другой стороне письменное извещение не позже 30 (тридцати) дней до окончания текущего срока) о нежелании продлевать Договор.
   2. Каждая из Сторон имеет право расторгнуть настоящий Договор, предварительно уведомив другую Сторону за 1 (один) месяц до даты предполагаемого расторжения.
   3. Каждая из Сторон вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть настоящий Договор немедленно посредством направления другой Стороне соответствующего письменного уведомления без предварительного согласия другой Стороны в случае, если другая Сторона допускает нарушение положений о порядке расчетов настоящего Договора.
   4. После прекращения действия настоящего Договора, или его досрочного расторжения, его положения будут применяться до тех пор, пока не будут окончательно урегулированы платежи и обязательства, которые возникли в период действия настоящего Договора.
6. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**
   1. Положения настоящего Договора действуют на основании законодательства Республики Казахстан и вступают в силу с момента его подписания.
   2. Каждая из сторон гарантирует другой стороне, что она:
      1. Действует на законных основаниях, в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
      2. Уполномочена на заключение настоящего Договора, а ее обязательства по настоящему Договору являются юридически действительными и обязательными к исполнению;
      3. Обладает всеми надлежащими лицензиями и разрешениями, необходимыми для выполнения настоящего Договора.
   3. Настоящий Договор представляет собой полное взаимопонимание Сторон в связи с предметом настоящего Договора и заменяет собой все предыдущие письменные или устные соглашения и договоренности, имевшиеся между ними в отношении предмета Договора. Все исправления, изменения, дополнения или приложения к настоящему Договору имеют силу, только если они подписаны Сторонами настоящего Договора.
   4. Названия статей и другие заголовки, содержащиеся в настоящем Договоре, использованы для удобства и не содержат каких-либо ограничений, характеристик или интерпретаций каких-либо положений настоящего Договора, также, как и порядок расположения статей настоящего Договора не свидетельствует о приоритете одних в отношении других.
   5. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, применяются нормы законодательства Республики Казахстан.
7. **ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  **ТОО «Экспресс Эйр Лимитед Казахстан»**  Адрес: Республика Казахстан, г. Алматы,  Сейфуллина 574/5 к 8  БИН 040440004678  КБЕ 17  Счет (KZT) KZ916010131000112380  АО «Народный банк Казахстана»  БИК HSBKKZKX  Тел.: +7 (700) 500 06 04 | **ЗАКАЗЧИК:** |
| **Генеральный директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Жадранов Р.Н** | **Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
|  |  |

**Приложение №1**

**к основному Договору № SUB-\_\_/20-\_**

**от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

**ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ БИЛЕТОВ.**

1. **Оплата билета:**

1.1. При оформлении железнодорожного билета предоставляются два варианта способа оплаты: наличный и безналичный.

1. **Условия возврата для билетов с наличным способом оплаты:**

2.1. Пассажир имеет возможность вернуть билет на любой ЖД кассе вокзала и получить денежные средства.

1. **Условия возврата для билетов с безналичным способом оплаты:**

3.1. Пассажир может вернуть билет на любой ЖД кассе вокзала, но получить денежные средства только в кассе приобретения после предоставления квитанции на возврат.

1. **Подтверждающие документы для возврата денежных средств за железнодорожный билет через Службу Поддержки Исполнителя:**

4.1. ЖД касса или тур агентства предоставляют следующие документы:

* + 1. Копию электронного билета;
    2. Удостоверение личности (в формате фото, копии или pdf);
    3. Квитанцию на возврат.

1. **Способы возврата билета:**

5.1. Возврат осуществляется в соответствии с условиями перевозчика/поставщика и типом запроса на возврат.

5.1.1. Возврат на карту, счет плательщика.

5.1.2. Возврат по претензии.

1. **Сроки возврата железнодорожного билета:**

6.1. В зависимости от времени до отправления поезда, применяются следующие сроки:

6.1.1. Не позднее чем за 24 часа до отправления поезда – полная стоимость билета.

6.1.2. Менее чем за 24 часа, но не позднее, чем за 6 часов до отправления – стоимость билета и 50% стоимости плацкарты.

6.1.3. Менее чем за 6 часов до отправления, но не позднее 1 часа после отправления – стоимость билета, с удержанием не более 30% от стоимости проезда.

6.1.4. По истечению 1 часа после отправления поезда возврат не производится, денежные средства не возвращаются.

1. **Сроки рассмотрения запросов на возврат денежных средств за ЖД билет со стороны КТЖ:**

7.1. Срок рассмотрения для возврата на карту, счет плательщика – от 15 рабочих дней.

7.2. Срок рассмотрения для возврата по претензии составляет 1-1,5 месяца.

Начало формы

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:**  **ТОО «Экспресс Эйр Лимитед Казахстан»**  **Генеральный директор Жадранов Р.Н.** | **Заказчик:** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |

**Приложение №2**

**к основному Договору № SUB-\_\_/20-\_**

**от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**СЕРВИСНЫЕ СБОРЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Кол-во билетов | Сервисные сборы (с учетом НДС) тенге | База для расчета сервисного сбора | Период расчета кол-ва билетов |
| 1. | 1 | 150 | Проданный билет | Календарный месяц |
| 2. | 1 | 0 | Возвратный билет | Календарный месяц |
| 3 | 1 | 2 000 | Возврат через службу поддержки Исполнителя | Календарный месяц |

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:**  **ТОО «Экспресс Эйр Лимитед Казахстан»**  **Генеральный директор Жадранов Р.Н.** | **Заказчик:** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |