ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА (ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ)

об использовании Платформы «Следом» и оформлении заказов услуг отдыха и рыбалки

Редакция от «27» августа 2026 г. | г. Алматы, Республика Казахстан

Настоящий документ является публичной офертой товарищества с ограниченной ответственностью «Следом» (далее — «Оператор») в адрес любого дееспособного физического лица и любого юридического лица (далее — «Пользователь», «Клиент»), содержащей условия использования Платформы «Следом» и оформления через нее заказов на услуги отдыха, размещения, платной рыбалки, аренды инвентаря и сопутствующие услуги.

ВАЖНО. Оператор не оказывает услуги отдыха, размещения, рыбалки, аренды и не является их продавцом. Оператор предоставляет программно-технические возможности (IT-сервис) для поиска таких услуг и оформления заказов. Ответственность за услуги, оказываемые Клиенту, — за их качество, безопасность, фактическое оказание и соответствие описанию — несет исключительно Исполнитель (владелец базы отдыха, платной рыбалки или иного объекта), с которым у Клиента возникает договор об оказании услуг.

1. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

1.1. Акцептом настоящей Оферты (полным и безоговорочным согласием с ее условиями) является совершение Пользователем любого из следующих действий: регистрация на Платформе; проставление отметки о согласии с Офертой; оформление Заказа; оплата Заказа.

1.2. С момента акцепта между Оператором и Пользователем заключается договор об оказании цифровых услуг на условиях настоящей Оферты (далее — «Соглашение»). Соглашение приравнивается к письменной сделке и не требует подписания на бумаге.

1.3. Настоящая Оферта регулирует только отношения между Оператором и Пользователем по поводу использования Платформы. Отношения по оказанию Услуг возникают между Клиентом и Исполнителем и регулируются законодательством Республики Казахстан, условиями карточки Услуги и правилами Объекта.

1.4. Если Пользователь не согласен с условиями Оферты, он обязан прекратить использование Платформы.

2. ТЕРМИНЫ

- «Платформа» — принадлежащая Оператору информационная система: мобильное приложение и веб-сайт «Следом», личные кабинеты, серверная часть, базы данных, API и иные программные модули. Исключительные права на программное обеспечение Платформы принадлежат Оператору;
- «Исполнитель» — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель (владелец базы отдыха, водоема, платной рыбалки, иного объекта), заключивший с Оператором договор об оказании цифровых услуг и непосредственно оказывающий Услуги Клиенту;
- «Услуги» — услуги Исполнителя, информация о которых размещена на Платформе: аренда домиков и жилых модулей, беседок, мангальных зон, бань; предоставление мест для любительской, спортивной и промысловой рыбалки; аренда плавсредств и инвентаря; иные рекреационные услуги;
- «Объект» — база отдыха, водоем (платная рыбалка) или иной объект Исполнителя, где оказываются Услуги;
- «Заказ» — оформленная Клиентом через Платформу заявка на получение Услуг на определенную дату (период);

- «Ваучер» — электронный документ (в том числе с QR-кодом), формируемый Платформой после подтверждения и оплаты Заказа и удостоверяющий право Клиента на получение Услуг на Объекте;
- «Итоговая стоимость Заказа» — общая сумма, оплачиваемая Клиентом через Платформу, включая обязательные сборы и доплаты, указанные в карточке Услуги;
- «Банк» — банк второго уровня и (или) платежная организация Республики Казахстан, осуществляющие прием денег Клиентов на транзитный счет и их распределение;
- «Транзитный счет» — банковский счет, открытый и обслуживаемый Банком, на который зачисляются деньги Клиентов по оплаченным Заказам и с которого Банк распределяет деньги между Исполнителем и Оператором;
- «Личный кабинет» — персональный раздел Платформы Клиента с историей Заказов, Ваучерами и статусами оплат.

3. СТАТУС ОПЕРАТОРА И РАЗГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

3.1. Оператор оказывает Клиенту цифровые услуги: предоставляет через Интернет программно-технические возможности Платформы для поиска Услуг, установления контакта с Исполнителем, оформления и учета Заказа, формирования Ваучера, получения уведомлений и информационного сопровождения расчетов.

3.2. Оператор не является исполнителем Услуг, продавцом, владельцем Объекта, туроператором, турагентом, перевозчиком, страховщиком, организатором рыбалки или водного отдыха, а также лицом, ответственным за безопасность на Объекте. Оператор не оказывает Услуги и не обязуется их оказать.

3.3. Договор об оказании Услуг заключается непосредственно между Клиентом и Исполнителем и считается заключенным с момента подтверждения Заказа и формирования Ваучера. Стороной такого договора Оператор не является.

3.4. Ответственность перед Клиентом за оказанные (неоказанные, ненадлежаще оказанные) Услуги несет исключительно Исполнитель, оказывающий Услуги, а не Оператор и не Платформа. Это относится, в частности, к:

- качеству, объему, комплектности, безопасности и фактическому оказанию Услуг;
- соответствию Услуг, Объекта, домиков, инвентаря и плавсредств описанию, фотографиям и характеристикам, размещенным на Платформе;
- соблюдению санитарных, противопожарных, экологических требований, правил рыболовства и правил пользования водными объектами и плавсредствами;
- наличию необходимых разрешений и лицензий Исполнителя;
- вреду, причиненному жизни, здоровью и (или) имуществу Клиента и сопровождающих его лиц на Объекте;
- действиям (бездействию) работников и подрядчиков Исполнителя, а также содержанию правил пребывания на Объекте.

3.5. Вся информация об Услугах (описание, фотографии, цены, вместимость, квоты, лимиты вылова, правила пребывания и правила отмены) размещается и актуализируется Исполнителем самостоятельно. Оператор не проверяет фактические свойства Услуг и не гарантирует их соответствие ожиданиям Клиента, однако вправе осуществлять модерацию контента и приостанавливать размещение Исполнителя при поступлении обоснованных жалоб.

3.6. Оператор не является платежным агентом, платежным субагентом или поставщиком платежных услуг. Прием, зачисление и распределение денег Клиентов осуществляются Банком; Оператор обеспечивает только информационное (программное) сопровождение расчетов.

3.7. Настоящий раздел не ограничивает права Клиента-потребителя, предусмотренные Законом Республики Казахстан «О защите прав потребителей» и иными нормами законодательства Республики Казахстан. Он определяет, к кому именно эти права должны быть адресованы, — к Исполнителю Услуг.

4. РЕГИСТРАЦИЯ И ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

4.1. Для оформления Заказа Пользователь предоставляет достоверные данные: фамилию, имя, контактный телефон, при необходимости — адрес электронной почты и количество гостей. Пользователь отвечает за достоверность и актуальность предоставленных данных.

4.2. Пользователь обязан обеспечить сохранность средств доступа к Личному кабинету (пароль, код подтверждения, доступ к номеру телефона). Действия, совершенные с использованием средств доступа Пользователя, считаются совершенными Пользователем.

4.3. Оператор вправе приостановить или прекратить доступ к Личному кабинету при выявлении признаков мошенничества, автоматизированного (роботизированного) использования Платформы, оформления заведомо ложных Заказов, злоупотребления правом на возврат, а также при нарушении настоящей Оферты.

4.4. Платформа предназначена для лиц, достигших 18 лет. Заказы, предполагающие пребывание несовершеннолетних на Объекте, оформляются совершеннолетним Клиентом, который обеспечивает сопровождение и присмотр за несовершеннолетними.

5. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА И ВАУЧЕР

5.1. Клиент выбирает Услугу, дату (период), количество гостей и дополнительные опции, проверяет условия карточки Услуги (в том числе правила отмены, обязательные сборы, лимиты и правила пребывания) и оформляет Заказ.

5.2. Заказ подтверждается автоматически (при наличии свободных квот у Исполнителя) либо после подтверждения Исполнителем. Исполнитель обязан подтвердить Заказ или сообщить о невозможности его исполнения в течение 2 (двух) рабочих часов, а по Заказам, поступившим с 22:00 до 08:00, — не позднее 11:00 текущего календарного дня.

5.3. После подтверждения и оплаты Заказа Платформа формирует Ваучер и направляет Клиенту электронное подтверждение (в Личный кабинет, а также по электронной почте и (или) в мессенджер, указанный Клиентом). Ваучер предъявляется на Объекте до начала оказания Услуг.

5.4. Если Заказ не подтвержден Исполнителем либо подтверждение отозвано до начала оказания Услуг, уплаченные деньги возвращаются Клиенту в полном объеме в порядке п. 7.6 настоящей Оферты.

5.5. Ваучер действителен на указанные в нем дату (период), состав Услуг и количество гостей. Услуги, не включенные в Ваучер, оплачиваются Клиентом непосредственно Исполнителю на Объекте по ценам Исполнителя; такие расчеты производятся вне Платформы, и Оператор в них не участвует.

6. ЦЕНЫ И ОПЛАТА. РАСЧЕТЫ ЧЕРЕЗ ТРАНЗИТНЫЙ СЧЕТ

6.1. Цены на Услуги устанавливаются Исполнителем самостоятельно и указываются в карточке Услуги в тенге с учетом всех применимых налогов. Обязательные сборы и доплаты отображаются до подтверждения Заказа. Итоговая стоимость Заказа фиксируется на момент оплаты.

6.2. Оплата Заказа производится в размере 100 % Итоговой стоимости Заказа через платежные инструменты, интегрированные в Платформу (платежная карта, иные доступные способы).

6.3. Деньги, уплаченные Клиентом, зачисляются на Транзитный счет Банка. Банк на основании данных Платформы распределяет полученную сумму:

- Исполнителю — часть, соответствующая стоимости Услуг, оказываемых Клиенту;
- Оператору — плата за IT-продукт (использование Платформы), которая является собственным доходом Оператора за цифровые услуги;
- Банку — комиссия за расчетное обслуживание, если она предусмотрена правилами Банка.

6.4. Оператор не принимает деньги Клиента в свою собственность, за исключением части, составляющей плату за IT-продукт. Клиент подтверждает, что уведомлен о такой схеме расчетов и согласен с ней.

6.5. Обработка платежных данных Клиента осуществляется Банком и (или) сертифицированными поставщиками платежных услуг в соответствии с применимыми стандартами безопасности. Оператор не хранит полные реквизиты платежных карт Клиента.

6.6. Налоги и обязательные платежи, возникающие в связи с оказанием Услуг Клиенту, исчисляет и уплачивает Исполнитель самостоятельно. Фискальные документы (контрольный чек) и (или) счет-фактура на Услуги выдаются Исполнителем. Оператор выдает документы только на сумму платы за IT-продукт.

6.7. Оператор не отвечает за сроки прохождения платежей, действия (бездействие) Банка, платежных организаций и платежных систем, а также за отказ Банка в проведении операции по основаниям, предусмотренным законодательством, включая законодательство о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

7. ИЗМЕНЕНИЕ И ОТМЕНА ЗАКАЗА. ВОЗВРАТЫ

7.1. Клиент вправе отказаться от Заказа (отменить Заказ) в Личном кабинете. Возврат производится по следующим правилам, если карточкой Услуги не установлены более выгодные для Клиента условия:

Момент отмены Заказа Клиентом	**Сумма, возвращаемая Клиенту**	**Сумма, удерживаемая в пользу Исполнителя**
за 48 часов и более до начала оказания Услуг	100 % Итоговой стоимости Заказа	не удерживается
от 24 до 48 часов до начала оказания Услуг	50 % Итоговой стоимости Заказа	50 % — согласованный размер фактически понесенных расходов Исполнителя
менее чем за 24 часа до начала оказания Услуг, а также при неявке Клиента	возврат не производится	100 % — согласованный размер фактически понесенных расходов Исполнителя

7.2. Суммы, удерживаемые согласно п. 7.1, представляют собой согласованный Сторонами размер фактически понесенных Исполнителем расходов на подготовку к оказанию Услуг (резервирование объекта размещения и мест, подготовка инвентаря и плавсредств, административные расходы, комиссии платежных систем) в соответствии со статьей 686 Гражданского кодекса Республики Казахстан. Если фактические расходы Исполнителя оказались меньше удержанной суммы, Клиент вправе обратиться к Исполнителю с требованием о перерасчете, предъявив его через Платформу.

7.3. Изменение Заказа (даты, количества гостей, состава Услуг) возможно при наличии технической возможности и согласия Исполнителя. Изменение с уменьшением стоимости после наступления сроков, указанных в п. 7.1, приравнивается к частичной отмене Заказа.

7.4. Отмена по инициативе Исполнителя. При отмене, непредоставлении, существенном изменении либо ненадлежащем оказании Услуг по обстоятельствам, зависящим от Исполнителя (включая овербукинг,

аварийное состояние домиков, отсутствие инвентаря или персонала, закрытие водоема по причинам, зависящим от Исполнителя), Клиент вправе по своему выбору:

- получить равноценную альтернативную Услугу без доплаты со своей стороны; либо
- получить возврат 100 % Итоговой стоимости Заказа.

Такие расходы и возвраты относятся на Исполнителя. Оператор вправе самостоятельно принять решение о возврате денег Клиенту, предоставлении промокода (скидки) или организации альтернативной Услуги для защиты прав Клиента, с последующим отнесением расходов на Исполнителя.

7.5. Отмена по обстоятельствам непреодолимой силы. При невозможности оказания Услуг вследствие обстоятельств непреодолимой силы (стихийные бедствия, запреты уполномоченных органов, аварии на водном объекте, эпидемии и т.п.) Заказ переносится на согласованную дату либо деньги возвращаются Клиенту за вычетом фактически понесенных Исполнителем расходов, подтвержденных документально.

7.6. Порядок возврата. Возврат производится Банком с Транзитного счета (а при уже произведенном распределении — за счет Исполнителя) тем же способом и на тот же платежный инструмент, которым была произведена оплата, в срок до 10 (десяти) рабочих дней с даты подтверждения права на возврат, с учетом сроков, установленных правилами платежных систем и Банка.

7.7. Комиссии платежных систем и Банка, фактически удержанные при проведении платежа, не подлежат возврату Оператором, если возврат производится не по обстоятельствам, зависящим от Оператора.

7.8. Настоящий раздел не ограничивает право Клиента-потребителя на отказ от услуги и на возмещение убытков в случаях и в объеме, предусмотренных законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей.

8. ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ НА ОБЪЕКТЕ И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

8.1. Клиент обязуется соблюдать правила пребывания на Объекте, требования техники безопасности, правила пользования плавсредствами и инвентарем, правила рыболовства и установленные Исполнителем лимиты вылова, а также законные указания персонала Исполнителя.

8.2. Клиент обязуется прибыть на Объект в дату и время, указанные в Ваучере, предъявить Ваучер и при необходимости документ, удостоверяющий личность.

8.3. Клиент несет ответственность за вред, причиненный имуществу Исполнителя, третьим лицам и окружающей среде им самим и лицами, находящимися на Объекте по его Заказу (включая несовершеннолетних), в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Расчеты по такому вреду производятся напрямую между Клиентом и Исполнителем, без участия Оператора.

8.4. Клиент понимает, что рыбалка, пользование плавсредствами, купание, использование бань и мангальных зон связаны с повышенным риском, и обязуется соблюдать разумную осторожность. Оператор не осуществляет контроль за безопасностью на Объекте.

8.5. Исполнитель вправе отказать в оказании Услуг Клиенту, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, нарушающему правила Объекта или создающему угрозу безопасности других гостей. В таком случае деньги за Заказ не возвращаются, а претензии Клиента адресуются Исполнителю.

9. ПРЕТЕНЗИИ, КАЧЕСТВО УСЛУГ И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ

9.1. Претензии, связанные с качеством, объемом, безопасностью и фактическим оказанием Услуг, предъявляются Клиентом Исполнителю как лицу, оказавшему Услуги. Реквизиты Исполнителя (наименование, БИН, адрес, контакты) указываются в карточке Услуги, Ваучере и Личном кабинете.

9.2. Клиент вправе направить претензию через Платформу (форма обращения в Личном кабинете или служба поддержки Оператора). Оператор в течение 1 (одного) рабочего дня передает обращение Исполнителю и обеспечивает информационное сопровождение его рассмотрения.

9.3. Исполнитель обязан рассмотреть претензию и представить мотивированный письменный ответ в срок, установленный законодательством о защите прав потребителей, — в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения претензии.

9.4. Оператор вправе, но не обязан, в целях защиты прав Клиента и репутации Платформы принять решение о возврате денег, предоставлении промокода (скидки) или организации альтернативной Услуги до завершения рассмотрения претензии Исполнителем. Такое решение не означает признания Оператором ответственности за Услуги.

9.5. Претензии, связанные с работой Платформы (сбои, некорректное отображение информации, ошибки при оформлении Заказа, неполучение Ваучера, некорректный расчет суммы), направляются Оператору по контактам, указанным в разделе 14 Оферты, и рассматриваются в течение 10 (десяти) календарных дней.

9.6. Клиент вправе оставлять отзывы и оценки об Услугах. Оператор вправе модерировать отзывы, удаляя нецензурные, оскорбительные, недостоверные, содержащие персональные данные третьих лиц или рекламу материалы. Публикуя отзыв, Клиент предоставляет Оператору безвозмездное право на его использование на Платформе и в маркетинговых материалах.

10. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

10.1. Акцептуя Оферту, Клиент дает Оператору согласие на сбор, обработку, хранение и передачу своих персональных данных (фамилия, имя, контактный телефон, адрес электронной почты, сведения о Заказах и платежах) в целях исполнения Соглашения, оформления и исполнения Заказов, расчетов, поддержки и обеспечения безопасности — в соответствии с Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите».

10.2. Клиент дает согласие на передачу своих персональных данных в объеме, необходимом для исполнения Заказа, Исполнителю, выбранному Клиентом, а также Банку и платежным организациям — для проведения расчетов.

10.3. Исполнитель вправе использовать полученные персональные данные Клиента исключительно для исполнения Заказа и оказания Услуг. Использование данных Исполнителем для собственных рекламных рассылок, программ лояльности или передачи третьим лицам без отдельного согласия Клиента запрещено; ответственность за такое нарушение несет Исполнитель.

10.4. Клиент вправе отозвать согласие на обработку персональных данных, направив обращение Оператору. Отзыв согласия влечет невозможность дальнейшего использования Платформы; в отношении уже оформленных Заказов обработка продолжается в объеме, необходимом для их исполнения и соблюдения требований законодательства о сроках хранения документов.

10.5. Рекламные и информационные рассылки Оператора направляются Клиенту при наличии его согласия; Клиент вправе отказаться от них в любой момент через Личный кабинет или по ссылке в сообщении.

11. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ И ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТФОРМЫ

11.1. Исключительные права на Платформу, программное обеспечение, исходный код, дизайн, интерфейсы, базы данных, товарные знаки и иные объекты интеллектуальной собственности принадлежат

Оператору. Клиенту предоставляется простая (неисключительная) отзывная лицензия на использование Платформы по назначению — для поиска Услуг и оформления Заказов.

11.2. Запрещается: копировать, модифицировать, декомпилировать программное обеспечение Платформы; использовать автоматизированные средства сбора данных; создавать производные продукты и сервисы на основе данных Платформы; использовать Платформу для рассылки спама, распространения вредоносного кода, обхода средств защиты, а также в противоправных целях.

11.3. Фотографии, описания и иные материалы об Услугах размещаются Исполнителями и охраняются законом. Их использование Клиентом вне Платформы допускается только с согласия правообладателя.

12. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ОПЕРАТОРА

12.1. Оператор предпринимает разумные организационные и технические меры для поддержания работоспособности Платформы, однако не гарантирует ее бесперебойную и безошибочную работу. Оператор не отвечает за сбои, вызванные обстоятельствами вне его разумного контроля: работой сетей связи, оборудования и программного обеспечения Клиента, платежных сервисов, банков, хостинг-провайдеров, обновлениями мобильных операционных систем, DDoS-атаками и обстоятельствами непреодолимой силы.

12.2. Оператор не отвечает за: содержание и достоверность информации, размещенной Исполнителями; неоказание или ненадлежащее оказание Услуг; действия (бездействие) Исполнителей, их работников и подрядчиков; вред, причиненный на Объекте; расчеты между Клиентом и Исполнителем, совершенные вне Платформы.

12.3. Ответственность Оператора перед Клиентом ограничивается ответственностью за собственные цифровые услуги (работу Платформы). Оператор не возмещает упущенную выгоду, косвенные убытки, потерю данных и репутационные потери.

12.4. Положения настоящего раздела применяются в той мере, в которой они не противоречат императивным нормам законодательства Республики Казахстан, в том числе законодательства о защите прав потребителей.

13. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ИЗМЕНЕНИЕ ОФЕРТЫ, ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО И СПОРЫ

13.1. Оферта действует бессрочно до ее отзыва или замены новой редакцией. Действующая редакция размещается на Платформе по адресу: _____.

13.2. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять Оферту, размещая новую редакцию на Платформе не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления изменений в силу. Изменения не применяются к уже оплаченным Заказам. Продолжение использования Платформы после вступления изменений в силу означает согласие Клиента с новой редакцией.

13.3. К Соглашению применяется право Республики Казахстан.

13.4. Спорные ситуации Стороны стремятся урегулировать путем переговоров и в претензионном порядке (раздел 9 Оферты). При недостижении согласия спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Клиент-потребитель вправе обратиться в суд в порядке, установленном законодательством о защите прав потребителей, в том числе по месту своего жительства; настоящая Оферта не ограничивает это право.

13.5. Недействительность отдельного положения Оферты не влечет недействительности остальных ее положений.

14. РЕКВИЗИТЫ И КОНТАКТЫ ОПЕРАТОРА

Реквизит	**Значение**
Наименование	Товарищество с ограниченной ответственностью «Следом»
БИН	260840013895
Юридический адрес	Казахстан, город Алматы, Жетысуский район, Проспект Нұрсұлтан Назарбаев, дом 28А, 050000
Статус	участник международного технологического парка «Астана Хаб», правообладатель программного обеспечения Платформы
Служба поддержки: телефон	+77005228601
Служба поддержки: e-mail	support@sledom.kz
Часы работы поддержки	09:00-18:00 (суббота и воскресенье выходные)
Адрес Платформы	мобильное приложение «Следом», веб-сайт sledom.kz

Реквизиты и контактные данные Исполнителя по конкретному Заказу указываются в карточке Услуги, Ваучере и Личном кабинете Клиента.