

ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ

на оказание туристских услуг



1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Турагент обязуется, по поручению Заказчика, и на основании поданной Заказчиком Заявки на бронирование туристского продукта (далее по тексту «Турпродукт») осуществить действия, направленные на поиск и бронирование, а также оплату турпродукта для него лично и/или для третьих лиц.

Далее везде, где по тексту настоящего Договора указан Заказчик, имеются ввиду и третьи лица (Турист и (или) Туристы), в интересах которых он действует и/ или сопровождающие его лица, в том числе несовершеннолетние.

1.2. Настоящий договор заключается на основании заявки на приобретение туристского продукта согласно Приложению №1 к настоящему договору и является его неотъемлемой частью (далее «Заявка»), в которой указываются Заказчиком конкретно-определенные условия, сроки путешествия, сведения о Заказчике, туристах и иное.

1.3. Условия путешествия, указанные в Заявке на бронирование подлежат обязательному подтверждению со стороны Туроператора. В случае невозможности подтверждения Заявки на указанных в ней условиях, Турагент предлагает Заказчику альтернативные варианты.

1.4. Услуги, входящие в турпродукт, оказываются Туроператором (далее Туроператор) - ответственного за качество туристического продукта, а также третьими лицами: перевозчиком, туркомплексами (средствами размещения), транспортными и страховой компаниями.

1.5. Турагент включен Комитетом индустрии туризма Министерства культуры и спорта РК в Государственный электронный реестр турагентов под номером KZ21UWG00001398

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Турагент обязуется:

2.1.1. Осуществить бронирование (с последующей оплатой) турпродукта, в соответствии с требованиями Заказчика, указанными в Заявке на бронирование. Бронирование осуществляется после поступления частичной оплаты или полной оплаты Турагенту от Заказчика.

2.1.2. В необходимом объеме предоставить Заказчику достоверную информацию о турпродукте, включая информацию о потребительских свойствах турпродукта и безопасности турпродукта. Предоставление данной информации производится наглядным путем (демонстрация информационных каталогов, буклетов, сайтов и иной наглядной информации), в устной и (или) письменной форме.

2.1.3. Предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию:

- 1) о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, о правилах пребывания там;
- 2) об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- 3) об обычаях местного населения, в том числе связанных с религиозными обрядами, о священных местах и святынях, о художественных, археологических, культурных ценностях, природных и других объектах; о порядке доступа к туристским ресурсам;
- 4) об опасностях, с которыми Заказчик может встретиться при совершении путешествия;
- 5) о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- 6) иную информацию, необходимую для совершения путешествия.

2.1.4. В целях исполнения обязанностей, указанных в п. 2.1.3, предоставить Заказчику информационную Памятку, а также информацию в устной форме.

2.1.5. Информировать Заказчика о правах и обязанностях третьих лиц (организаций), на которых возлагается исполнение части или всех его обязательств по настоящему договору, в том числе Туроператора, перевозчика и страховой компании.

2.1.6. Турагент в течение суток после подтверждения заявки Туроператором информирует Заказчика о подтверждении условий бронирования, путем отправки СМС уведомления на номер Заказчика и (или) устного уведомления посредством телефонного звонка на номер Заказчика, указанного в п.9 настоящего Договора.

2.1.7. Передать Заказчику и (или) Туристу необходимые для совершения путешествия документы: туристскую путевку, ваучер, проездные билеты, страховой полис и другие документы, обусловленные составом турпродукта;

2.2. Турагент вправе:

2.2.1. Отказаться от исполнения договора в случае неполной или несвоевременной оплаты Заказчиком турпродукта, нарушения Заказчиком порядка оплаты, не предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения Туроператором обязательств по настоящему договору, в случае нарушения Заказчиком иных условий настоящего Договора.

2.2.2. Производить замену услуг, входящих в турпродукт (в том числе замену средства размещения) с сохранением класса услуг или с заменой на услуги более высокого класса без доплаты со стороны Заказчика.

2.2.3. В случае, если по какой-либо причине у Турагента отсутствует возможность подтверждения турпродукта, указанного в Заявке, Заказчику предлагается один или несколько альтернативных вариантов. Если Заказчика не устраивает альтернативный вариант, оплата возвращается в полном объеме в случае бронирования тура на чартерных авиарейсах. В случае выкупа Исполнителем авиабилетов на регулярные рейсы аннуляция данных авиабилетов осуществляется согласно правил авиакомпаний. Если от Заказчика не поступило согласие на предложенную альтернативу в течение 24 часов, то Турагент вправе произвести аннуляцию Заявки на приобретение турпродукта.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. Произвести оплату услуг Турагента в порядке и сроки, установленные разделом 3 настоящего Договора.

2.3.2. В момент заключения настоящего договора предоставить Турагенту комплект документов, необходимых для бронирования тура. В некоторых случаях бронирование тура может осуществляться по удостоверению личности Заказчика, с последующей заменой данных удостоверения личности на паспортные. В таком случае заказчик обязуется самостоятельно проверить срок действия паспорта (паспортов), который должен заканчиваться не ранее, чем за 6 месяцев со дня возвращения туриста из поездки. При предоставлении паспортов позже оговоренного с Турагентом срока, при выставлении штрафа Туроператором и/или Авиакомпанией за корректировку данных оплату за данную корректировку производит Заказчик.

2.3.3. В оговоренные с Турагентом сроки предоставить полный пакет документов для оформления визы, если необходима виза в страну въезда. О конкретном перечне необходимых документов и сведений и сроке их предоставления Заказчик уведомляется при заключении настоящего Договора в устной форме или путем включения перечня таких документов в Заявку на бронирование.

2.3.4. Заказчик обязуется заблаговременно уведомить Турагента о намерении расчета с Турагентом посредством кредитной карты (приобретении тура в рассрочку через банки). В случае неуведомления, Турагент вправе пересчитать стоимость тура в сторону увеличения на 7% как до, так и после возвращения туриста из поездки

2.3.5.

Заказчик обязан самостоятельно проверить ограничение на выезд за пределы Республики Казахстан (Рекомендуемый портал <http://www.adilet.gov.kz/ru/kisa/zapret>) себя и всех участников тура.

2.3.6. Если Заказчик не является Туристом, то он должен информировать Туристов, указанных в Приложении №1 к Договору, о:

- содержания настоящего Договора;
- правилах пребывания и об условиях безопасности в стране временного пребывания, основных особенностях страны пребывания;
- требованиях, предъявляемых посольством (консульством) к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов;
- о том, что посольство (консульство) иностранного государства (страны пребывания, транзита) вправе отказать в выдаче въездной визы любому человеку без объяснения причин такого отказа;
- о том, что любые расходы, связанные с выездом на собеседование в Консульство иностранного государства в общую цену турпродукта не входят и оплачиваются туристом самостоятельно;
- расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств;
- условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов, о том, что билет на чартерный рейс обмену и возврату не подлежит, а его стоимость не возвращается;
- о том, что на некоторых авиакомпаниях процедура регистрации на рейс должна быть сделана онлайн заблаговременно, в противном случае авиакомпания вправе взимать оплату за услугу регистрации на рейс на стойке авиакомпании. Любые расходы, связанные с этим, несет Турист.
- условиях и классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания;
- расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля (в отелях, как правило, заселение в 14:00, выселение в 12:00). При заселении в отель до 12:00 оплачиваются сутки проживания, даже если Турист прожил в номере не более двух часов;
- о том, что сутки проживания в отеле, за исключением первых суток, исчисляются с 12:00 одного дня до 12:00 следующего дня;
- требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам;
- необходимости приобретения медицинской страховки, страховки от невыезда и об условиях страхования;

- об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий;
- правилах поведения во время туристской поездки;
- возможных трудностях, связанных с незнанием языка общения страны пребывания;
- состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий;
- санитарно-эпидемиологической обстановке в месте проведения путешествия;
- опасностях, с которыми возможно столкновение при совершении путешествия;
- правилах выезда из РК и въезда в РК;
- законодательстве страны (места) временного пребывания, ее социальном устройстве, обычаях, традициях, религиозных верованиях;
- правилах въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и нахождения там;
- правилах перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, указанных в билете или в соответствующем отраслевом акте (Воздушном Кодексе РК и т.п.);
- а также иную информацию, предусмотренную настоящим договором.

2.3.7 Предоставить Турагенту точную информацию о своем адресе и телефоне, необходимую для оперативной связи с Заказчиком и отправке ему СМС уведомлений.

2.3.8 Довести до сведения Турагента информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности совершить путешествие Туристом, к которым относятся:

- различного рода заболевания 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.);
- имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран, или запрет (ограничение) на выезд из РК **(в случае долгов в бюджет, неуплаты налогов, неоплаченные административные штрафы. Список должников - <http://www.adilet.gov.kz/ru/kisa/zapret>);**
- установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Турист, в случае если он не гражданин Казахстана;
- необходимость получения Туристом специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу, необходимость получения ребенком собственного загранпаспорта, вклеивание фотографии ребенка в паспорт родителя, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований;
- иные обстоятельства, которые могут воспрепятствовать совершению путешествия.

2.3.9 За день до начала путешествия уточнить у Турагента расписание рейсов, место и время сбора группы и (или) место встречи.

2.3.10 Получить документы, необходимые для совершения путешествия, до начала путешествия - в офисе Турагента или Туроператора, или в месте отправления у представителя Турагента или Туроператора или посредством электронной почты.

2.3.11 Если несовершеннолетний ребенок в качестве туриста выезжает на отдых без родителей, но в сопровождении родственников или знакомых, Заказчик обязан оформить на сопровождающее лицо нотариально заверенную доверенность на сопровождение ребенка.

2.4 Заказчик вправе:

2.4.1. Получить при заключении договора необходимую и достоверную информацию, указанную в пп. 2.1.2, 2.1.3 настоящего договора в объеме, необходимом Заказчику.

2.4.2. В любое время отказаться от исполнения настоящего договора при условии оплаты Турагенту фактически понесенных им расходов*, связанных с исполнением обязательств по настоящему договору и пени упущенной выгоды, предусмотренной пунктом 6.3 настоящего Договора.

**под фактически понесенными расходами понимаются денежные средства, оплаченные Туроператору, перевозчику, страховщику и другим лицам, а также все неустойки, штрафы и удержания оплаченные Туроператором третьим лицам, необходимых для исполнения условий бронирования или приобретения туристского продукта согласно Приложения №1.*

2.4.3. При заполнении Заявки на бронирование Заказчик вправе отразить существенные для него условия размещения, перевозки или иных услуг, замена которых без его согласия невозможна.

2.4.4. При подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, обращаться в консульские, дипломатические, иные государственные, а также туристские представительства в случае посягательства на его личную безопасность или имущество

3. ЦЕНА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Оплата Заказчиком турпродукта производится путем внесения денежных средств в кассу Турагента, либо в безналичной форме. (Курс Туроператора указан в Приложении №1 к договору.)

3.2. Если к моменту доплаты (оплаты) по Договору курс тенге относительно валюты тура на сайте Туроператора изменился более, чем на **0,1%** от курса даты составления Договора, Стороны обязаны

произвести перерасчет суммы, подлежащей оплате, по текущему курсу доллара США к тенге, установленному на сайте Туроператора, на день получения доплаты (оплаты). При этом общая стоимость Договора в тенге должна быть изменена на сумму курсовой разницы.

3.3. Расчет по договору производится следующим образом: при заключении договора, Заказчик оплачивает Турагенту 50% стоимости тура, оставшуюся часть Заказчик обязан доплатить Турагенту не позднее, чем за 15 дней до даты начала поездки, в противном случае Заказчик несет ответственность согласно п.4.6, настоящего Договора. Исключение составляют туры, забронированные по акции «Раннее бронирование», где условия отличаются для каждого конкретного отеля. Точные условия оплаты отображаются в Приложении №1. В случае, если в момент заключения договора до начала поездки менее двух недель, стоимость тура оплачивается полностью.

3.4. Заказчик соглашается с тем, что тарифы бронирования динамичные и актуальны на момент бронирования. Цены на турпродукт устанавливаются Туроператором, на авиабилеты – авиакомпаниями и отображаются в системах бронирования, в которых работает Турагент в режиме онлайн. После бронирования цена может меняться как в сторону уменьшения, так и в сторону увеличения в зависимости от различных факторов, независящих от Турагента (низкий или высокий спрос, наличие или отсутствие акций и специальных предложений со стороны гостиниц и авиакомпаний), в таких случаях перерасчет за тур не производится.

3.5. В случае непредвиденного роста транспортных тарифов, курса валют, либо при наступлении иных обстоятельств, объективно влияющих на стоимость турпродукта до полной оплаты турпродукта Заказчиком, Турагент вправе произвести перерасчет стоимости турпродукта с доплатой Заказчиком возникшей разницы в цене. Заказчик, не согласившийся с изменениями цены Договора, вправе расторгнуть Договор при условии оплаты Турагенту фактически понесенных им расходов и пени упущенной выгоды, предусмотренной пунктом 6.3 настоящего Договора.

3.6 В случае возврата денежных средств Заказчику, возврат производится следующим образом: при оплате по POS-терминалу и через сайт – в течение 14 календарных дней; при оплате наличными в случае не подтверждения заявки – в течение 2 рабочих дней, при оплате наличными в случае возврата по подтвержденной заявке - в течение 10 рабочих дней.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

4.1. Ответственность, предусмотренную законодательством РК, за качество турпродукта, за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в турпродукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет Туроператор.

4.2. Турагент не несет ответственности за неточности, допущенные в гостиничных и других проспектах, в том числе размещенных на вебсайте объекта размещения, так как они изготовлены без его участия и используются в работе Турагента как вспомогательный материал.

4.3. Турагент не несет ответственности за соответствие качества проданных услуг официально объявленным стандартам и личным представлениям Заказчика, так как оценка стандарта качества определяется внутренним законодательством страны на территории которой предоставляются услуги.

4.4. Турагент не несет ответственности перед Туристом и (или) Заказчиком и не возмещает убытки, возникшие:

- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов Туристу, необходимых для исполнения Договора. В этом случае ответственность перед Туристом несет Заказчик;
- вследствие отсутствия у Туристов информации, предоставленной Турагентом Заказчику по настоящему договору. В этом случае ответственность перед Туристом несет Заказчик;
- в случае, если Турист не сможет воспользоваться турпродуктом или отдельными услугами по причине действий Казахстанской и зарубежных таможенных служб, Казахстанского и зарубежного пограничного контроля, Казахстанских или зарубежных иммиграционных служб, в том числе по причине отказа посольства (консульства) иностранного государства в выдаче въездной визы Туристу либо просрочке ее выдаче, либо действий иных официальных органов или властей Казахстана или зарубежных стран;
- вследствие отсутствия у Туриста необходимых документов (заграничных паспортов, разрешений, согласований, виз, согласия родителя (ей) на выезд ребенка);
- отсутствия нотариально заверенного разрешения на право выезда несовершеннолетних детей у одного из родителей, либо у сопровождающих лиц;
- вследствие несоблюдения Туристом медицинских требований въезда в страну временного пребывания;
- вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов;
- вследствие ограничения права Туриста на выезд из РК компетентными органами;
- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Туриста в период поездки;
- в случае, если вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Туристу отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной

гостинице;

- в случае неявки или опоздания Туриста на регистрацию авиарейса либо к месту отправления иного транспортного средства, обеспечивающего услуги, входящие в состав турпродукта (трансфера, экскурсии, круиза).

- в случае снятия рейса Туриста по причине беременности.

- в случае снятия с рейса туриста по причине нахождения в нетрезвом состоянии и/или под действием наркотических веществ

4.5. В случаях оформления въездных или выездных виз Турагентом или Заказчиком, Турагент не несет ответственности и не возмещает убытки или фактически понесенные расходы Заказчику, в следующих случаях:

- в случае отказа в выдаче визы по решению консульства, посольства, визового центра или другого уполномоченного органа иностранного государства;

- ненадлежащего оформления, отказа или задержки в выдаче Заказчику загранпаспорта и визы со стороны консульства, посольства, визового центра или других уполномоченных органов иностранного государства;

- предоставления Заказчиком недостоверных (неполных) сведений о себе, включая недостаток или недостоверность документов;

- непредставления или несвоевременного предоставления Заказчиком необходимых и надлежащим образом оформленных документов;

- отказа Заказчика от предоставляемых услуг по оформлению документов на визы.

4.6. Турагент не несет ответственности за последствия самостоятельного изменения или дополнения Туристом и (или) Заказчиком услуг, входящих в турпродукт (перевозки, питания, экскурсионной программы, трансферов и прочих услуг входящих в состав турпродукта) и не возмещает понесенные убытки.

4.7. За убытки, причиненные Туристу вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несёт перевозчик в соответствии с Казахстанскими и международными транспортными правилами. Договор воздушной или железнодорожной перевозки пассажира (авиабилет, железнодорожный билет, иной перевозочный документ, выписанный на имя Туриста) является самостоятельным договором пассажира с перевозчиком. В случае таких убытков, а также в случае вопросов по качеству услуг, предоставленных перевозчиком, Турист вправе предъявить претензии непосредственно к перевозчику.

4.8. В случае если Заказчиком не произведена доплата за туристский продукт согласно п. 3.2 настоящего договора, Турагент вправе отказаться от исполнения договора. Если сумма фактически понесенных затрат и пени упущенной выгоды превышает сумму частичной оплаты Заказчика, то заказчик обязан оплатить недостающую сумму фактически понесенных затрат и пени упущенной выгоды, предусмотренной пунктом 6.3 настоящего Договора. Турагент освобождается от ответственности по настоящему договору в случае неоплаты или неполной оплаты Заказчиком.

4.7. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему договору, если это неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли не предвидеть, не предотвратить разумными мерами (форс-мажор). Под такими обстоятельствами понимаются: наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия и явления природного характера; объявленная или фактическая война, вооруженный мятеж, террористические акты или военные действия любого характера и их последствия; отраслевая забастовка, эмбарго, бунты, блокады, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств.

4.8. О наступлении (и прекращении) обстоятельств указанных в пункте 4.7. настоящего договора, Сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств по настоящему договору, обязана немедленно известить другую Сторону. Не уведомление или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает Стороны права ссылаться на эти обстоятельства и не освобождает от ответственности по настоящему договору. Срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцати) дней, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору. В этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение возможных убытков другой Стороной.

4.9. Наличие обстоятельств, указанных в пункте 4.7, подтверждается соответствующими решениями органов государственной власти субъектов РК, органов местного самоуправления, принимаемыми ими в соответствии с государственными законами (Министерство иностранных дел РК, Комитетом индустрии туризма Министерства культуры и спорта РК).

5. СТРАХОВАНИЕ

5.1. В случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории,

Турагент обязан предоставить такие гарантии и оказать Заказчику содействие в заключении договора страхования на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев, при этом расходы связанные с выпиской страхового полиса оплачивает Заказчик.

5.2. Турист вправе самостоятельно застраховать расходы, которые могут возникнуть вследствие отмены путешествия или невозможности совершить поездку, в том числе по причине отказа консульством (посольством) иностранного государства в выдаче въездной визы или просрочки в её выдачи («страхование от невыезда»).

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА. ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА ОТ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Турагентом и Заказчиком и действует до окончания путешествия.

6.2. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств из которых исходили стороны при заключении настоящего Договора при условии соблюдения условий п. 6.3 Договора.

6.3. В случае расторжения настоящего договора по инициативе Заказчика, отказа Заказчика от исполнения настоящего Договора и (или) отказа Заказчика от забронированного и подтвержденного турпродукта, Заказчик обязан оплатить Турагенту фактически понесенные расходы по исполнению настоящего Договора и пени упущенной выгоды в размере 10% (десяти процентов) от цены Договора, в течении одного рабочего дня с даты расторжения Договора. При этом сумма фактически понесенных расходов и пени может быть удержана Турагентом из денежных средств Заказчика, оплаченных Турагенту.

6.4. При отказе Заказчика от забронированного и подтвержденного турпродукта, Турагент вправе удержать причитающуюся ему сумму издержек, понесенных при исполнении Договора (в том числе комиссионное вознаграждение), из денежных средств, оплаченных Заказчиком Турагенту.

6.5. Изменение фамилий Туристов, состава участников тура, их количества, а также сроков и маршрута путешествия приравнивается к новой заявке, если эти изменения внесены после подтверждения бронирования тура.

6.6. В случае изменения Заказчиком забронированного и подтвержденного турпродукта, Заказчик обязан выплатить Турагенту суммы фактически понесенных расходов, выставленных Туроператором в течение 1 (одного) рабочего дня с даты изменения Заявки.

6.7. Стороны договорились о том, что отказ Заказчика от тура не распространяется на порядок аннуляции авиабилетов, который осуществляется на следующих условиях:

- тариф на авиабилеты на чартерные рейсы является невозвратным, если иное не установлено авиаперевозчиком;

- авиабилеты на регулярные рейсы сдаются согласно правилам аннуляции, установленным авиакомпанией

6.8 Порядок отмены отеля зависит от политики аннуляции забронированного отеля (hotel cancellation policy). Усредненная схема размеров штрафов выглядит примерно следующим образом:

для отеля категории 5*

- отмена менее, чем за 3 (три) недели до поездки – 100% штраф,

- отмена от трех до пяти недель - штраф в размере стоимости первых трех ночей проживания в отеле

- отмена более, чем за пять недель - без штрафов

для отеля категории 4* и ниже

- отмена менее, чем за две недели – 100% штраф

- отмена от двух до пяти недель – штраф в размере стоимости первых трех ночей проживания в отеле

- отмена более, чем за пять недель - без штрафов

Исключения составляют туры, забронированные на даты поездки в «высокий сезон», а также туры, забронированные по акции «Раннее бронирование», высоким сезоном считаются периоды праздничных дней: Новый Год, Рождество, Наурыз, Курбан Айт, Международный женский день, Майские праздники, осенние/весенние школьные каникулы, период проведения выставок/конференций/фестивалей в городе объекта размещения.

Условия аннуляции отелей, забронированных по акции «Раннее бронирование» указываются в приложении №1.

6.9 Любые изменения и/или дополнения к настоящему Договору считаются действительными и принятыми обеими Сторонами, если они совершены одной Стороной посредством направления сообщения (электронной почты, SMS, Whatsapp, а также иных систем мгновенного обмена сообщениями через интернет) или телефонного звонка (его записи) и получения подтверждения от другой Стороны, путем направления сообщения или ответа в виде сохраненной записи разговора, явно свидетельствующего согласие с такими изменениями и/или дополнениями.

7. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1 В случае возникновения между Турагентом и Заказчиком разногласий по настоящему Договору,

Стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров.

7.2 Настоящий Договор предусматривает разрешение споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии. Стороны обязуются урегулировать разногласия в течение одного месяца со дня окончания действия договора.

7.3 Если разногласия между Турагентом и Заказчиком и/или Туристом не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в суде по месту нахождения Турагента с применением законодательства РК.

7.4 Претензии предъявляются Заказчиком или Туристом в письменной форме в течение 20 календарных дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 15 календарных дней со дня получения претензии. К претензии прилагаются: копия настоящего Договора и копии документов, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств по настоящему Договору.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

8.1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

8.2. Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует в течение срока действия турпродукта, а в части взаиморасчетов до полного их исполнения сторонами.

8.3. Заключая настоящий договор в письменной и/или электронной форме, Заказчик:

8.3.1. дает согласие на сбор и обработку персональных данных, а также персональных данных лиц, законным представителем которых он является;

8.3.2. признает и подтверждает, что внимательно прочитал, согласился и принял все условия настоящего Договора и приложений к нему.

8.4. При совершении действий, указанных в п. 6.6 настоящего Договора Заказчик подтверждает, что любое сообщение или звонок, направляемое с устройства Заказчика/Туриста (посредством телефонного звонка, Интернета, электронной почты, SMS, Whatsapp, а также иных систем мгновенного обмена сообщениями) Турагенту, будет признано сообщением, принадлежащим Заказчику/Туристу.