**ПОЛИТИКА БРОНИРОВАНИЯ И ОТМЕНЫ**

*мобильного приложения (платформы) «Ulov»*

г. Ташкент 21 сентябрь 2026 г.

Настоящая Политика бронирования и отмены (далее — «Политика») является неотъемлемой частью Публичной оферты мобильного приложения (платформы) «Ulov» (далее — «Платформа») и Партнёрского соглашения, заключаемого Платформой с Партнёрами (далее — «Партнёр»), и регулирует порядок оформления, изменения и отмены Брони и Заявки на осмотр, порядок оказания Услуги на месте, а также порядок возврата денежных средств Пользователю (далее — «Пользователь»).

Настоящая Политика разработана и применяется в соответствии с Гражданским кодексом Республики Узбекистан, Законом Республики Узбекистан «О защите прав потребителей», Законом Республики Узбекистан «Об электронной коммерции», а также иными актами законодательства Республики Узбекистан.

Оформляя Бронь или Заявку на осмотр через Платформу, Пользователь подтверждает, что ознакомился и безоговорочно согласен с условиями настоящей Политики, включая сроки и правила отмены, предусмотренные V-разделом настоящей Политики. Настоящая Политика доводится до сведения Пользователя до момента внесения им оплаты, что обеспечивает соблюдение его права на полную и достоверную информацию об условиях оказания услуги.

## I. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**«Бронь»** — подтверждённая заявка Пользователя на оказание конкретной Услуги у конкретного Партнёра, в конкретной Локации и на определённое время.

**«Заявка на осмотр»** — заявка Пользователя на проведение осмотра (консультации), оформляемая как отдельная услуга и в дальнейшем связанная с последующей основной Бронью.

**«Фиксированная услуга»** — Услуга, дату и время оказания которой Пользователь выбирает самостоятельно в приложении в пределах графика работы Локации.

**«Проектная услуга»** — Услуга, дату и время оказания которой определяет Партнёр индивидуально по каждой заявке Пользователя, без возможности самостоятельного выбора даты и времени Пользователем.

**«Депозит»** — часть стоимости Услуги, вносимая Пользователем при оформлении Брони. Депозит выполняет функцию задатка.

**«Остаток суммы»** — часть стоимости Услуги, подлежащая оплате Пользователем по прибытии на Локацию.

**«Слот»** — единица одновременной пропускной способности Локации по конкретной Услуге на определённый временной интервал, количество которых определяет Партнёр.

**«Инициализация»** — процедура подтверждения прибытия Пользователя на Локацию для начала оказания Услуги, включающая сверку местонахождения Пользователя, сканирование QR-кода Локации, распознавание государственного регистрационного номера транспортного средства Пользователя.

**«Неявка»** — отсутствие Пользователя на Локации в забронированное время и (или) непрохождение им Инициализации в срок, установленный настоящей Политикой.

**«Платёжный сервис»** — интегрированный с Платформой сервис приёма платежей.

## II. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ВЫБОРА ВРЕМЕНИ БРОНИ

**2.1.** По Фиксированной услуге Пользователь самостоятельно выбирает Локацию, Услугу и свободное время (Слот) в пределах графика работы Локации, установленного Партнёром (время открытия и закрытия, режим работы по дням недели, работа в официальные нерабочие дни, круглосуточный режим работы).

**2.2.** Приложение позволяет оформить Бронь по Фиксированной услуге на текущий день либо на один из ближайших последующих рабочих дней Локации; глубина такого выбора является технической настройкой Платформы, может периодически изменяться и не является существенным условием настоящей Политики.

**2.3.** По Проектной услуге дата и время оказания определяются Партнёром индивидуально при обработке заявки Пользователя, в том числе поступившей в рамках Заявки на осмотр. Платформа не выбирает и не навязывает дату и время оказания такой Услуги.

**2.4.** Между временем окончания предыдущей Брони по конкретному Слоту и временем начала следующей Брони по этому же Слоту Платформа автоматически резервирует минимальный технический интервал в целях корректного завершения предыдущей Брони и подготовки Локации к следующей Услуге.

**2.5.** Платформа осуществляет техническую проверку соответствия количества и времени поступающих Броней количеству Слотов, заявленному Партнёром, и не распределяет конкретных Пользователей по конкретным Слотам, конкретному времени или конкретным сотрудникам Партнёра — ответственность за фактическую способность Локации одновременно обслужить заявленное количество Пользователей несёт Партнёр.

## III. ОФОРМЛЕНИЕ И ПОДТВЕРЖДЕНИЕ БРОНИ

**3.1.** Бронь оформляется Пользователем путём выбора Локации, Услуги и времени (для Фиксированной услуги) либо путём направления заявки Партнёру (для Проектной услуги) с последующим внесением Депозита через Платёжный сервис.

**3.2.** Если до фактического времени начала Услуги на момент оформления Брони остаётся достаточно времени, Пользователю предоставляется период на оплату Депозита, предусмотренный разделом 4 настоящей Политики («раннее бронирование»).

**3.3.** Если оформление Брони происходит непосредственно перед временем начала Услуги, период на оплату Депозита не предоставляется — оплата производится Пользователем незамедлительно, в противном случае Бронь автоматически аннулируется («позднее бронирование»).

**3.4.** Оформление новой Брони не допускается в течение короткого периода времени, непосредственно предшествующего фактическому началу Услуги по уже существующей Брони на данный Слот, — данное ограничение действует как в отношении Фиксированных, так и Проектных услуг и обеспечивает Партнёру и предыдущему Пользователю время, необходимое для отмены, оплаты либо начала оказания Услуги без помех со стороны новых заявок.

**3.5.** Бронь считается подтверждённой с момента успешной оплаты Депозита, о чём Пользователь уведомляется через Платформу.

## IV. БЕСПЛАТНЫЙ И ПЛАТНЫЙ ПЕРИОДЫ ОТМЕНЫ БРОНИ

**4.1.** С момента создания Брони и до истечения 30 (тридцати) минут, отведённых на оплату Депозита, Бронь может быть отменена Пользователем или Партнёром без каких-либо финансовых и репутационных последствий для любой из Сторон (далее — «бесплатный

период отмены»). Если Депозит не оплачен Пользователем в течение указанного времени, Бронь аннулируется автоматически как неоплаченная.

**4.2.** С момента фактической оплаты Депозита и до окончания времени начала услуги и прохождение Пользователем Инициализации (IV раздел настоящей Политики), действует следующий порядок (далее — «платный период отмены»):

- отмена Брони по инициативе Пользователя в этот период влечёт удержание суммы Депозита в пользу Партнёра в качестве компенсации фактически понесённых Партнёром расходов на подготовку к оказанию Услуги;
- отмена брони по инициативе Партнёра либо по решению Платформы (в связи с обоснованной жалобой, технической ошибкой или иным основанием) в этот период влечёт возврат Пользователю 100% (ста процентов) суммы уплаченного Депозита за вычетом комиссии платёжного сервиса (эквайринга).

**4.3.** После успешного прохождения Инициализации отмена Брони в одностороннем порядке не допускается. В случае невозможности оказания Услуги Партнёром по объективным причинам (включая форс-мажор), Бронирование завершается Партнёром в системе Платформы со статусом «Не выполнено». При этом уплаченный Клиентом Депозит возврату не подлежит и признается платой за фактически оказанные Платформой услуги по Инициализации Брони, а остаток стоимости Услуги (в случае его уплаты Клиентом через приложение Платформы) возвращается Клиенту в полном объеме.

## V. ОТМЕНА БРОНИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ. ОСОБЕННОСТИ ЗАЯВКИ НА ОСМОТР

**5.1.** Отмена Брони Пользователем производится через соответствующий функционал Платформы. Обращение непосредственно к Партнёру, минуя функционал Платформы, не считается надлежащей отменой Брони и не освобождает Пользователя от последствий, предусмотренных IV разделом настоящей Политики.

**5.2.** Если по результатам осмотра Пользователь переходит к оформлению основной Брони, такая Бронь считается связанной с ранее оформленной Заявкой на осмотр.

## VI. ИНИЦИАЛИЗАЦИЯ УСЛУГИ НА МЕСТЕ

**6.1.** Процедура Инициализации становится доступна Пользователю не ранее чем за 30 (тридцать) минут до фактического времени начала оказания Услуги.

**6.2.** Инициализация проходит в следующем порядке: Пользователю-Клиенту сразу становится доступно прохождение Инициализации путем сканирования QR-кода Локации. После успешной валидации запроса системой Платформы push-уведомление направляется Партнёру и всем привязанным к Локации Сотрудникам. Процесс оказания Услуги считается начатым после того, как Партнёр или один из его Сотрудников сканирует государственный регистрационный знак транспортного средства Клиента через функционал Платформы.

**6.3.** Если Партнёр или его Сотрудник не подходят к Клиенту для начала оказания Услуги в течение более чем 15 (пятнадцати) минут после сканирования Клиентом QR-кода Локации, Клиент вправе отменить Бронь в приложении. В этом случае Бронирование завершается, Пользователю-Клиенту вручную возвращается 100% суммы уплаченного Депозита, а в отношении Партнёра применяются меры по понижению его рейтинга в системе Платформы.

**6.4.** Ситуация признается Неявкой Пользователя, если Клиент не отсканировал QR-код Локации в рамках временного окна общей продолжительностью 1 (один) час (30 минут до

назначенного времени начала Услуги и 30 минут времени ожидания после него). При Неявке Пользователя Бронирование автоматически отменяется, а сумма уплаченного Депозита удерживается и переходит Партнёру.

## VII. ОКАЗАНИЕ И ЗАВЕРШЕНИЕ УСЛУГИ

**7.1.** После успешной Инициализации Партнёр приступает к оказанию Услуги. Если оказанная Услуга является Фиксированной, Бронь завершается автоматически по истечении заявленной длительности Услуги плюс 30 (тридцати) минут технического резерва. Во всех остальных случаях автоматическое закрытие не предусмотрено: Бронь завершается исключительно вручную Партнёром через Личный кабинет после фактического окончания оказания Услуги.

**7.2.** Если Партнёр инициирует завершение Услуги, а Пользователь подтверждает, что Услуга фактически оказана, до истечения расчётного времени, предусмотренного п. 7.1. то Бронь завершается досрочно, а соответствующий Слот освобождается для последующих Броней.

**7.3.** Задержка в оказании текущей Услуги не влечёт автоматического переноса времени последующих Броней по тому же Слоту. Партнёр обязан самостоятельно обеспечить возможность параллельного либо последовательного оказания Услуг нескольким Пользователям, либо, при невозможности этого, вручную отменить следующую Бронь с возвратом Пользователю 100% суммы Депозита в порядке п. 8.1 настоящей Политики.

**7.4.** При возникновении претензий к качеству Услуги Партнёр может самостоятельно урегулировать вопрос с Клиентом либо запросить возврат средств по конкретной Брони через службу поддержки Платформы. При оформлении запроса через поддержку возврат безналичных средств Клиенту осуществляется Платформой в течение 3 (трёх) рабочих дней.

## VIII. ОТМЕНА БРОНИ ПАРТНЁРОМ

**8.1.** Партнёр вправе отменить Бронь до начала оказания Услуги либо прекратить её в процессе оказания. В случае отмены Брони Партнёром до начала оказания Услуги Пользователю возвращается 100% суммы уплаченного Депозита. Если же оказание Услуги прекращено после её начала (в процессе оказания), Депозит возврату Клиенту не подлежит и в полном объеме переходит Платформе.

**8.2.** В зависимости от момента отмены и её обоснованности к Партнёру могут применяться меры репутационного и организационного воздействия, предусмотренные Партнёрским соглашением между Платформой и Партнёром, включая понижение приоритета отображения услуг Партнёра, приостановку возможности бронирования по соответствующей Услуге либо приостановку доступа Партнёра к его личному кабинету.

**8.3.** До момента фактического начала Услуги Партнёр вправе связаться с Пользователем по номеру телефона, указанному при оформлении Брони, для уточнения деталей оказания Услуги.

## IX. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

**9.1.** Возврат суммы Депозита Пользователю в случаях, предусмотренных настоящей Политикой, осуществляется на тот же способ оплаты, которым была произведена оплата, в срок, не превышающий сроков обработки возврата, применяемых Платёжным сервисом.

**9.2.** Если денежные средства по Брони на момент возникновения основания для возврата уже перечислены Партнёру, обязанность по обеспечению возврата соответствующей суммы Пользователю возлагается на Партнёра в порядке, предусмотренном Партнёрским соглашением, и в сроки, предусмотренные п. 7.5 настоящей Политики для спорных случаев.
**9.3.** Если часть денежных средств по Брони находится на счёте Платформы, а между Пользователем и Партнёром возник спор, денежные средства возвращаются отправителю в ручном режиме по результатам рассмотрения обращения Платформой.

## X. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

**10.1.** Обращения Пользователя по вопросам бронирования, отмены Брони и возврата денежных средств направляются в службу поддержки Платформы через функционал Приложения либо по контактным данным, указанным в оферте Платформы, и рассматриваются в срок не более 10 (десяти) рабочих дней с момента получения.
**10.2.** Платформа не является стороной договора об оказании Услуги между Партнёром и Пользователем и не разрешает по существу споры о качестве оказанной Услуги, однако вправе учитывать поступающие жалобы Пользователей для целей применения к Партнёру мер, предусмотренных Партнёрским соглашением, а также для предоставления Пользователю компенсационных мер в рамках технических возможностей Платформы.
**10.3.** В случае недостижения согласия по результатам рассмотрения обращения спор подлежит разрешению в соответствии с законодательством Республики Узбекистан, в том числе в судебном порядке по месту нахождения ответчика.

## XI. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ КАРТОЧКИ УСЛУГИ

**11.1.** При создании и модерации Услуги Партнёр обязан соблюдать следующие технические ограничения Платформы: к Услуге может быть загружено не более 1 (одного) изображения; размер загружаемого изображения не должен превышать 5 (пять) мегабайт; формат загружаемого изображения должен соответствовать одному из следующих: .jpg, .jpeg, .png.
**11.2.** Несоблюдение указанных требований является основанием для отклонения размещения Услуги Администратором в порядке, предусмотренном Партнёрским соглашением**.**

## XII. ФОРС-МАЖОР

**12.1.** Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств по бронированию и оказанию Услуги, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы (стихийные бедствия, действия органов государственной власти, аварийное отключение электроэнергии или связи, военные действия, эпидемии и иные не зависящие от Сторон обстоятельства).
**12.2.** При отмене Брони вследствие обстоятельств непреодолимой силы Пользователю возвращается 100% (сто процентов) суммы уплаченного Депозита независимо от того, в какой из периодов, предусмотренных настоящей Политикой, наступила отмена.

## XIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**13.1.** Платформа вправе в одностороннем порядке изменять условия настоящей Политики, включая указанные в ней сроки и периоды. Новая редакция Политики вступает в силу с момента её размещения в Приложении и применяется к Броням, оформленным после вступления изменений в силу.

**13.2.** Условия конкретной Услуги, отображаемые в её описании в момент оформления Брони (в том числе индивидуальные условия отмены, согласованные Платформой с Партнёром), имеют приоритет перед общими положениями настоящей Политики применительно к такой Услуге.

**13.3.** Настоящая Политика доступна Пользователю для ознакомления до момента оформления Брони и составляет неотъемлемую часть договора, заключаемого между Пользователем и Партнёром при посредничестве Платформы.

**13.4.** Во всём, что не урегулировано настоящей Политикой, Стороны руководствуются Публичной офертой Платформы, Партнёрским соглашением и действующим законодательством Республики Узбекистан.