

Публичный договор на туристическое обслуживание

г. Алматы

редакция от 23.05.2022 г.

Товарищество с ограниченной ответственностью “Адвант Тревел Азия”, юридическое лицо, зарегистрированное в Республике Казахстан, далее - **«Турагент»**, в лице директора Шегирбаевой Алии Куандыковны, действующей в соответствии с Уставом и на основании уведомления №KZ25UWG00004236 от 22.04.2021 г., осуществляя продвижение и реализацию туристского продукта Туроператора, указанного в описании туристского продукта, с одной стороны, и

физическое лицо - совершеннолетний пользователь сайта, далее - **«Турист»** (везде, где по тексту Договора будет указан Турист/потребитель, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Турист, путешествующие с ним / сопровождающие его лица, в том числе несовершеннолетние), без цели осуществления предпринимательской деятельности, не являющийся участником туристской деятельности, с другой стороны,

по отдельности - «Сторона», а вместе - «Стороны», заключают этот **публичный договор на туристское обслуживание** (далее - «Договор»), размещенный Турагентом в сети Интернет, в соответствии с законодательством Республики Казахстан и правилами поведения и/или обычаями делового оборота, которые являются общепринятыми в сфере туристских отношений в Республике Казахстан, о нижеследующем.

Раздел 1. Определения

1.1. Определения, используемые в настоящем Договоре, означают:

Агент (Турагент) – сторона договора на туристское обслуживание, ТОО «Адвант Тревел Азия» - юридическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, сформированного туроператором, имеющее право на осуществление турагентской деятельности в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

Аннуляция - отмена Заказа со стороны Турагента при невозможности подтверждения Заказа.

Ваучер - документ, устанавливающий право туриста на получение услуг (трансфер, проживание в гостинице, питание, страхование и т.д.), входящих в состав тура, и факт их оплаты. Ваучер формируется и выдается Туроператором туристам как подтверждение их права получить от принимающей стороны перечисленные в нем услуги.

Визовая поддержка - консультации и информирование Турагентом о процедуре получения визы зарубежной страны и/или услуги по подготовке документов в посольство/консульство/миграционную службу и/или сопровождение представления Туристом документов в посольство/консульство/миграционной службы (не входит в состав турпродукта и требует дополнительной оплаты).

Высокий сезон - это период наибольшей активности в туризме, период наиболее высоких тарифов на туристские услуги, который определяется туроператором по каждому из направлений туристских путешествий отдельно. Информация о сроках высокого сезона по каждому из направлений изложена на официальном сайте туроператора.

Вид транспортного средства - средство, предназначенное для пассажирских перевозок, осуществляемых автомобильным, железнодорожным, морским, речным, авиационным и другим транспортом.

Заказ (оферта) - электронный запрос о предоставлении Тура, которому автоматически присваивается номер, и который оформленный Туристом на сайте с поисковой системы сайта путем выбора соответствующего туристского продукта по описанию на Сайте, содержащего перечень услуг, которые включены в туристский продукт.

В данном Договоре Заказ считается офертой, то есть предложением заключить данный договор о предоставлении туристских услуг. При этом размещение данного Договора на Сайте вместе с соответствующим описанием туристского продукта на Сайте является приглашением делать оферты (размещать Заказы). Акцептом является Подтверждение заказа турагентом.

Категория транспортного средства (класс) - принадлежность к одному или другому классу транспортного средства определяется уровнем комфорта, стоимостью данного транспортного средства, производителем и уровнем отделки (эконом-класс, бизнес-класс, представительский класс).

Пользователь - физическое лицо с полной гражданской дееспособностью, которое зарегистрировалось на сайте.

Коммерческий (внутренний) курс Туроператора - денежный эквивалент иностранной валюты в тенге, который определен Туроператором и обнародован на сайте Туроператора, который применяется Туроператором при определении стоимости туристского продукта на момент поступления денежных средств на счет Туроператора за тур.

Личный Офис - электронный интерфейс доступа к услугам Сайта, доступ к которому пользователь сайта осуществляет с помощью личных идентификаторов доступа (логин, пароль).

Описание туристского продукта - совокупность информации об условиях конкретного туристского продукта (название туроператора, страна путешествия, название отеля, класс отеля, сроки путешествия, вид транспортных средств, которым осуществляется перевозка; вид питания; цена тура в эквиваленте определенной валюты и т.д.), которая находится на сайте и отыскивается по параметрам поиска (страна путешествия, город путешествия, город отправления, количество путешествующих, срок путешествия, условия питания, цена и т.д.). Цена турпродукта в Описании указывается в денежном эквиваленте, при этом в форме Заказа турпродукта (перед окончательным формированием Заказа) цена пересчитывается в тенге по коммерческому курсу Туроператора.

Подтверждение Заказа (акцепт) - подтверждение Турагентом возможности предоставления туристских услуг по соответствующему заказу туриста, о чем Турагент сообщает Туристу в Личном Офисе Туриста на Сайте и/или электронным письмом.

Претензия - это обращение Туриста к Турагенту (либо к Туроператору через Турагента) в связи с несоответствием качества туристских услуг при использовании тура.

Принимающая сторона - туристская компания / организация или индивидуальный предприниматель, принимающие туристов, прибывших в место временного пребывания. Услуги принимающей стороны предоставляются обычно на основании ваучера.

Сайт - совокупность веб-страниц, доступ к которым осуществляется с использованием доменного имени (адреса): <http://advant.asia>.

Сокращения туристские - аббревиатуры, используемые в туристской сфере для конкретизации вида и способа обеспечения питания во время путешествия; типа размещения в гостинице; типа корпуса отеля; типа номера в отеле; типа кровати в номере отеля; типа видов из окон номера отеля и т.п. Используются в Описании тура на Сайте для конкретизации условий тура.

Служба поддержки сайта - специальная Интернет-служба Турагента, которая в электронной / устной форме консультирует Пользователей / Туристов по их запросам, а также выполняет другие функции (в частности, оказывает помощь по техническим вопросам, вопросам возвращения платежей, отказа от тура и т.д.), через которую происходит взаимодействие Турагента с Туристом в процессе заключения и исполнения договора, обратиться к которой можно по адресу электронной почты info@advant.asia.

Туристские документы - материальная ценность (документы, предоставляющие определенные права) в электронном виде, созданная Туроператором в пользу туриста по заказу Турагента, имеет установленную Туроператором цену. К указанным документам принадлежит ваучер, страховой полис, авиабилеты и / или другие проездные документы, программа тура и тому подобное.

Туроператор - юридическое лицо, формирует и предоставляет Турпродукт, и от имени и по поручению, на условиях которого Турагент реализует Турпродукт.

Туристский продукт / Турпродукт / Тур - комплекс туристских услуг, включающий путешествие по определенному маршруту в рамках определенных сроков: услуги по размещению, перевозке, трансферу, питанию туристов, экскурсионные услуги, услуги гидов-переводчиков, а также другие сопутствующие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия, за исключением услуг по визовой поддержке. Реализуемый туристский продукт сформирован туристическим оператором, указанным в Заказе туриста.

Турист – сторона договора на туристское обслуживание, физическое лицо, посещающее страну (место) временного пребывания на период от двадцати четырех часов до одного года и осуществляющее не менее одной ночевки в ней (в нем) в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью. Имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует Турист (при заключении договора), путешествующие с ним / сопровождающие его лица, в том числе несовершеннолетние.

Цена туристского продукта (стоимость) - стоимость услуг, предоставляемых туроператором, транспортными компаниями, страховыми компаниями и другими субъектами туристской деятельности, а также стоимость консультационно-информационных услуг Турагента (кроме визовой поддержки) в отношении конкретного туристского продукта.

Раздел 2. Предмет Договора

2.1. Турагент обязуется предоставить по поручению Туроператора от своего имени либо от имени Туроператора за свой счет обеспечить предоставление комплекса туристских услуг (туристского продукта) согласно Заказу Туриста, оформленного на Сайте (далее - **Заказ**) и подтвержденного Турагентом, а Турист обязуется на условиях настоящего Договора принять и оплатить их.

2.1.1. Турагент осуществляет коммерческую деятельность по реализации турпродукта, сформированного Туроператором.

2.1.2. Туристские услуги, входящие в тур, предоставляются Туристу на основании стандартов обслуживания, действующих в стране оказания такого обслуживания.

2.2. Турист оформляет Заказ на сайте путем указания в форме Заказа соответствующих данных и путем избрания с помощью сайта конкретного Туристского продукта, который содержит описание следующих условий:

1) описание туристской услуги (страна (место) временного пребывания, пункты пребывания, туристский маршрут, посещение туристских ресурсов);

2) дата, время начала и окончания путешествия;

3) информация о месте размещения туриста (место размещения, его категория, условия проживания, питание);

4) услуги по перевозке туриста (вид, тип и категория транспорта на всех этапах путешествия, включая услуги трансферта);

5) наличие экскурсовода, гида (гида-переводчика) и инструктора туризма;

6) какие-либо дополнительные услуги (при наличии);

7) особенности путешествия (в том числе краткое описание сложных участков туристского маршрута, требования к одежде и снаряжению, меры безопасности (при необходимости));

8) сведения о третьих лицах, оказывающих отдельные услуги, входящие в туристский продукт в объеме, необходимом для исполнения обязательств по такому договору;

9) наименование Туроператора, который обеспечивает предоставление туристского продукта;

10) паспортные данные путешественников, которые необходимы для оформления туристского продукта (эти данные заполняет Турист самостоятельно в Личном Офисе на Сайте или при оформлении Заказа турпродукта на Сайте);

11) данные семьи туриста (для извещения о чрезвычайном происшествии с туристом (фамилия, имя, отчество, степень родства, адрес, контакты и иные сведения) (**Турист при оформлении Заказа обязан собственноручно внести данные своей семьи**));

12) стоимость оказания туристских услуг (в тенге).

Информация о консульских и дипломатических служб Республики Казахстан, находящихся в стране (месте) временного пребывания, иных государственных, а также туристских представительств (местонахождение, почтовый адрес и контактные данные).

Турист при оформлении Заказа имеет возможность собственноручно внести дополнительные требования или комментарии, заказать дополнительные туристские услуги, стоимость которых не входит в стоимость турпродукта.

2.3. До заключения настоящего Договора Туристу в тексте Описания турпродукта, а также путем размещения информации для туриста на Сайте, или через Службу поддержки сайта Турагентом предоставляется информация о:

1) о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

2) об общей цене туристского продукта в тенге;

- 3) о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;
- 4) о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- 5) об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, а также для получения визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- 6) об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- 7) о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- 8) об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;
- 9) о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);
- 10) о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания;
- 11) о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- 12) о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов дипломатических представительств и консульских учреждений Республики Казахстан, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных

ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;

13) об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

14) о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

15) о наличии у туроператора договора или договоров страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта либо банковской гарантии или банковских гарантий исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта;

16) о возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые договором страхования ответственности туроператора либо банковской гарантией, а также с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

17) об иных особенностях путешествия.

2.4. В случае, если какая-либо информация, перечисленная выше, отсутствует в описании Туристского продукта на Сайте или в информации для туриста, либо не была предоставлена в ином виде Туристу, Турист обязан уточнить ее у Турагента до оформления Заказа путем обращения с соответствующим запросом в Службу поддержки сайта, а Служба поддержки сайта обязана в кратчайший срок дать ответ на такой запрос Туриста в устной / электронной форме.

2.5. Оформляя заказ на сайте, Турист подтверждает получение от Турагента необходимой, доступной, достоверной и своевременной, необходимой информации о туристском продукте и условиях путешествия в соответствующую страну, свое ознакомление с настоящим Договором и полное понимание условий и последствий путешествия, избранного ним путем Заказа.

Раздел 3. Доступ к сайту

3.1. Доступ к сайту <http://advant.asia> имеет совершеннолетнее физическое лицо, которое прошло регистрацию на сайте на условиях владельца сайта, и имеет цель получения туристских услуг.

3.2. Регистрация на Сайте является добровольной и дает возможность пользования поисковой системой сайта и возможность доступа в Личный Офис. Поисковая система сайта позволяет найти туристский продукт по заданным Туристом параметрам и оформить Заказ.

3.3. Оформить Заказ туристского продукта может только зарегистрированное на Сайте физическое лицо. К осуществлению пользования поисковой системой сайта / к оформлению Заказа, Турист обязан корректно и в полном объеме заполнить информацию о себе и о путешествующих с ним / сопровождающих его лиц, свои контактные данные (электронную почту, номер телефона и т.д.), паспортные данные, контактные данные членов семьи. Турист несет ответственность за достоверность, актуальность и правильность предоставленной им информации. Турагент оставляет за собой право требовать от Туриста ввода дополнительной информации, осуществлять проверку предоставленной Туристом информации, аннулировать Заказ на основании не предоставления Туристом необходимых данных.

3.4. Ответственность за сохранность паролей от Личного Офиса, адреса электронной почты и других данных несет Турист. После регистрации на Сайте, выбранные Туристом Логин и Пароль есть достаточной информацией для доступа Туриста на сайт. Турист не имеет права передавать свои логин и пароль третьим лицам, несет полную ответственность за их сохранность, самостоятельно выбирая способ их хранения. Если Туристом не доказано обратное в предусмотренном законодательством порядке, любые действия, совершенные с использованием его логина и пароля, считаются совершенными соответствующим Туристом. В случае несанкционированного доступа к логину и паролю и/ или личного Офиса Туриста и / или несанкционированного распространения логина и пароля, Турист обязан немедленно сообщить об этом Турагенту через Службу поддержки сайта. Если у Туриста возникают подозрения, что какие-либо из его регистрационных данных, в том числе - Логин и / или Пароль стали известны постороннему третьему лицу, он имеет право в любое время отправить Турагенту (Службе поддержки сайта) запрос на временное блокирование его Личного Офиса до выяснения всех обстоятельств.

3.5. Языком сайта является русский и казахский. Если Турист не понимает содержание информации на сайте, Турист обязуется не осуществлять оформление Заказов.

3.6. Турист должен обеспечивать надлежащую защиту конфиденциальных данных, имеющих значение для выполнения настоящего договора, принимать меры к защите используемых при оформлении Заказа каналов связи от несанкционированного доступа третьих лиц.

Раздел 4. Порядок заключения Договора

4.1. Турист выбирает конкретный Туристский Продукт на Сайте самостоятельно с Описанием Тура с помощью поисковой системы сайта путем оформления Заказа, в общем случае, не позднее 5 (пяти) дней до предполагаемого времени прибытия в страну (место) временного пребывания согласно заказываемому Турпродукту. **Все вопросы относительно Туристского продукта, условий и особенностях туристского обслуживания Турист может до и после оформления Заказа адресовать Службе поддержки сайта.** Некоторые условия туристского обслуживания могут содержаться в Описании тура в виде туристских сокращений.

4.2. Все условия туристского обслуживания по настоящему Договору должны быть полностью понятны Туристу до оформления ним Заказа, в противном случае Турист обязуется не оформлять Заказ. Настоящий Договор является публичным договором.

4.3. Настоящий Договор заключается путем оформления Заказа туристского продукта Туристом на Сайте и одновременной полной или частичной предоплаты туристского продукта Туристом (такие действия Туриста является **офертой**) и последующим принятием Заказа к исполнению путем Подтверждения туристского продукта Турагентом в электронном виде (такие действия Турагента является **акцептом**). Договор считается заключенным с момента получения Туристом Подтверждения Заказа турагентом по электронной почте или с момента размещением Турагентом Подтверждения Заказа в Личном Офисе Туриста на Сайте, смотря на то, что произошло раньше во времени.

4.4. После получения Заказа Туриста Турагент в течение 5 банковских дней согласовывает возможность получения тура у Туроператора, а также уточняет актуальную стоимость тура в тенге и, при необходимости, отправляет Туристу счет или ссылку для осуществления доплаты за Турпродукт.

4.4.1. В случае получения подтверждения возможности предоставления тура Туроператором, а также в случае получения полной суммы стоимости тура от туриста, Турагент направляет Туристу Подтверждение Заказа путем размещения в Личном Офисе, Туриста или по электронной почте.

4.4.2. В случае отсутствия подтверждения тура Туроператором, а также в случае неполучения полной суммы стоимости тура от туриста в указанные турагентом сроки, Турагент аннулирует Заказ Туриста в Личном Офисе, а уплаченная Туристом предоплата возвращается Туристу.

4.4.3. В случае отсутствия у Туроператора туристского продукта, указанного в Заказе Туриста, Турагент вправе аннулировать Заказ с возвратом внесенной Туристом предоплаты.

4.5. Турагент вправе отказать Туристу в заключении договора, если:

а) срок действия визы с момента пересечения границы страны, на въезд в которой выдана виза, меньше продолжительности пребывания туриста в этой стране;

б) виза использована по количеству въездов (выездов) в (из) соответствующей страны;

в) срок действия заграничного паспорта с момента пересечения границы страны, в которой путешествует Турист, меньше срока установленного компетентными органами этой страны;

г) не оформлены, неправильно оформленные документы, дающие право на выезд детей за границу, а именно:

- отсутствует нотариально удостоверенное ходатайство родителей или законных представителей или детей в случаи необходимости самостоятельного выезда несовершеннолетнего за границу

- у ребенка нет отдельного проездного документа (паспорта);

д) турист не предоставил все необходимые данные для заключения данного договора.

4.6. При потреблении Туристского продукта (выезде за границу) детьми до 18 лет обязательно наличие письменного нотариально заверенного разрешения родителей, которые не сопровождают ребенка в такой поездке. При выезде за границу ребенок должен иметь собственный заграничный паспорт.

Раздел 5. Информационно-консультационные услуги

5.1. Информационно-консультационные услуги по туристскому продукту, заказанного Туристом в результате заключения настоящего Договора или заказ которого Турист планирует сделать, предоставляет Турагент.

5.2. К информационно-консультационным услугам относится:

1) консультирование Туриста Службой поддержки сайта по вопросам, связанным с туристскими продуктами и использованием Сайтом;

2) предоставление возможности пользования функциями сайта (поиск, заказ, оплата турпродуктов);

3) размещение и обновление информации для туриста на Сайте;

4) консультирование по вопросам страхования для целей путешествия;

5) визовая поддержка;

6) другие услуги.

5.3. При оформлении Заказа на Сайте Турист может заказать визовую поддержку, сделав отметку о необходимости визовой поддержки в Заказе. Также заказать визовую поддержку Турист может осуществить посредством обращения в Службу поддержки сайта.

Стоимость визовой поддержки не входит в стоимость турпродукта и оплачивается Туристом отдельно на основании дополнительного счета, выставленного турагентом и направленного Туристу соответствующим сообщением в Личный Офис.

Раздел 6. Особенности предоставления туристских услуг

6.1. Передача Туристу туристских документов (проездные документы, страховые полисы, ваучеры), в электронном виде осуществляются в личном Офисе Туриста на Сайте и / или по электронной почте не позднее, чем за 24 часа до начала тура. Как правило, Турагент размещает туристские документы в Личном Офисе Туриста на Сайте за 2-3 дня до начала путешествия.

6.2. Если во время выполнения договора на туристское обслуживание Турагент не в состоянии предоставить значительную часть туристского продукта, по которому в соответствии с договором стороны достигли согласия, Турагент может с целью продолжения туристского обслуживания принять альтернативные меры без возложения дополнительных расходов на туриста, а в случае необходимости возместить ему разницу между предлагаемыми услугами и теми, которые были предоставлены.

6.2.1. В случае принятия альтернативных мер Турагент согласовывает такие изменения с туристом с помощью электронной переписки Службы поддержки сайта с Туристом, либо Турист самостоятельно принимает решение использовать альтернативное предложение по своему усмотрению.

6.2.2. В случае, если Турист воспользовался предложенной ему альтернативной услугой, претензии относительно не предоставления услуг, оговоренных в Заказе и Договоре считаются необоснованными, а услуги по Договору предоставленными должным образом и в полном объеме. Турагент считается выполнившим в полном объеме свое обязательство перед Туристом.

6.2.3. В случае невозможности осуществления альтернативных мер или отказа Туриста от них Турагент может предоставить Туристу без дополнительной оплаты эквивалентный транспорт для возвращения к месту отправления или иного места, на которое согласился Турист, а также может возместить стоимость предоставленных туристских услуг.

6.3. Страхование (медицинское и от несчастного случая) является обязательным и обеспечивается Туроператором / Турагентом на основании договоров со страховщиками. Обязательное страхование покрывает лишь минимальный и ограниченный круг возможных рисков в путешествии, поэтому Турагент рекомендует Туристу заключать договоры страхования с расширенным покрытием расходов для рисков, характерных для конкретного путешествия.

6.3.1. Турист может самостоятельно заключить договор страхования с любой выбранной им страховой компанией и предоставить соответствующую информацию об этом Турагенту вместе с копией страхового полиса. Договором страхования должны быть предусмотрены оказания медицинской помощи Туристу и возмещения ему расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания.

6.4. В случае невозможности размещения Туриста в отеле, указанном в Заказе, ему предоставляется возможность проживания в гостинице такой же или более высокой категории без дополнительной оплаты.

Раздел 7. Порядок оплаты информационно-консультационных и туристских услуг

7.1. При оформлении Заказа, Турист осуществляет Заказчику предоплату в тенге по цене, указанной в форме Заказа Тура. Заказ считается оформленным при поступлении Турагенту предоплаты за тур.

Оплата стоимости турпродукта осуществляется в безналичной форме с использованием платежной карты с помощью защищенных платежных инструментов либо в безналичной форме путем осуществления банковского перевода по реквизитам выставленного Турагентом счета.

При этом при предоплате туристского продукта Туристом на Сайте посредством использования платежной карточки соответствующая сумма денежных средств временно блокируется банком (с невозможностью использования) и не переходит к Турагенту до момента Подтверждения Заказа Турагентом (заключения Договора).

В случае аннуляции Заказа предварительно оплаченные туристом денежные средства возвращаются на платежную карту туриста либо возвращаются туристу по реквизитам, указанным в заявлении на возврат средств, за вычетом расходов на банковское обслуживание платежа.

7.2.1. В процессе проверки возможности предоставления туристских услуг по заказу Туриста, а также после подтверждения заказа Турагент может выставить счет Туристу на дополнительную оплату (путем размещения в Личном Офисе, или отправив письмо по электронной почте) Туристского продукта по заказу в случаях:

1) в случае необходимости учета изменения тарифов на транспортные услуги, введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов и других обязательных платежей, изменения коммерческого курса тенге к иностранной валюте, в которой выражена стоимость туристского продукта;

2) в случае введения (или увеличения действующего) топливного сбора авиакомпанией-перевозчиком.

Турист обязан осуществить такую дополнительную плату.

7.2.2. В случае неосуществления Туристом дополнительной оплаты в указанные Туроператором сроки Турагент аннулирует соответствующий Заказ Туриста, что отображается в статусе Заказа на Сайте в Личном Офисе Туриста, при условии, что заказ еще не был подтвержден Турагентом, без применения штрафов, предусмотренных п.13.4.1 этого Договора.

7.2.3. Если Заказ был подтвержден Турагентом, то неосуществление дополнительной оплаты Тура в соответствии с вышеуказанным пунктом Договора считается отказом туриста от договора согласно п. 13.7 договора и приравнивается к отказу Туриста от Тура, и, соответственно, к Туристу применяются штрафы, предусмотренные п.13.4.1 настоящего Договора.

7.3. В процессе проверки возможности предоставления туристских услуг по заказу Туриста, а также после подтверждения заказа соответствующих дополнительных туристских услуг Туриста к Турагенту средствами электронной связи / в результате согласования с туристом дополнительных туристских услуг средствами электронной связи, Турагент может выставить счет Туристу на оплату (путем размещения в Личном Офисе, или отправив письмо по электронной почте) дополнительных туристских услуг.

В случае неоплаты Туристом такого счета в указанные Туроператором сроки Турагент аннулирует заказ дополнительных туристских услуг.

7.4. **Изменение цены подтвержденного туристского продукта** возможно не позднее чем за 20 дней до начала туристического путешествия. При этом увеличение цены туристского продукта не может превышать пяти процентов его первоначальной цены. В случае если цена туристского продукта выше начальной цены на пять процентов, Турист вправе отказаться от исполнения договора согласно п. 13.7 Договора, а Турагент обязан вернуть ему ранее уплаченную сумму.

7.5. Стороны договорились, что в случае увеличения коммерческого курса Туроператора стоимость неоплаченного или полностью оплаченного туристского продукта (туристской услуги) в указанные Туроператором сроки пропорционально увеличивается.

7.6. Стоимость информационно-консультационных услуг (кроме визовой поддержки) Турагента включается в стоимость турпродукта.

7.7. После получения подтверждения заказа и всех необходимых документов для поездки туристом отказ последнего от фактического получения услуг не лишает Турагента/Туроператора права на получение оплаты стоимости туристских услуг согласно Заказа.

Раздел 8. Права и обязанности сторон

8.1. Турагент обязуется:

8.1.1. Предоставить Туристу необходимую и достоверную информацию о программе туристического путешествия, туристском операторе, сформировавшем туристский продукт, принимающей стороне, правилах въезда и выезда в страну (место) временного пребывания (страны транзитного проезда) и о необходимости предоставления свидетельства о страховании жизни и здоровья (в случаях, предусмотренных международными договорами, законодательством страны (места) временного пребывания); представить информацию о третьих лицах, оказывающих отдельные туристские услуги, входящие в туристский продукт; предупредить туриста о необходимости подачи в срок документов на визу – в случае нарушения Туристом указанного срока, Турагент не несет ответственности за несвоевременное получение визы, а турист в данном случае несет все фактические расходы за свой счет.

8.1.2. Обеспечить предоставление туристских услуг согласно Заказа Туриста.

8.1.3. Обеспечить Туриста необходимыми документами в соответствии с количеством путешествующих: ваучер, страховой полис, авиабилеты, памятка туриста.

8.1.4. Предоставить документ, подтверждающий оплату Туристом стоимости турпродукта, по заказу и на условиях настоящего Договора.

8.1.5. Использовать предоставленные Туристом персональные данные туристов исключительно в целях заказа туристского продукта, соблюдать требования конфиденциальности и безопасности персональных данных при их обработке и отправке Туроператору в иных случаях при выполнении своих обязательств по данному Договору, включая право туроператора/турагента передавать персональные данные (включая трансграничную передачу на территории иностранных государств, не обеспечивающих адекватной защиты прав субъектов персональных данных) третьим лицам, являющимися непосредственным исполнителям заказанных туристских услуг.

8.1.6. В случае изменений обстоятельств, предусмотренных Договором, и необходимости существенного изменения условий Договора немедленно сообщить туристу в письменной форме о характере таких изменений и возможных последствиях.

8.1.7. Незамедлительно информировать за свой счет уполномоченный орган в области туристской деятельности и уполномоченный орган в сфере гражданской защиты, а также семью Туриста с момента, когда они узнали или должны были узнать о чрезвычайном происшествии с Туристом во время путешествия. Если чрезвычайное происшествие произошло с туристами-гражданами Республики Казахстан за пределами Республики Казахстан, Турагент обязан проинформировать также органы дипломатической службы.

8.2. Турагент имеет право:

8.2.1 На получение от Туриста необходимых персональный данных, с целью реализации Заказа и обеспечение предоставления туристских услуг.

8.2.2. На возмещение в полном объеме Туристом убытков Турагента, причиненных его неправомерными действиями, в том числе и нарушением условий настоящего Договора;

8.2.3. Отказаться от исполнения Договора лишь при условии полного возмещения туристу убытков, причиненных расторжением Договора, кроме случая, когда это произошло по вине Потребителя.

8.3. Турист обязуется:

8.3.1. Самостоятельно выбрать желаемый турпродукт на Сайте с помощью поисковой системы сайта.

8.3.2. Своевременно подать надлежащим образом оформленные документы, необходимые для выполнения обязательств (оформление поездки (тура) Турагента. Оплатить в установленный турагентом срок стоимость Туристского продукта в полном объеме (в том числе путем доплаты).

8.3.3. Соблюдать правила пребывания в стране временного пребывания, обычаев, традиций местного населения, а также таможенных правил и правил въезда (выезда) в страну временного пребывания; не нарушать общественного порядка и требований законов, действующих на территории страны временного пребывания; соблюдать правила внутреннего распорядка и противопожарной безопасности в местах размещения и пребывания; соблюдать во время путешествия правила личной безопасности; сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания. Туристы, предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, согласно пункту 6 [статьи 26](#) Закона Республики Казахстан от 13 июня 2001 года «О туристской деятельности в Республике Казахстан».

8.3.4. Оплатить фактически понесенные турагентом расходы, в том числе и штрафные санкции, в случае отказа от настоящего Договора до начала поездки.

8.3.5. Возмещать убытки, причиненные Турагенту / Туроператору своими неправомерными действиями.

8.3.6. При отказе от исполнения настоящего Договора не использовать Ваучер, страховой полис и другие документы, дающие право Туристу на получение туристских услуг.

8.3.7. Своевременно и в полном объеме произвести оплату за использование дополнительных услуг в местах проживания и пребывания.

8.3.8. Оплатить стоимость въездной визы и услуг по визовой поддержке в случае такой необходимости.

8.3.9. Не позднее, чем за 3 часа до вылета (1 час до отъезда), если о других сроки не предупредит Турагент, прибыть в аэропорт (вокзал, или другое место отправления), своевременно зарегистрироваться на рейс, пройти таможенный и паспортный контроль.

8.3.10. Во время пребывания в путешествии придерживаться указаний принимающей стороны и сообщений, размещенных в гостинице на информационных стендах по времени вылета (отъезда) и времени начала регистрации на авиарейс, времени сбора группы на трансфер и т.п.

8.3.11. При необходимости, при неосуществлении путешествия предоставить Туроператору паспорта путешествующих для передачи в представительство государства путешествия для аннулирования выданных виз не позднее, чем в течение 5 рабочих дней с момента, когда Туристу стало известно, что путешествие не состоится, или со дня начала путешествия, которое турист не осуществил.

8.3.12. Заблаговременно письменно (в электронной форме) сообщить Турагенту информацию об обстоятельствах, препятствующих осуществлению путешествия, либо тех, которые могут воспрепятствовать осуществлению путешествия, к которым, в том числе, но не только, относятся:

1. разного рода заболевания Туриста и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.);

2. в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенной государства или в группу стран;

3. ограничения на право выезда из страны выезда, наложенные компетентными органами;

4. иностранное гражданство Туриста, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Турист, в случае если он не гражданин Республики Казахстан;

5. необходимость получения Туристом специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: получение въездной / выездной визы, согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований.

В случае невозможности исполнения Договора, связанной с указанными обстоятельствами, договор признается невыполненным по вине Туриста.

8.3.13. **Своевременно самостоятельно (за день до вылета / отъезда) уточнить у Турагента время и место вылета / отъезда, сроки совершения путешествия, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, другие существенные данные.**

8.3.14. Ознакомить указанных в Заказе участников путешествия (до оформления Заказа) с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Турагентом Туристу (до и после оформления Заказа) в том случае, если Турист заключил этот договор не только от своего имени, но и от имени или в интересах других, указанных в Договоре лиц; при этом Турист гарантирует наличие у себя полномочий на заключение Договора в чужих интересах. Турист и путешественники / сопровождающие его лица обязаны выполнять условия, предусмотренные условиями Договора. Турист обязуется перед турагентом отвечать за соблюдение путешествующими / сопровождающими его лицами обязательств, готовности

документов к передаче (в том числе - путем размещения соответствующей информации и (или) документов в Личном Офисе туриста и направления информации или документов по электронной почте).

Турист обязан осмотреть полученные документы и известить Турагента без промедления об обнаруженных в документах недостатках. Турист согласен на получение документов, необходимых для совершения путешествия, в срок не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия. Туроператор не несет ответственности за работу каналов связи, в связи с этим обязанность по уточнению сроков получения документов возложена на Туриста.

8.4. Турист имеет право на:

8.4.1. Необходимую и достоверную информацию, предшествующую заключению настоящего Договора, необходимую Туристу для безопасного использования туристского продукта.

8.4.2. Свободное избрание туристских услуг при заказе Тура.

8.4.3. Получение комплекса туристских услуг в соответствии с подтвержденным Турагентом Заказом, за исключением случаев, предусмотренных данным Договором.

8.4.4. Возмещение убытков, причиненных в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения условий Договора другой Стороной при соблюдении требований настоящего Договора.

8.4.5. Отказ от заказанного Тура с учетом последствий, предусмотренных настоящим предусмотренными условиями настоящего Договора.

8.3.15. До начала поездки **получить туристские документы**, необходимые для совершения путешествия.

Документы считаются переданными Туристу с момента уведомления Туриста о Договором.

8.4.6. Обращение в консульские, дипломатические, иные государственные, а также туристские представительства в случае посягательства на его личную безопасность или имущество.

8.4.7. Свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер.

8.4.8. Возмещение убытков и морального вреда в случае невыполнения условий Договора на туристское обслуживание Исполнителем в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

Раздел 9. Правила предоставления туристских услуг. Ответственность Сторон

9.1. В случае невыезда Туриста вследствие неправильного оформления паспорта и других необходимых для выезда за границу документов, предоставление недостоверной информации о паспортных и других данных Туриста, все финансовые расходы в связи с этим несет Турист.

9.2. В случае нарушения Туристом, который использует туристские услуги Турагента, действующих правил проезда, регистрации или провоза багажа, нанесения ущерба имуществу транспортной компании или нарушения правил проживания в гостинице, нарушение правил пересечения границы и невозврата в страну постоянного места жительства, после окончания предоставления Туроператором туристского обслуживания или несоблюдение законодательства страны пребывания, штрафы взимаются с Туриста в

размерах, предусмотренных соответствующими правилами и нормами транспортной компании, отеля, страны пребывания и другими уполномоченными органами. Турагент в данном случае ответственности не несет.

9.3. Турист несет ответственность за использование ваучеров, страхового полиса и других документов.

9.4. Турагент несет перед туристом ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение условий настоящего Договора, кроме случаев, если:

1. невыполнение или ненадлежащее выполнение условий договора произошло по вине туриста;

2. неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора произошло по вине третьих лиц, не связанных с оказанием услуг, указанных в настоящем договоре, и ни одна из сторон об их наступлении не знала и не могла знать заранее;

3. неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора произошло вследствие наступления форс-мажорных обстоятельств, указанных в настоящем Договоре или является результатом событий, которые Турагент и другие субъекты туристской деятельности, которые предоставляют туристические услуги, включенные в туристский продукт, не могли предвидеть.

4. в случае несоответствия качества и (или) объема туристских услуг условиям Договора по прибытии в другую страну либо по маршруту следования (ответственность за ненадлежащее исполнение условий Договора несет туристский оператор, сформировавший реализуемый туристский продукт).

При этом какие-либо компенсации / возмещения Туроператором / Турагентом Туристу не может превышать стоимости туристского продукта.

9.5. Ответственность за отмену или изменение времени отправления и прибытия транспортных средств и связанные с этим изменения объема и сроков Тура несет перевозчик, в соответствии с Правилами международных пассажирских перевозок. Туроператор / Турагент не несет ответственности за убытки Туристу в случае отмены рейса перевозчиком, изменения времени отправления / прибытия транспортных средств перевозчика, а также связанные с этим изменения программы тура. Все претензии, иски, связанные с ненадлежащим предоставлением транспортных услуг, предоставлением транспортных услуг или их задержка, что привело к убыткам, предъявляются непосредственно перевозчикам в соответствии с Правилами воздушных перевозок пассажиров и багажа.

9.5.1. Стороны настоящего договора осознают и соглашаются, что Турагент / Туроператор действует, как агент от компаний перевозчиков и поставщиков гостиничных услуг и выступает как посредник между туристом и указанными поставщиками услуг без приобретения для себя обязательств выступать как представитель гостиничных и / или услуг по авиаперевозке. При необходимости приобретения авиабилетов на стыковочный рейс, Туроператор осуществляет бронирование с заявленным Турагентом возможным временем стыковки, исходя из наличия билетов в системе бронирования. В случае, если авиакомпания или иной перевозчик не сможет надлежащим образом исполнить договор перевозки, Туроператор имеет право (но не обязан) организовать перевозку туриста с изменением условий, в том числе, в другое время и/или иным перевозчиком. **Авиабилеты, реализуемые в составе турпродукта, оформляются по невозвратному тарифу.**

9.5.2. При изменении Перевозчиком тарифов на авиа и ж/д билеты Турагент сообщает Туристу об увеличении стоимости перевозки. В этом случае Турист может:

- согласиться с изменениями и произвести перерасчет (доплату);
- отказаться от подтвержденного комплекса услуг и получить возврат внесенных денежных средств за вычетом фактически произведенных Турагентом затрат.

Аннуляция (изменение даты вылета, выезда), возврат авиа-, ж/д билетов производится в соответствии с Правилами Перевозчика.

9.6. Турагент не несет ответственности за сохранность багажа, ценностей и документов Туристов в течение всего периода пребывания в путешествии. Ответственность за перевозку и сохранность непредставленного к взвешиванию груза возлагаются на Туриста.

9.7. Турагент не несет ответственности перед Туристом в случаях: возникновения форс-мажорных обстоятельств, определенных Договором, а также таких обстоятельств, при которых выполнение Заказа окажется невозможным; отказа конкретного консульства / дипломатического учреждения иностранного государства в выдаче Туристу визы / разрешения на въезд / выезд (о чем Турагент незамедлительно информирует Туриста, но не позднее чем за 48 часов с момента, когда об этом стало известно Туроператору и Турагенту) в случае несвоевременного и / или неполного представления Туристом Турагенту для дальнейшего предоставления Туроператору необходимых для оформления Туристского продукта документов; в случае подачи Туристом другой Стороне ложных и / или заведомо ложных сведений и информации о себе и / или поддельных ли действующих документов; в случае, если Турагенту или Туроператору станет известно о приобретении Туристом Туристского продукта в целях, не подразумевающих туризм (то есть с целью устройства на оплачиваемую работу за рубежом, целью прошения о политическом убежище и т.д.), и Турагент и Туроператор смогут мотивировать и доказать это путями, не запрещенными действующим законодательством.

9.8. Туроператор не несет ответственности по возмещению денежных затрат Туриста за оплаченные услуги, если Турист в период обслуживания по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предложенных и оплаченных услуг и не возмещает расходы, выходящие за пределы услуг, обусловленных настоящим Договором.

9.9. В случае одновременного наступления следующих обстоятельств:

- отсутствие отказа от тура;
- неявка туриста на рейс;

на Туриста налагается штраф в размере 100 (сто) процентов от общей стоимости Турпродукта.

9.10. Турагент не владеет информацией о планах проведения на территории отеля или прилегающей к гостинице территории в стране пребывания строительных и ремонтных работ, осуществляемых по решению администрации отеля или с ведома местных властей любыми государственными или частными лицами в соответствии и не несет ответственности за любые неудобства, причиненные Туристу в связи с этим.

9.11. Турагент не несет ответственности в случае, если Турист не воспользовался туристским продуктом или употребил его не полностью из-за причин, не зависящих от Туроператора / турагента, а именно: отказ консульского учреждения в выдаче визы или, если виза была получена позднее дата вылета, также в случае отмены, замены, переноса, задержки авиарейса и / или наземного трансфера, в связи с чем Турист не воспользовался турпродуктом и / или получил его не полностью. Любые причины, обстоятельства, в результате которых услуга Туристом не потреблена и / или потреблена не полностью не

создает обязательства для турагента, если эти причины / обстоятельства не зависели от последнего. В случае наступления вышеуказанных обстоятельств денежные средства за полученный туристский продукт возврату не подлежат.

В случае невозможности исполнения Договора, возникшей по вине Потребителя, туристские услуги подлежат оплате в полном объеме.

9.12. В случае необходимости Турист обязан явиться в представительство государства, которое предоставило ему туристскую визу с условием явки, в течение 15 дней после возвращения в страну выезда. За невыполнение указанной обязанности Турист оплачивает Турагенту штраф в размере, эквивалентном 1000 евро.

9.13. В случае предоставления Туристом заведомо ложных и / или сфальсифицированных документов для получения визы либо тура, Турист обязуется уплатить Турагенту штраф в размере 100% стоимости туристского продукта.

Раздел 10. Порядок предъявления претензий. Рассмотрение споров

10.1. В случае несоответствия условий тура условиям настоящего Договора, Турист обязан в электронной форме сообщить Турагенту или представителю принимающей стороны в кратчайшие сроки, для предоставления возможности устранения указанных несоответствий. В случае, если Турист не сообщил Турагента или представителя принимающей стороны о наличии замечаний к услугам или несоответствия услуг, заявленных в договоре, однако должным образом принял их, то есть использовал, претензии в данном случае Турагентом не принимаются.

10.2. Все претензии Туриста принимаются к рассмотрению в письменном виде при наличии Акта, подписанного представителем принимающей стороны в стране пребывания туриста в течение 5 календарных дней с момента окончания тура. Претензия должна быть оформлена в письменном виде в двух экземплярах с документальным подтверждением обстоятельств, изложенных в претензии. Претензии, поданные или заявленные Туристом с нарушением вышеуказанных требований, Турагентом к рассмотрению не принимаются.

10.2.1. Рассмотрение претензии Турагент осуществляет в течение 5 рабочих дней с момента получения и передает ее на рассмотрение Туроператору, который рассматривает претензию в течение 10 дней с момента получения.

10.3. Туроператор/Турагент не принимает претензии и не несет ответственности по претензиям, связанным с некоторыми отклонениями по обслуживанию, которое предоставляют гостиницы, мотели, пансионаты (невкусная еда, неисправности в работе кондиционера, высокая стоимость дополнительных услуг, отключение воды и электроснабжения, уборка комнат и территории, ненадежное подключение к сети Интернет т. д.).

10.4. Все споры, возникающие из настоящего Договора или связанные с ним, включая рассмотрение претензий, решаются в соответствии с положениями этой статьи, и прежде всего - путем переговоров между Сторонами. В случае, если разногласия не могут быть решены путем переговоров, спорный вопрос передается на рассмотрение в суд заинтересованной стороной.

10.5. Стороны не освобождаются от выполнения своих обязательств по настоящему Договору как при наличии любого спора, разногласий или претензий, так и при передаче спорного вопроса в судебное разбирательство в соответствии с настоящим Договором.

10.6. В случае наступления страхового случая, претензии по убыткам и расходам в результате наступления страхового случая Турист предъявляет в страховую компанию, указанную в страховом полисе.

Раздел 11. Форс-мажорные обстоятельства

11.1. Стороны освобождаются от имущественной ответственности за невыполнение обязательств, предусмотренных Договором, при возникновении форс-мажорных обстоятельств, а именно: наводнение, землетрясение, цунами, эпидемии и другие стихийные явления природы, которые отнесены в данной местности к разряду стихийных; лесные пожары, взрывы, выход из строя или повреждения транспортных средств; забастовка, саботаж, локаут, объявленная или необъявленная война, революция, массовые беспорядки, террористические акты, аварии и другие непредвиденные ситуации, которые непосредственно повлияли на выполнение условий настоящего Договора; неблагоприятные погодные условия, которые не являются стихийными явлениями, но которые приводят к невозможности предоставления услуг в полном объеме и/или надлежащего качества, принятие государственными органами нормативных актов или распоряжений, которые привели к невозможности надлежащего исполнения сторонами обязательств, которые они взяли на себя в соответствии с условиями данного Договора; других событий в стране пребывания или регионе, которые несут в себе угрозу жизни, здоровью и личной безопасности туристов, а также других обстоятельств, не зависящих от воли сторон.

11.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения принятых на себя обязательств, вследствие действия форс-мажорных обстоятельств, обязана как можно быстрее в письменной форме уведомить другую Сторону о времени наступления, возможной длительности и предполагаемой дате прекращения действия данных обстоятельств (по возможности), подтвердив наличие действия форс-мажорных обстоятельств соответствующими документами (справками торгово-промышленной палаты и т.п.).

11.3. При наступлении любого вышеуказанного форс-мажорного обстоятельства, по соглашению сторон либо исходя из обстоятельств, действие действующего Договора или удлиняется, или переносится, или прекращается.

11.4. В случае, когда невозможность исполнения Договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из Сторон не отвечает, Турист возмещает Турагенту фактически понесенные им расходы.

11.5. Турагент не несет ответственности за ущерб, понесенный Туристом во время совершения путешествия вследствие действия непреодолимой силы.

Раздел 12. Порядок обмена информацией между Сторонами

12.1. Обмен информацией между Сторонами перед заключением, при выполнении настоящего Договора осуществляется в электронной форме посредством переписки Туриста (пользователя сайта) со Службой поддержки сайта.

12.2. Все Заказы Туриста, статус их обработки Турагентом и туристские документы по таким заказам размещаются в Личном Офисе Туриста на Сайте. Турагент может прикреплять к Заказу Туриста на Сайте в Личном Офисе Туриста любые документы, которые имеют отношение к поездке, а Турист обязуется своевременно знакомиться с такими документами.

12.2.1. Все заказы, в т.ч. дополнительных туристских услуг, другие распоряжения / ходатайства (обращения) Туриста, заявленные при общении со Службой поддержки сайта

средствами электронной связи, имеют юридическую силу для турагента и для туриста, и Турист понимает, что такие обращения ведут к наступлению соответствующих правовых последствий и / или ведут к возникновению у Туриста определенных прав и обязанностей.

12.2.2. Стороны признают юридическую силу за электронными письмами/электронными сообщениями / заполнением бланков на Сайте / электронной перепиской в системе Сайта и признают их равнозначными документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью.

12.3. После осуществления предоплаты Тура (при оформлении Заказа на Сайте), а также после подтверждения заказа Турагентом (при условии осуществления доплаты для полной оплаты стоимости турпродукта Туристом), Турагент направляет соответствующие электронные документы, подтверждающие оплату, Туристу на указанный ним при регистрации на Сайте или внесенный им в Личный Офис электронный адрес.

12.4. При необходимости оперативного согласования вопросов, связанных с обработкой Заказа Туриста, Турагент может звонить Туристу по телефону, указанному Туристом при регистрации на Сайте или внесенным им в Личный Офис.

12.5. Турист, осуществляя пользование Сайтом, соглашается на получение информационных сообщений / рекламы/ звонков от Турагента на электронную почту / телефон. Турист, осуществляя оформление Заказа на Сайте, соглашается на получение информационных сообщений / звонков по этому Заказу от Турагента на электронную почту / телефон.

Раздел 13. Действие Договора

13.1. Договор вступает в силу с момента подтверждения заказа Турагентом и действует до окончания срока Тура.

13.2. Действие настоящего Договора может быть прекращено досрочно по взаимному согласию Сторон.

13.3. Внесение изменений и дополнений в договор:

13.3.1. Изменения к этому договору вносятся по соглашению сторон, одновременно Стороны согласовали, что Туроператор вправе изменить условия договора, в частности даты осуществления авиаперевозки, изменение отеля, и тому подобное. О согласовании со стороны Туриста изменения условий договора свидетельствует потребление Туристом другой и / или замененной услуги, либо соответствующее согласие, направленное Турагенту средствами электронной связи.

13.4.1. В случае отказа от исполнения настоящего Договора, в том числе вследствие отказа посольства страны посещения в выдаче визы туристу (далее по тексту - отказ) Турагент применяет к Туристу **штраф** в следующих размерах:

- за отказ от поездки в срок более чем за 30 дней до начала путешествия - 20% общей стоимости туристских услуг;

- за отказ от поездки в сроки 29-20 дней до начала путешествия - 50% общей стоимости туристских услуг;

- за отказ от поездки в сроки 19-15 дней до начала путешествия - 85% общей стоимости туристских услуг;

- за отказ от поездки в срок менее чем за 14 дней до начала путешествия - 100% стоимости тура;

- при отказе от поездки, приходящейся на высокий сезон - 100% стоимости тура;

- при отказе в любой срок от поездки: с ценой со скидкой, по акции «раннее бронирование», или по другим акциям, а также если путешествие начинается в период новогодних и рождественских праздников (с 20 декабря соответствующего года по 10 января следующего), в период майских праздников (с 26 апреля по 10 мая соответствующего года), в периоды выставок, ярмарок, или в период проведения на территории страны события, религиозных, этнических, национальных праздников, спортивных соревнований и других мероприятий, характеризующихся повышенным спросом на туристские услуги в такой стране в этот период - 100% общей стоимости туристских услуг.

Размер штрафов может быть изменен Турагентом, поскольку размер выплат, которые обязан уплатить Турист, зависит от договоренностей Туроператора с партнером по организации тура и от условий агентского договора с Туроператором. Для выяснения размера возможных штрафов Турист вправе заранее делать запросы Турагенту, который, в свою очередь, обязан сообщить Туристу о возможных штрафах каждого из партнеров Туроператора по туру либо Туроператора.

Любые выплаты / компенсации / штрафы, которые предстоит уплатить Туристу по настоящему Договору, могут быть учтены Турагентом в одностороннем порядке из фактически уплаченных туристом денежных средств либо Турагент может выставить Туристу на сумму штрафа счет, который Турист должен оплатить в течение двух банковских дней с момента выставления такого счета Туроператором.

В случае отказа посольства в выдаче визы, Турагент принимает все возможные меры для возврата платежей, за исключением фактически понесенных расходов за услуги, оказанные турагентом (Туроператором). Визовый сбор, уплаченный в Посольство (Консульство) по рассмотрению вопроса о выдаче визы, не возвращается независимо от результатов рассмотрения документов или сроков аннуляции.

Стоимость авиабилетов на чартерные авиарейсы при отказе туриста от тура не возвращается.

13.4.2. Стороны согласовали и установили, что срок и время высокого сезона устанавливается Туроператором самостоятельно, информация об указанном сезоне доносится Туроператором через турагента к Туристу в удобной для Туроператора форме, в частности на сайте Туроператора. Турист может до и после оформления Заказа уточнить в Службе поддержки сайта относительно любого Тура, информация о котором содержится на Сайте, относится ли срок поездки к высокому сезону или другим событиям, что может вызвать соответствующие последствия при отказе от такого Тура.

13.5. Порядок отказа от тура Туристом:

13.5.1. Турист вправе отказаться от тура, при условии оплаты Турагенту / учета ранее внесенной предоплаты в пользу турагента штрафа, предусмотренного настоящим Договором, не позднее даты начала тура.

13.5.2. Заявление об отказе Туриста от предоставления туристских услуг в электронной форме (по электронной почте Службы поддержки сайта) принимается Турагентом к рассмотрению со дня, следующего за днем получения такого заявления.

13.5.3. По результатам рассмотрения заявления Турагент в течение не более чем 3 рабочих дней сообщает Туриста о последствиях такого отказа в соответствии с п.13.4.1 Договора. В случае, когда Турист согласен с применением соответствующих последствий, он направляет турагенту скан-копию написанной собственноручно и подписанного Туристом письменного заявления об отказе от тура по шаблону Турагента средствами электронной

связи, а также направляет оригинал данного заявления по почте зарегистрированным отправлением с описью вложения. В противном случае Турист может отозвать свой отказ от тура.

13.5.4. В течение 20 рабочих дней со дня получения оригинала заявления об отказе от тура Турагент осуществляет возврат оплаченных туристом денежных средств на банковскую карточку либо банковский счет туриста за вычетом штрафов и банковской комиссии за перевод.

13.6. В исключительном случае, при наличии уважительных причин, Турист вправе заблаговременно до начала путешествия инициировать вопрос о замене путешествующих лиц, указанных в Заказе, путем соответствующего обращения с заявлением к Турагенту средствами электронной связи.

13.6.1. Турагент рассматривает указанное заявление о замене путешествующих в разумные сроки в индивидуальном порядке и сообщает Туриста об условиях замены или о невозможности замены.

13.6.2. В случае, когда Турист согласен с предложенными Турагентом условиями путешествующих в туре (возможными штрафами / доплатами), он направляет турагенту скан-копию написанной собственноручно и подписанного Туристом письменного заявления о замене путешествующих средствами электронной связи, а также направляет оригинал данного заявления по почте зарегистрированным отправлением с описью вложения. В противном случае Турист может отозвать свое заявление.

13.7. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- 1) ухудшение условий путешествия, изменение сроков путешествия;
- 2) непредвиденный рост транспортных тарифов;
- 3) введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов и других обязательных платежей в бюджет.

13.8. Изменение и/или дополнение Договора по соглашению сторон осуществляются в письменной форме путем заключения дополнительного соглашения, который является неотъемлемой частью Договора.

13.9. Ни одна из Сторон не вправе передавать или уступать свои права или обязанности по Договору третьим лицам.

Раздел 14. Заключительные положения

14.1. Настоящий Договор составлен на русском и казахском языках в электронной форме и публично размещен в сети Интернет по постоянному адресу: <http://advant.asia/oferta/>. Текст Заказа заполняется туристом на русском либо казахском языке по его выбору, текст Подтверждения Заказа составляются на русском и казахском языках.

14.1.1. Заказ, оформленный Туристом на Сайте, Подтверждение заказа Турагентом, а также Приложения к настоящему Договору, информация для туристов на сайте о туре является неотъемлемой частью настоящего Договора.

14.2. В соответствии с целью обработки персональных данных, которая исходит из положений учредительных документов туроператоров и турагентов - предоставление туристских услуг, Турист предоставляет свое добровольное согласие на сбор и использование

его персональных данных туроператором и турагентом, а также другими лицами, которые предоставляют туристские услуги, для выполнения условий данного Договора.

14.3. Сторонам, заключившим настоящий Договор, полностью понятны условия Договора. Каждая из Сторон по настоящему Договору гарантирует, что на момент заключения настоящего Договора и в течение всего срока его действия, обладает надлежащей правоспособностью для выполнения настоящего Договора.

14.4. Заключение этого договора Турист подтверждает факт предоставления ему всей необходимой информации для осуществления туристской поездки.

14.5. С момента заключения настоящего Договора, все предыдущие устные или письменные / электронные договоренности Сторон, так или иначе касаются этого Договора, теряют юридическую силу и не могут приниматься во внимание при толковании условий настоящего Договора.

14.6. Стороны соглашаются, что Турагент вправе изменять редакцию настоящего Договора. Новая редакция Договора размещается на Сайте и заменяет предыдущую редакцию. Договор содержит указание даты его последней редакции. Для туриста, который заказал Турпродукт, действует редакция Договора, которая действовала на момент оформления Заказа на Сайте.

14.7. В случаях, не предусмотренных настоящим Договором, Стороны руководствуются положениями действующего законодательства. Меры ответственности Сторон, непредусмотренные в Договоре, применяются в соответствии с нормами гражданского законодательства, действующего на территории Республики Казахстан.

Раздел 15. Реквизиты Турагента

15. 1. Наименование и местонахождение:

Товарищество с ограниченной ответственностью «Адвант Тревел Азия» (ТОО «Адвант Тревел Азия»)

БСН: 131040022732

Адрес: 050000, г. Алматы, ул. Гоголя, 86

15.2. Контактные данные:

электронная почта (Служба поддержки сайта): info@advant.asia

режим работы: понедельник – пятница с 10:00 до 19:00, суббота, воскресенье – выходные.

15.3. Банковские реквизиты:

Счет №: KZ058562203117630524

Банк АО "Банк ЦентрКредит"

БИК: КСЖВКЗКХ

БИН: 210440029184

Директор Шегирбаева Алия Куандыковна

Приложение 1. Копия уведомления.

"Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігі" мемлекеттік мекемесі

Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігі

Нұр-Сұлтан қ., Даңғылы Мәңгілік Ел, № 8
үй



Государственное учреждение
"Министерство культуры и спорта
Республики Казахстан"

Министерство культуры и спорта
Республики Казахстан

г.Нур-Султан, Проспект Мангилик Ел, дом
№ 8

**Талон
о приеме уведомления**

Настоящим, Товарищество с ограниченной ответственностью "Авант Тревел Азия", 050000, Республика Казахстан, г. Алматы, улица Гоголя, дом № 86, 210440029184

(полное наименование, местонахождение, бизнес-идентификационный номер юридического лица (в том числе иностранного юридического лица), бизнес-идентификационный номер филиала или представительства иностранного юридического лица – в случае отсутствия бизнес-идентификационного номера у юридического лица/полностью фамилия, имя, отчество (в случае наличия), индивидуальный идентификационный номер физического лица)

уведомляет о:

начале осуществления деятельности по **Уведомление о начале или прекращении турагентской деятельности**

(указывается наименование деятельности или действия)

Наименование принимающей организации Государственное учреждение "Министерство культуры и спорта Республики Казахстан"

Входящий регистрационный номер уведомления: KZ25UWG00004236

Дата и время приема уведомления: 22.04.2021 16:03

