

ДОГОВОР НА ТУРИСТСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

город Алматы «__»__ 202_ год

«_____» в лице _____, действующего на основании _____, именуемый в дальнейшем "Исполнитель", с одной стороны, и

(фамилия, имя, отчество)

ИИН: _____, именуемый (-ая) в дальнейшем "Потребитель", с другой стороны, совместно именуемые "Стороны", а каждый отдельно – «Сторона» заключили настоящий договор на туристское обслуживание (далее - Договор) о нижеследующем:

ТЕРМИНОЛОГИЯ ДОГОВОРА

Во избежание неоднозначного толкования терминов Стороны договорились, что в настоящем Договоре термины употребляются в таком значении:

Стороны: **Исполнитель (Турагент) и Потребитель (Турист).**

Турагент (Агент) - лицо (юридическое или индивидуальный предприниматель), которое продвигает и реализует туристам туристский продукт, сформированный Туроператором в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Туроператор - юридическое лицо, которое формирует и предоставляет Турпродукт который Турагент реализует Туристу на условиях, изложенных в данном Договоре.

Формирование туристского продукта - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные туристские услуги, входящие в туристский продукт.

Туристский продукт (Турпродукт) - совокупность туристских услуг, достаточных для удовлетворения потребностей туриста в ходе путешествия, за исключением услуг по визовой поддержке.

Турист - физическое лицо, которое приобрело Турпродукт у Турагента, посещающее страну (место) временного пребывания на период от двадцати четырёх часов до одного года и осуществляющее не менее одной ночёвки в ней (в нем) в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью.

Туристский ваучер (Ваучер) - документ, подтверждающий право туриста на услуги, входящие в состав тура и факт их оплаты.

Туристская путёвка (Путевка) - документ, подтверждающий право на получение комплекса туристских услуг

Тур - комплекс туристских услуг, включающий путешествие по определённому маршруту в рамках определённых сроков.

Визовая поддержка - консультации и услуги по подготовке документов в посольство / консульство / миграционной службы (не входит в состав турпродукта).

Заявка (Лист бронирования) - письменный запрос Турагента по поручению Туриста о формировании и предоставлении Тура, полученный в оригинале или по факсу и в электронном виде за подписью Турагента по согласованию с Туристом, содержащий перечень необходимых для оформления Тура услуг, в том числе оформленный в системе он-лайн бронирования. В данном Договоре Лист бронирования считается офертой, то есть предложением на заключение Договора на туристское обслуживание.

Цена туристского продукта, СПО (стоимость) – специальные предложения Туроператора, указанные на сайте, в каталогах и других, в том числе и рекламных материалах

ТУРИСТИК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ШАРТЫ

Алматы қаласы «__»__ 202_ жыл

Бір жағынан, _____ негізінде әрекет ететін _____ тұлғасындағы «_____» (бұдан әрі – «Орындаушы») және басқа жағынан,

(тегі, аты, әкесінің аты(болған жағдайда))

ЖСН: _____ (бұдан әрі – «Тұтынушы»), бұдан әрі бірлесіп «Тараптар», ал бөлек «Тарап» деп атала отырып, төмендегі туралы осы шартты жасасты (бұдан әрі – Шарт):

ШАРТ ТЕРМИНОЛОГИЯСЫ

Терминдердің екі жақты түсіну мүмкіндігіне жол бермеуі үшін Тараптар осы Шарттағы терминдер мынадай мағынада қолданылады деп келісті.

Тараптар: **Орындаушы (Турагент) және Тұтынушы (Турист).**

Турагент (Агент) – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Туроператор қалыптастырған туристік өнімді туристерге ұсынатын және өткізетін тұлға (занды немесе жеке кәсіпкер).

Туроператор - Турөнімді қалыптастыратын заңды тұлға және Турагент Туристке осындай Турөнімді Шартта белгіленген талаптарда ұсынады және өткізеді.

Туристтік өнімді қалыптастыру – туристік өнімге кіретін бөлек туристік қызметтерді көрсететін үшінші тұлғалармен шарттарды жасау және рәсімдеу жөніндегі туроператордың қызметі.

Туристтік өнім (Турөнім) – визалық қолдау көрсету бойынша қызметтерді қоспағанда, саяхат кезінде туристің қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін жеткілікті туристік қызметтер кешені.

Турист - уақытша болатын елге (жерге) жиырма төрт сағаттан бір жылға дейінгі кезеңге келетін және ақылы қызметпен айналыспай, сол елде (жерде) сауықтыру, танымдық, кәсіби-іскерлік, спорттық, діни және өзге де мақсаттарда кемінде бір рет түнейтін және Турөнімді Турагенттен сатып алған жеке тұлға.

Туристтік ваучер (ваучер) - турдың құрамына кіретін қызметтерге туристің құқығын және олардың ақысы төленгенінің фактісін растайтын құжат.

Туристтік жолдама (жолдама) - туристік қызмет көрсетулер кешенін алуға құқықты растайтын құжат.

Тур - белгіленген мерзімдер шеңберінде белгілі бір маршрут бойынша жасалатын саяхатты қамтитын туристік қызмет көрсетулер кешені.

Визалық қолдау - елшілік/консулдық/көші-қон қызметіне құжаттарды дайындау бойынша қызметтер мен консультациялар (турөнімінің құрамына кірмейді).

Өтінім (Брондау парағы) – Тур рәсімдеу үшін қажетті құжаттардың тізбесі бар Туристпен келісілген Турагенттің қолы қойылған түпнұсқада немесе факс бойынша және электрондық түрде қабылданған Тур қалыптастыру және ұсыну туралы Туристің тапсырмасы бойынша жасалған, оның ішінде онлайн брондау жүйесінде рәсімделген Турагенттің жазбаша сұрауы. Осы Шартта Брондау парағы оферта, яғни Туристтік қызмет көрсету шартын жасауға ұсынысы болып есептеледі.

Туроператора, сведения о максимально возможной стоимости услуг, которую может оплатить Турист при приобретении турпродукта. В эту сумму могут быть включены стоимость услуг, оказываемых Туроператором, транспортными компаниями, страховыми компаниями и другими субъектами туристической деятельности, а также консультационно-информационные услуги по подбору тура, которые Туристу предоставляет непосредственно Турагент.

Турагентская скидка – скидка за выполнение функций продвижения и реализации турпродукта Туристу.

Транзитные средства – денежные средства (за минусом турагентской скидки), уплаченные Туристом Турагенту за турпродукт Туроператора, не являются доходом и собственностью Турагента.

Подтверждение Заявки (акцепт) – подтверждение Туроператора электронными, факсимильными, почтовыми средствами связи на Лист бронирования Турагента, в котором содержится согласие Туроператора на предоставление Тура. Такой ответ Туроператора может быть в виде счета на оплату, выписанного на имя Турагента в соответствии с бронированием. Подтверждение Заявки в настоящем Договоре считается акцептом Туроператора.

Аннуляция – сделанный Турагентом по поручению Туриста/ов письменный (в т.ч., но не ограничиваясь факсом, электронной почтой) отказ от заказанного и / или приобретенного у Туроператора Тура или его части.

Изменение заявки – отмена полностью или частично предыдущей Заявки и представление новой Заявки, отличной от ранее поданной, то есть аннуляция предыдущего бронирования и заказ нового.

Вид и способ обеспечения питания во время туристической поездки – система обслуживания туристов в гостинично-ресторанной сфере, определяется в настоящем Договоре и других необходимых для путешествия туриста документах следующим образом: RO – отсутствует питание (проживание без питания); BB – только завтрак; NB – полупансион (завтрак, обед / ужин), FB – полный пансион (завтрак, обед, ужин), AL – все включено, UAL- ультра все включено.

Рекламация – претензия, которая предъявляется Туристом Турагенту в связи с несоответствием качества услуг условиям договора.

Прайс (прайс-лист) – документ, предоставляемый Туроператором Турагенту и содержит описание Тура, право на реализацию которого предоставляется Турагенту на условиях данного Договора, его стоимость, перечень услуг, входящих в него.

Коммерческий курс Туроператора - денежный эквивалент иностранной валюты к тенге, который определен Туроператором и обнародован на сайте, применяемый Туроператором при определении суммы оплаты туристского продукта, который принадлежит Туроператору.

Высокий сезон — это период наибольшей деятельной активности в туризме, период высоких тарифов на туристские услуги, определяется по каждому из направлений туристических путешествий отдельно. Информацию об условиях продажи туристского продукта и сроки высокого сезона по каждому из направлений изложены на официальном сайте компании www.joinup.kz.

Акции - специальные предложения (СПО), выгодные для Туристов (в т.ч. акция «раннее бронирование» (РБ)), информация об условиях продажи туристического продукта, сроки бронирования и аннуляции опубликованы на

Туристік өнімнің бағасы, SPO (құны) – веб-сайтта, каталогтарда және басқа да көздерде, оның ішінде Туроператордың жарнамалық материалдарында көрсетілген Туроператордың арнайы ұсыныстары, Турист туристік өнімді сатып алу кезінде төлей алатын қызметтердің максималдық ықтималдық құны туралы ақпарат. Бұл сомаға Туроператор, көлік компаниялары, сақтандыру компаниялары және туристік қызметтің басқа да субъектілері көрсететін қызметтердің құны, сондай-ақ Турагент Туристке тікелей көрсететін турды таңдау бойынша консультациялық және ақпараттық қызметтер қосылуы мүмкін.

Турагенттік жеңілдік – Туристке Турөнім ұсыну және өткізу бойынша функцияларды орындау үшін жеңілдік.

Транзиттік құралдар – Турист Туроператордың туристік өнімі үшін турагенттік жеңілдікті шегергендегі Турагентке төлеген ақша құралдары, Турагенттің табысы және меншігі болып табылмайды.

Өтінімді растау (акцепт) – Тур ұсынуға Туроператордың келісімі бар Турагенттің Брондау парағына электрондық, факсимильді, пошталық байланыс құралдарымен Туроператордың растауы. Туроператордың мұндай жауабы брондауға сәйкес Турагенттің атына жазылған төлем шоты түрінде болуы мүмкін. Осы Шартта Өтінімді растау Туроператордың акцепті болып есептеледі.

Аннуляция – Туроператордан сатып алынған және/немесе тапсырыс берілген турдан немесе оның бір бөлігінен Туристін/тердің тапсырмасы бойынша Турагенттің жазбаша (оның ішінде, бірақ онымен шектелмей, факс, электрондық пошта бойынша жолданған) бас тарту.

Өтінім өзгерту – алдыңғы Өтінімді толық немесе ішінара жою және бұрын берілген Өтінімнен ерекшеленетін жаңа Өтінім ұсыну, яғни алдыңғы брондауды жою және брондауға жаңа тапсырыс беру.

Туристік саяхат барысында тамақпен қамтамасыз етудің түрі және тәсілі – қонақүй және мейрамхана индустриясындағы туристік қызмет көрсету жүйесі осы Шартта және туристік саяхаттарға арналған басқа да қажетті құжаттарда төмендегі тәсілмен айқындалады: RO – тамақтану көзделмеген (тамақтанусыз тұру); BB – тек қана таңғы ас; NB – жартылай пансион (таңғы ас, түскі ас/кешкі ас), FB – толық пансион (таңғы ас, түскі ас, кешкі ас), AL – бәрі қосылған, UAL- ультра бәрі қосылған.

Рекламация – қызметтердің сапасы шарттың талаптарына сәйкес келмегеніне байланысты Турагент немесе Турист Туроператорға қоятын наразылық.

Прайс (прайс-парақ) – Турдың сипаттауы, оның құны және қызметтер тізімі бар Турагент Туроператорға ұсынатын құжат және осы Шарттың талаптарында Тур өткізуге құқығы Турагентке берілді.

Туроператордың коммерциялық бағамы - Туроператорға тиесілі туристік өнім үшін төлем сомасын айқындау кезінде Туроператор анықтайтын және пайдаланатын және веб-сайтта жарияланған теңгеге шетел валютасындағы ақшалай баламасы.

Жоғары маусым - бұл туризмдегі ең үлкен қызметтік белсенділік кезеңі, туристік қызмет көрсетуге жоғары тарифтер кезеңі туристік саяхаттың әрбір бағыты бойынша бөлек айқындалады. Туристік өнімді сату шарттары және әрбір бағыт бойынша жоғары маусымның мерзімдері туралы ақпарат www.joinup.kz компанияның ресми сайтында көрсетілген.

Науқандар – Туристерге арналған тиімді арнайы ұсыныстар (АҰ) (оның ішінде «ерте брондау» (ЕБ))

официальном сайте компании www.joinup.kz, данные положения, изложенные на сайте, имеют силу договора.

Документы на получение Тура - материальная ценность, созданная Туроператором, на право получения тур услуг Туристом/ми по поручению Турагента и имеет установленную Туроператором цену. К указанным документам принадлежит ваучер, путёвка, страховой полис, авиабилеты и / или другие проездные документы.

2. Предмет договора

2.1. Исполнитель по поручению Потребителя принимает на себя обязательства по бронированию, оплате Туроператору и реализации Потребителю туристского продукта, сформированного Туроператором по поручению и в соответствии с заявками Исполнителя согласно Закона Республики Казахстан от 13 июня 2001 года № 211-ІІ «О туристской деятельности в Республике Казахстан», а Потребитель обязуется оплатить подобранный и забронированный Турпродукт в соответствии с условиями данного Договора.

2.2. Данные семьи Потребителя (для извещения о чрезвычайном происшествии с туристом)

(фамилия, имя, отчество, степень родства, адрес, контакты и иные сведения).

2.3. Реализуемый туристский продукт сформирован Туроператором ТОО «JoinUP» (Джоин АП), лицензия №19022898, местонахождение город Алматы, реализуется на основании Договора комиссии от 01.12.2021 года.

3. Информация, представляемая Потребителю

3.1. Описание туристских услуг

(страна (место) временного пребывания, пункты пребывания, туристский маршрут, посещение туристских ресурсов)

3.2. Дата, время начала и окончания путешествия _____.

3.3. Информация о местах размещения Потребителя

(наименование места размещения, его категория, условия проживания, питание)

3.4. Услуги по перевозке Потребителя

(вид, тип и категория транспорта, на всех этапах путешествия, включая услуги трансферта, наименование перевозчика /перевозчиков)

3.5. Перевозка Потребителя выполняется в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

3.6. Наличие экскурсовода, гида и инструктора туризма

3.7. Дополнительные услуги _____.

науканы), туристік өнімді сату шарттары, брондау және жою мерзімдері туралы ақпарат www.joinup.kz компанияның ресми сайтында көрсетілген және сайтта көрсетілген ережелерде шарттың күші бар

Тур алуға арналған құжаттар - Турагенттің тапсырмасы бойынша Туристің/тердің туристік қызметтерді алу құқығына Туроператор қалыптастырған және Туроператор белгілеген бағасы бар материалдық құндылық. Көрсетілген құжаттарға ваучер, жолдама, сақтандыру полисі, әуе билеттері және/немесе басқа да жол жүру құжаттары жатады

2. Шарттың мәні

2.1. Орындаушы Тұтынушының тапсырмасы бойынша туристік өнімді брондау, Туроператорға төлеу және Тұтынушыға өткізу бойынша міндеттемелерді өзіне алады, ал Туроператор «Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы» Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 13 маусымдағы № 211 Заңына сәйкес Орындаушының тапсырмасы, сондай-ақ Орындаушының өтінімдері бойынша туристік өнімді қалыптастырады және Тұтынушы осы Шарттың талаптарына сәйкес іріктелген және брондалған Турөнімді төлеуге міндеттенеді.

2.2. Тұтынушының отбасы мүшелерінің деректері (туристпен болған төтенше оқиғалар туралы хабарлау үшін)

(тегі, аты, әкесінің аты, туысқандық дәрежесі, мекенжайы, байланыс және басқа да мәліметтер).

2.3. Өткізілетін туристік өнімді «JoinUP» (Джоин АП) ЖШС Туроператоры қалыптастырған, лицензияның №19022898, орналасқан жері Алматы қаласы, 01.12.2021 жылғы Комиссия шартының негізінде өткізіледі.

3. Тұтынушыға ұсынылатын ақпарат

3.1. Туристік қызметтердің көрсетуді сипаттау

(уақытша болатын ел (жер), келу пунктері, туристік маршрут, туристік ресурстарды аралау)

3.2. Саяхаттың басталған және аяқталған күні, уақыты

3.3. Тұтынушыны орналастыру орындары туралы ақпарат

(орналастыру орындарының атауы, оның санаты, тұру, тамақтану жағдайлары)

3.4. Тұтынушыны тасымалдау бойынша жөніндегі қызметтер

(трансфертті қоса алғанда, саяхаттың барлық кезеңіндегі көліктің түрі, үлгісі және санаты, тасымалдаушының/тасымалдаушылардың атауы)

3.5. Тұтынушыны тасымалдау Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес орындалады.

3.6. Экскурсовод, гид және туризм нұсқаушысының болуы

3.7. Қосымша қызметтер _____.

3.8. Особенности путешествия (в том числе краткое описание сложных участков туристского маршрута)

Требования к одежде и снаряжению
(заполняется при необходимости)

3.9. Меры безопасности

3.10. Сведения о третьих лицах, оказывающих отдельные услуги, входящие в туристский продукт в объёме, необходимом для исполнения обязательств по такому договору

3.11. Информация о консульских, дипломатических, иных государственных представительствах Республики Казахстан, а также туристские представительства, находящиеся в стране (месте) временного пребывания

(местонахождение, почтовый адрес и контактные данные)

4. Порядок исполнения договора

4.1. Информация Туроператора о программах и расценки на каждый туристский продукт и / или дополнительные услуги, а также другая информация, предоставляемая Исполнителем в соответствии с условиями настоящего Договора, является неотъемлемым условием для выполнения настоящего Договора и находится на официальном сайте Туроператора www.joinup.kz.

4.2. По условиям данного Договора, Исполнитель согласовывает с Потребителем существенные условия Договора о туристическом обслуживании, заполняет Лист бронирования (установленного Туроператором образца) в двух экземплярах или пользуется системой он - лайн бронирования.

4.3. В Листе бронирования обязательно заполняются все существенные условия заказа.

4.4. Лист бронирования в данном случае считается офертой.

4.5. После надлежащего оформления Листа бронирования, Исполнитель направляет его средствами электронной, факсимильной или почтовой связи Туроператору или оформляет его в системе он-лайн бронирования на сайте Туроператора, такое оформление приравнивается к письменной форме.

4.6. В случае возможности удовлетворения всех существенных условий Туриста Туроператор (не позднее чем на пятый день со дня получения Листа бронирования) осуществляет Подтверждение заявки путём его оформления на сайте Туроператора в системе онлайн бронирования, с которым Турагент может ознакомиться и распечатать. Указанные действия считаются принятием предложения (акцепта) Туроператором предоставить услугу, заказанную Исполнителем в интересах Потребителя (оферту). Туроператор направляет Турагенту с помощью системы онлайн бронирования счёт на оплату туристического продукта. Все счета на оплату, отправленные Туроператором по электронной почте, факсу или выставлены через систему онлайн бронирования, имеют силу счетов, оформленных в письменном виде.

4.7. Подтверждение заказа должно содержать все существенные условия бронирования.

3.8. Саяхаттың ерекшелігі (оның ішінде туристік маршруттардың күрделі учаскелерінің қысқаша сипаты)

Киімге және жабдықтарға қойылатын талаптар
(қажет болған кезде толтырылады)

3.9. Қауіпсіздік шаралары

3.10. Осы шарт бойынша міндеттемелерді орындау үшін қажетті көлемде туристік өнімге кіретін жекелеген қызметтерді көрсететін үшінші тұлғалар туралы мәліметтер

3.11. Қазақстан Республикасының консулдық, дипломатиялық, өзге де мемлекеттік өкілдіктері, сондай-ақ уақытша болатын елдегі (жердегі) туристік өкілдіктер туралы ақпарат

(орналасқан жері, пошталық мекенжайы және байланыс деректері)

4. Шарт орындау тәртібі

4.1. Әрбір туристік өнімнің бағасы және/немесе қосымша қызметтер және бағдарламалар туралы Туроператордың ақпараты, сондай-ақ осы Шарттың талаптарына сәйкес Орындаушы ұсынатын басқа да ақпарат осы Шартты орындау үшін елеулі талап болып табылады және www.joinup.kz туроператордың ресми сайтында орналастырылады.

4.2. Осы Шарттың талаптары бойынша Орындаушы Туристік қызмет көрсету шартының елеулі талаптарын Тұтынушымен келіседі, Туроператор белгілеген үлгідегі Брондау парағының екі данасын толтырады немесе онлайн брондау жүйесін пайдаланады.

4.3. Брондау парағында міндетті түрде тапсырыстың барлық елеулі шарттары толтырылады.

4.4. Бұл жағдайда Брондау парағы оферта болып есептеледі.

4.5. Брондау парағы тиісінше рәсімделгеннен кейін Орындаушы оны электрондық, факсимильді немесе пошталық байланыс құралдарымен Туроператорға жолдайды немесе Туроператордың веб-сайтындағы онлайн брондау жүйесінде рәсімдейді, осындай тәсілмен рәсімдеу жазбаша нысанда рәсімдеуге теңестіріледі.

4.6. Турагентте өтінімінің барлық елеулі шарттарын қанағаттандыруға мүмкіндік болған жағдайда Туроператор (Брондау парағын алған күннен бастап бесінші күннен кешіктірілмей) өтінімді Туроператордың веб-сайтындағы онлайн брондау жүйесінде рәсімдеу жолымен растайды және Турагент онымен таныса және басып шығара алады. Көрсетілген әрекеттер Тұтынушының мүдделерінде Орындаушының тапсырыс берген қызметін (офертасын) көрсетуге ұсынысын Туроператордың қабылдауы (акцепттеуі) болып есептеледі. Туроператор Турагентке онлайн брондау жүйесінің көмегімен туристік өнімді төлеуге арналған шот жолдайды. Туроператор электрондық пошта, факс бойынша жолдаған немесе онлайн брондау жүйесі арқылы ұсынған барлық шоттардың күші жазбаша түрде рәсімделген шоттардың күшімен бірдей болады.

4.7. Тапсырыс растауда брондаудың барлық елеулі шарттары болуы тиіс.

4.8. После фактического получения Исполнителем Подтверждения заявки, Исполнитель наделяется полномочиями на заключение Договора с Потребителем на туристское обслуживание.

4.9. Исполнитель имеет право на заключение Договора на туристское обслуживание и до момента фактического получения Подтверждения заказа от Туроператора, однако в данном случае настоящий Договор на туристское обслуживание вступает в силу в части выполнения своих обязательств Туроператором только после получения Исполнителем Подтверждение заказа.

4.10. Исполнитель обязуется отказывать Туристу в заключении договора на туристское обслуживание, 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 загранпаспорта с момента пересечения границы страны, в которой путешествует Турист, меньше срока, установленного компетентными органами этой страны и / или государственными органами Республики Казахстан;

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

- Отсутствует нотариальная и доверенность родителей или законных представителей родителей, или детей в случае необходимости самостоятельного выезда несовершеннолетнего за границу

- Не вписаны сведения о детях, которые едут за границу вместе с родителями (законными представителями) в паспорта родителей или одного из родителей (законных представителей), если это разрешено законодательством страны выезда/въезда;

- Не вклеены в паспорта родителей (законных представителей) и не скреплены печатью фотографии детей, если это разрешено законодательством страны выезда/въезда;

- Не оформлены собственные паспорта детей, если этого требует законодательство страны выезда/въезда;

- Документы для выезда за пределы Республики Казахстан и въезда в страну Тура не соответствуют правилам и требованиям пересечения границы;

- не предоставление сведений о наименовании страховой организации или филиала страховой организации-нерезидента Республики Казахстан, с которой (которым) Турист, выезжающий за рубеж, изъявляет намерение заключить договор обязательного страхования туриста.

4.11. Передача выездных документов Туристов (проездные документы, страховые полисы, ваучеры), осуществляется в офисе Исполнителя или по электронной почте, или печатается Турагентом из системы онлайн бронирования. Передача документов в случае оперативной необходимости может осуществляться непосредственно Туристу в аэропорту вылета представителем Исполнителя по согласованию Сторон.

4.12. Изменение цены туристского продукта после Подтверждение бронирования допускается только в случае необходимости учёта изменения тарифов на транспортные услуги, введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов и других обязательных платежей, изменения обменного курса тенге к иностранной валюте, в которой выражена стоимость не оплаченной части турпродукта.

4.13. Стороны договорились, что в случае увеличения коммерческого курса Туроператора стоимость неоплаченного

4.8. Өтінім нақты расталғаннан кейін Орындаушыға Туристтік қызмет көрсету шартын жасауға өкілеттіктер беріледі.

4.9. Орындаушы Туроператордан Тапсырысты растауды нақты алғанға дейін Туристтік қызмет көрсету шартын жасауға құқылы, алайда бұл жағдайда Туристтік қызмет көрсетуге арналған шарт Орындаушы тапсырысты растауды алғаннан кейін ғана Туроператордың өз міндеттемелерін орындау бөлігінде күшіне енеді.

4.10. Егер:

а) кіру үшін виза берілген елдің шекарасын кесіп өткен сәттен бастап визаның қолданылу мерзімі Туристің осы елде болу ұзақтығынан аз болса;

б) виза тиісті елге кіру немесе тиісті елден шығу саны бойынша пайдаланса;

в) Турист саяхаттайтын елдің шекарасын кесіп өткен сәттен бастап шетелдік төлқұжаттың қолданылу мерзімі осы елдің құзыретті органдары және/немесе Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдары белгілеген мерзімнен аз болса;

г) балалардың Қазақстан Республикасының шегінен тыс шығуына құқығын беретін құжаттар дұрыс рәсімделген болса, Орындаушы Туристке туристік қызмет көрсету шарт жасауға бас тартуға міндеттенеді, атап айтқанда:

- Кәмелетке толмаған балаға шетелге өз бетінше шығуға қажет болған жағдайда балалардың ата-анасының немесе заңды өкілдерінің нотариаттық куәландырылған сенімхат жоқ;

- Егер бұған келу/кету елінің заңнамасында рұқсат етілсе, ата-аналарымен (заңды өкілдерімен) шетелге шығатын балалар туралы мәліметтер ата-анасының немесе ата-анасының (заңды өкілдерінің) біреуінің төлқұжатында жазылмаған;

- Егер бұған келу/кету елінің заңнамасында рұқсат етілсе, балалардың фотосуреттері ата-анасының (заңды өкілдерінің) төлқұжаттарына желімдеп жапсырмаған және мөр қойылып бекітілмеген;

- Егер бұны келу/кету елінің заңнамасы талап етсе, балалардың жеке төлқұжаттары рәсімделмеген;

- Қазақстан Республикасынан шығуға және Тур еліне кіруге арналған құжаттар шекараны кесіп өту қағидалары мен талаптарына сәйкес келмейді;

- шетелге шығатын Туристен ол туристерді міндетті сақтандыру шартын жасасуға ниет білдірген сақтандыру ұйымының немесе Қазақстан Республикасының бейрезидент сақтандыру ұйымы филиалының атауы туралы мәліметтер ұсынған жоқ.

4.11. Туристердің кету құжаттарын (жол жүру құжаттарын, сақтандыру полистерін, ваучерлерін) беру Орындаушының кеңсесінде жүзеге асырылады немесе электрондық пошта бойынша жолданады немесе Турагент онлайн брондау жүйесінен басып шығарады. Жедел қажеттілік туындаған жағдайда құжаттарды беруді ұшып шығу әуежайында Туристке тікелей Орындаушының өкілі жүзеге асыра алады.

4.12. Көлік қызметтеріне тарифтер өзгерген, салықтар мен алымдардың және басқа да міндетті төлемдердің жаңа мөлшерлемелері енгізілген немесе қолданыстағы мөлшерлемелер көтерілген, туристік өнімнің төленбеген бөлігінің теңдегі құнының шетел валютасына қатысты айырбас бағамы өзгертілген жағдайда ғана брондау расталғаннан кейін туристік өнімнің бағасын өзгертуге рұқсат етіледі.

или не полностью оплаченного турпродукта в сроки, предусмотренные условиями оплаты тура пропорционально увеличивается.

4.14. Каждая из Сторон настоящего Договора до начала туристической поездки Туриста может потребовать внесения изменений в отношении конкретного заказа или его расторжения в связи с изменением существенных условий договора (заказа) и обстоятельств, которыми они руководствовались при заключении договора, в частности в случае:

- 1) ухудшение условий туристической поездки, изменения её сроков;
- 2) непредвиденного повышения тарифов на транспортные услуги;
- 3) введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов, других обязательных платежей;

4) отказа Туроператора/партнёра Туроператора в предоставлении забронированного и оплаченного турпродукта.

4.15. Исполнитель вправе отказаться от исполнения Договора только при условии полного возмещения Потребителю убытков, подтверждённых в установленном порядке и причинённых вследствие расторжения договора, кроме случая, если это произошло по вине Потребителя/Туриста.

4.16. Потребитель вправе отказаться от исполнения Договора на туристское обслуживание до начала туристической поездки при условии возмещения Исполнителю фактически понесённых им документально подтверждённых расходов в соответствии с разделом 7 настоящего Договора, связанных с отказом.

4.17. Если во время выполнения Договора на туристское обслуживание Туроператор не в состоянии предоставить значительную часть туристического продукта, по которому в соответствии с Договором на туристское обслуживание Стороны достигли согласия, Туроператор должен с целью продления туристического обслуживания, предпринять альтернативные мероприятия без возложения дополнительных расходов на Туриста, а в случае необходимости возместить ему разницу между предлагаемыми услугами и теми, которые были предоставлены. В случае принятия альтернативных мер Туроператор направляет Турагенту сообщение, указав, что именно изменено. Если Туроператор не в состоянии предоставить значительную часть туристического продукта, по причинам независящим от Туроператора после начала тура, по которому в соответствии с Договором на туристское обслуживание Стороны достигли согласия, Туроператор должен с целью продления туристического обслуживания, предпринять альтернативные меры без возложения дополнительных расходов на Туриста, в случае если Турист принял альтернативные меры (то есть воспользовался услугой / частью услуги), Туроператор считается исполнившим в полном объёме свой долг перед Туристом.

4.18. Исполнитель несёт перед Потребителем ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора, кроме случаев, если:

- невыполнение или ненадлежащее выполнение условий Договора произошло по вине Потребителя;
- невыполнение или ненадлежащее выполнение 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;

4.13. Тараптар Туроператордың коммерциялық бағамы көтерілген жағдайда туристік өнімнің (туристік қызметтің) төленбеген немесе толық төленбеген құны тур ақысын төлеу шарттарында көзделген мерзімдерде барабар көтерілетіні туралы келісті.

4.14. Осы Шарттың талаптарына сәйкес Тараптардың әрқайсысы шарт жасалған кезінде басшылыққа алған шарттың (тапсырыстың) елеулі талаптарының және мән-жайларының өзгеруіне байланысты Туристің туристік сапары басталғанға дейін нақты тапсырысқа қатысты өзгерістерді енгізуді немесе бұзуды талап ете алады, атап айтқанда:

1) туристік саяхаттың шарттары нашарлаған, мерзімдер өзгертілген жағдайда;

2) көлік қызметтерге тарифтер көтерілген жағдайда;

3) салықтар мен алымдардың және басқа да міндетті төлемдердің жаңа мөлшерлемелері енгізілген немесе қолданыстағы мөлшерлемелер көтерілген жағдайда;

4) Туроператор/Туроператордың әріптесі брондаған және төленген туристік өнімді беруден бас тартқан жағдайда.

4.15. Туристің/Тұтынушының кінәсінен болған жағдайларды қоспағанда, шартты бұзу салдарынан Тұтынушыға келтірілген залалдар белгіленген тәртіппен расталған және толық өтелген жағдайда ғана Орындаушы Шартты орындаудан бас тартуға құқылы.

4.16. Бас тартуға байланысты осы Шарттың 7-тарауына сәйкес Орындаушыға құжатпен расталған нақты келтірілген залалдар төленген жағдайда Орындаушы туристік сапар басталғанға дейін Туристік қызмет көрсету шартын орындаудан бас тартуға құқылы.

4.17. Егер туристік қызмет көрсету шартын орындау барысында Туроператор Туристік қызмет көрсету шартына сәйкес Тараптар келісімге жеткен туристік өнімнің елеулі бөлігін ұсына алмаса, Туроператор туристік қызмет көрсетуді ұзарту мақсатында Туристке қосымша шығындар салмай, баламалы іс-шараларды қабылдануы, ал қажет болған жағдайда көрсетілген және ұсынылған қызметтер арасындағы айырмасын өтеуі тиіс. Баламалы іс-шаралар қабылданған жағдайда Туроператор қандай шарттар өзгертілгенін нақты көрсете отырып, Турагентке хабарлама жолдайды. Егер Туроператор тур басталғаннан кейін оған қатысты емес себептер бойынша Туристік қызмет көрсету шартына сәйкес Тараптар келісімге жеткен туристік өнімнің елеулі бөлігін ұсына алмаса, Туроператор туристік қызмет көрсетуді ұзарту мақсатында Туристке қосымша шығындар салмай, баламалы іс-шараларды қабылдауы, ал Турист баламалы іс-шараларды қабылданған (яғни, қызметті/қызметтің бір бөлігін пайдаланған) жағдайда Туроператор Турист алдындағы өз міндеттемелерін толық көлемде орындаған болып есептеледі

4.18. Егер:

- Шарттың талаптарын орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны Тұтынушының кінәсінен болған;
- Шарттың талаптарын орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны осы Шартта көрсетілген қызметтерді

- невыполнение или ненадлежащее выполнение условий Договора произошло вследствие наступления форс-мажорных обстоятельств, которые указаны в настоящем Договоре или является результатом событий, которые Исполнитель и другие субъекты туристической деятельности, которые предоставляют туристические услуги, включённые в туристский продукт, не могли предвидеть.

4.19. После получения подтверждения и всех необходимых документов для поездки Потребителем/Туристом отказ последних от фактических полученных услуг не лишает Исполнителя права на получение оплаты стоимости туристических услуг согласно заказу.

5. Цена и порядок расчётов

5.1. Стоимость оказания туристских услуг по Договору составляет _____ (_____) тенге.

5.2. При заполнении Листа бронирования Потребитель осуществляет Исполнителю предоплату в размере не меньше 30% от общей стоимости заказанного турпродукта и дополнительных услуг. Если Лист бронирования оформляется менее чем за 14 дней до начала заказанного тура или дата начала которого приходится на Высокий сезон Потребитель осуществляет 100 (сто) % оплату стоимости заказанного им Турпродукта и дополнительных услуг.

5.3. После получения подтверждения от Туроператора на Тур, Исполнитель приглашает Потребителя для подписания Договора на туристское обслуживание и осуществление окончательной оплаты заказанного тура и дополнительных услуг. Потребитель должен осуществить полную оплату стоимости за заказанный Тур и дополнительные услуги за вычетом предоплаты на расчётный счёт или в кассу (при наличии) Исполнителя в течение 1 - го банковского дня после подтверждения тура. Датой исполнения обязательств по оплате является дата зачисления средств на текущий счёт (поступление в кассу) Исполнителя. По соглашению Сторон допускается подтверждение оплаты копией платёжного документа. В назначении платежа Потребитель указывает реквизиты счёта, согласно которому производится оплата. В случае неосуществления оплаты в указанный срок, подтверждение на Тур автоматически аннулируется, убытки Исполнителя возлагаются на Потребителя.

5.4. В случае изменения стоимости Турпродукта и дополнительных услуг Исполнитель согласовывает это изменение с Потребителем. Потребитель должен осуществить полную оплату стоимости за заказанный Тур и дополнительные услуги в кассу (при наличии) или на расчётный счёт Исполнителя в течение 1 - го банковского дня после согласования новой цены за заказанный им Тур и дополнительные услуги.

5.5. В случае увеличения коммерческого курса Туроператора, транспортных тарифов, введение новых или повышение действующих ставок налогов, сборов и других обязательных платежей Исполнитель предоставляет Потребителю счёт на доплату, размер которой подлежит перечислению Потребителем на счёт или в кассу (при наличии) Исполнителя в течение 1-го банковского дня. В случае ненадлежащего исполнения Потребителем обязанности по оплате счёта, соответствующий заказ

көрсетуге байланысты емес үшінші тұлғалардың кінәсінен болған және мұндай жағдайлардың басталғаны туралы Тараптардың ешқайсысы білмеген және алдын ала білуге мүмкіндік болмаған;

- Шарттың талаптарын орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны осы Шартта көрсетілген форс-мажорлық мән-жайлар басталған салдарынан туындаған немесе Туроператор және туристік өнімге қосылған туристік қызметтерді көрсететін туристік қызметтің басқа да субъектілері болжай алмайтын оқиғалардың нәтижесі болып табылатын жағдайларын қоспағанда, Орындаушы Тұтынушы алдында осы Шарттың талаптарын орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін жауапты болады.

4.19. Турист/Тұтынушы сапарға арналған барлық қажетті құжаттарды растағаннан және қабылдағаннан кейін соңғылардың нақты көрсетілген қызметтерден бас тарту Орындаушыны тапсырысқа сәйкес туристік қызметтердің құнына төлем алу құқығынан айырмайды.

5. Бағасы және есеп айырысу тәртібі

5.1. Шарт бойынша туристік қызмет көрсету құны _____ (_____) теңгені құрайды.

5.2. Брондау парағын толтыру кезінде Тұтынушы Орындаушыға тапсырыс берілген турөнімнің және қосымша қызметтер жалпы құнының 30 %-ынан аспайтын мөлшерде алдын ала ақы төлеуді жүргізеді. Егер Брондау парағы тапсырыс берілген турдың басталуына дейін кемінде 14 күн бұрын немесе басталу күні Жоғары маусымға тура келсе, Тұтынушы тапсырыс берген Турөнімі мен қосымша қызметтер құнының 100 (жүз) % төлейді.

5.3. Орындаушы Туроператордан Тур растамасы қабылдағаннан кейін Тұтынушыны Туристік қызмет көрсету шартына қол қоюға және тапсырыс берілген тур мен қосымша қызметтер үшін ақырғы төлемді жүзеге асыруға шақырады. Тұтынушы тур расталғаннан кейін 1 банктік күн ішінде Орындаушының ағымдағы шотына немесе кассаға (бар болған жағдайда) алдын ала төлемді шегергендегі тапсырыс берілген Турдың және қосымша қызметтердің құнын толығымен төлеуді жүзеге асыруы тиіс. Төлем міндеттемелері орындалған күні қаражат Орындаушының ағымдағы шотына есептелген (кассаға келіп түскен) күні болып табылады. Тараптардың келісуі бойынша төлем құжатының көшірмесімен төлемді растауға жол беріледі. Тұтынушы төлем белгілеуінде төлеу жасалатын шоттың деректемелерін көрсетеді. Көрсетілген мерзімде төлем жасалмаған жағдайда Тур растамасы автоматты түрде жойылады және Орындаушының залалдарын Тұтынушы өтейді.

5.4. Турөнімнің және қосымша қызметтердің құны өзгерген жағдайда Орындаушы бұл өзгерісті Тұтынушымен келіседі. Тұтынушы тапсырыс берілген Турдың және қосымша қызметтердің жаңа құнын келіскеннен кейін 1 банктік күн ішінде Орындаушының ағымдағы шотына немесе кассаға (бар болған жағдайда) тапсырыс берілген Турдың және қосымша қызметтердің құнын толығымен төлеуді жүзеге асыруы тиіс.

5.5. Туроператордың коммерциялық бағамы, көлік тарифтері көтерілген, салықтар мен алымдардың және басқа да міндетті төлемдердің жаңа мөлшерлемелері енгізілген немесе қолданыстағы мөлшерлемелер көтерілген жағдайда Орындаушы Тұтынушыға қосымша ақы төлеу үшін шот ұсынады және Тұтынушы қосымша

аннулируется Туроператорам с уведомлением Потребителя, и в таком случае применяется ответственность, предусмотренная пунктом 7.1 настоящего Договора.

6. Права и обязанности Сторон

6.1. При подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, Потребитель имеет право на:

- 1) свободу выбора туристических услуг при заказе Тура;
- 2) получение комплекса туристических услуг в соответствии с принятым и оформленным Листом бронирования
- 3) обращение в консульские, дипломатические, иные государственные, а также туристские представительства в случае посягательства на его личную безопасность или имущество;
- 4) необходимую и достоверную информацию, предоставляемую заключению настоящего Договора, в том числе о правилах въезда в страну (место) временного пребывания, а также выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, особенностях законодательства страны (места) временного пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;
- 5) выбор страховой организации для заключения договора обязательного страхования туриста и получение страхового сертификата;
- 6) свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учётом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- 7) возмещение убытков, причинённых в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения условий Договора другой Стороной при соблюдении требований, предусмотренных п. 8 настоящего Договора;
- 8) изменение, дополнение и расторжение Договора на условиях и в порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и данным Договором;
- 9) отказаться от заказанного Тура с учётом последствий, предусмотренных настоящим Договором;
- 10) содействие органов государственной власти Республики Казахстан в получении правовой и иных видов помощи иностранным туристам;
- 11) беспрепятственный доступ к имеющимся средствам связи;
- 12) иные права определённые законодательствами Республики Казахстан и страны (места) пребывания.

6.2. При подготовке к путешествию, во время совершения путешествия, включая транзит, Потребитель обязан:

- 1) предоставить информацию Исполнителю о желаемом туристическом маршруте и сообщить свои требования к нему при оформлении Листа бронирования.
- 2) своевременно подать Исполнителю надлежащие оформленные документы, необходимые для выполнения обязательств (оформление поездки (тура) Исполнителем.
- 3) оплатить в установленный настоящим Договором срок стоимость Турпродукта.
- 4) соблюдать законодательство, правила пребывания в стране временного пребывания, сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания, обычаев, традиций местного населения, а также таможенных правил и правила въезда (выезда) в страну временного пребывания: не нарушать общественный порядок и требования законов, действующих на территории страны

ақыны 1 банктік күн ішінде Орындаушының шотына немесе кассасына (бар болған жағдайда) аударуы тиіс. Тұтынушы шотты төлеу бойынша міндеттемені тиісінше орындамаған жағдайда Туроператорлар Тұтынушыны хабардар етіп, тиісті тапсырысты жояды және бұл жағдайда осы Шарттың 7.1-тармағында көзделген жауапкершілік қолданылады.

6. Тараптардың құқықтары мен міндеттері

6.1. Саяхатқа дайындық кезінде, оны жасау уақытында, транзитті қоса алғанда, Тұтынушы мыналарға құқылы:

- 1) турға тапсырыс беру кезінде туристік қызметтерді еркін таңдауға;
- 2) қабылданған және рәсімделген Брондау парағына сәйкес туристік қызмет көрсетулер кешенін алуға;
- 3) оның жеке қауіпсіздігіне немесе мүлкіне қол сұғылған жағдайда консульдық, дипломатиялық, өзге де мемлекеттік, сондай-ақ туристік өкілдіктерге өтінішпен жүгінуге;
- 4) уақытша болатын елге (жерге) кіру, сондай-ақ уақытша болатын елден (жерден) шығу және онда болу қағидалары туралы, уақытша болатын елдің (жердің) заңнамасының ерекшеліктері, жергілікті халықтың дәстүрлері туралы, діни әдет-ғұрыптары, киелі жерлері, табиғат, тарих, мәдениет ескерткіштері және ерекше қорғауға алынған басқа да туристік көрсету объектілері, қоршаған ортаның жай-күйі туралы қажетті және дұрыс ақпарат алуға;

5) туристі міндетті сақтандыру шартын жасасу үшін сақтандыру ұйымын таңдауға және сақтандыру сертификатын алуға;

6) еркін жүріп-тұруға, уақытша болатын елде (жерде) қабылданған шектеу шараларын ескере отырып, туристік ресурстарға еркін қол жеткізуге;

7) осы Шарттың 8-тармағында көзделген талаптарын сақтау кезінде басқа Тарап Шарттың талаптарын орындамау немесе тиісінше орындамау нәтижесінде келтірілген залалдарды өтеуге;

8) Қазақстан Республикасының заңнамасында және Шартта көзделген талаптармен және тәртіппен Шартты өзгерту, толықтыру және бұзуға;

9) осы Шартта көзделген салдарды есепке ала отырып, тапсырыс берілген Турдан бас тартуға;

10) шетелдік туристерге құқықтық және өзге көмек түрлерін алуда Қазақстан Республикасы мемлекеттік билік органдарының жәрдемдесуіне;

11) қолда бар байланыс құралдарына кедергісіз қол жеткізуге;

12) Қазақстан Республикасының және уақытша болатын елдегі (жерде) заңнамамен анықталған құқықтар.

6.2. Транзитті қоса алғанда, саяхат жасау уақытында Тұтынушы мыналарға міндетті:

1) Брондау парағын рәсімдеу кезінде Орындаушыға қалаған туристік маршрут туралы ақпарат ұсынуға және өз талаптарын хабарлауға;

2) Орындаушы өз міндеттерін орындау (сапарды (турды) рәсімдеу) үшін тиісінше рәсімделген қажетті құжаттады уақытында беруге;

3) осы Шартта белгілеген мерзімде Турөнімнің құнын төлеуге;

4) уақытша болатын елдің (жердің) заңнамасын сақтауға, уақытша болатын елде (жерде) қоршаған ортаны сақтауға, табиғат, тарих және мәдениет ескерткіштеріне мұқият болуға, кедендік қағидаларды, сондай-ақ уақытша

временного пребывания; соблюдать правила внутреннего распорядка и противопожарной безопасности в местах размещения и пребывания.

5) прибыть не позднее чем за 2 часа до времени выезда (вылета) на указанное место сбора группы;

6) оплатить фактически понесённые Исполнителем расходы, в том числе штрафные санкции в случае отказа от Договора до начала поездки в порядке, предусмотренном данным Договором

7) возмещать ущерб, причинённый Исполнителем своими неправомерными действиями.

8) при отказе от исполнения настоящего Договора вернуть Исполнителю Документы на получение Тура, дающие право Туристу на получение туристических услуг;

9) своевременно и в полном объёме производить оплату за использование дополнительных услуг в местах проживания и пребывания;

10) оплатить стоимость въездной визы при прохождении паспортного контроля, в случае такой необходимости;

11) соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;

12) потребители, 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";

13) предоставить наименование страховой организации или филиала страховой организации-нерезидента Республики Казахстан, с которой (которым) Турист, выезжающий за рубеж, изъявляет намерение заключить договор обязательного страхования туриста;

14) иные обязанности определяются законодательством страны (места) пребывания.

6.3. Исполнитель обязан:

1) Достоверно и в полном объёме информировать Потребителя обо всех правилах и условиях эффективного и безопасного использования Туристского продукта; о правилах выезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для выезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; о необходимости предоставления свидетельства о страховании жизни и здоровья (в случаях, предусмотренных международными договорами, законодательством страны (места) временного пребывания), о документах, которые должны быть представлены в сроки для получения въездных виз в страну следования. Также, достоверно и в полном объёме информировать Потребителя о программе тура, в том числе: время и даты вылета/прилёта/отлёта (выезда/приезда/выезда), а также место/город вылета/прилёта/отлёта (выезда/приезда/выезда).

Информировать Потребителя обо всех предоставляемых услугах: трансфер, мед. страхование, категория отеля, категория номера, система питания, количество ночей, включённых в тур, количество дней, включённых в тур, экскурсионная программа, а также контактные телефоны, адрес, название принимающего оператора.

Достоверно и в полном объёме информировать об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристического показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объёме, необходимом для совершения путешествия); о порядке доступа к туристическим ресурсам с учётом принятых в

болатын елге (жерге) кіру және уақытша болатын елден (жерден) кету қағидаларын сақтауға: пен уақытша болатын елдің қолданыстағы заңдарының талаптарын және қоғамдық тәртібін бұзбауға; уақытша болатын және орналастырылатын жерлердің ішкі тәртібі мен өртке қарсы қауіпсіздігінің қағидаларын сақтауға;

5) шығу (ұшып шығу) уақытына дейін 2 сағаттан кешіктірілмей топ жиналатын жерге келуге;

6) осы Шартта белгіленген тәртіппен сапар басталғанға дейін Шарттан бас тартқан жағдайда Орындаушы нақты келтірілген залалдарды, оның ішінде айыппұлдық санкцияларды төлеуге;

7) Орындаушыға заңсыз әрекеттермен келтірілген залал өтеуге,

8) осы Шартты орындаудан бас тартқан жағдайда Туристке туристік қызметтерді алуға құқық беретін Тур алуға арналған құжаттарды Орындаушыға қайтаруға;

9) болатын және тұратын жерлерде қосымша қызметтерді пайдаланғаны үшін төлемді уақтылы және толық көлемде жүзеге асыруға;

10) қажет болған жағдайда төлқұжаттық бақылаудан өту кезінде кіру визасының құнын төлеуге;

11) саяхат барысында жеке қауіпсіздік қағидаларын сақтауға;

12) 2001 жылғы 13 маусымдағы «Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы» Қазақстан Республикасы Заңының [26-бабының](#) 6-тармағына сәйкес, уақытша болатын елге (жерге) саяхатқа баруды болжамдайтын Тұтынушылар, халықаралық медицина талаптарына сәйкес профилактикадан өтуге;

13) шетелге шығатын Турист туристі міндетті сақтандыру шартын жасасуға ниетін білдірген сақтандыру ұйымының немесе Қазақстан Республикасының бейрезидент сақтандыру ұйымы филиалының атауын ұсынуға;

14) болатын елдің (жердің) заңнамасымен анықталатын басқа да міндеттер.

6.3. Орындаушы міндетті:

1) Тұтынушыны Туристік өнімді тиімді және қауіпсіз пайдаланудың барлық қағидалары мен шарттары; уақытша болатын елге (жерге) келу және уақытша болатын елден (жерден) кету қағидалары, оның ішінде уақытша болатын елге келу және (немесе) одан кету үшін визаның болу қажеттілігі туралы мәліметтер туралы; халықаралық шарттарда, уақытша болатын елдің (жердің) заңнамасында көзделген жағдайларда өмір мен денсаулықты сақтандыру туралы куәліктерді ұсыну қажеттілігі; баратын елге кіру визаларын алу үшін мерзімдерде ұсынылуы тиіс құжаттар туралы қажет және дәйекті ақпаратты ұсынуға. Сондай-ақ Тұтынушыға турдың бағдарламасы, оның ішінде ұшып шығу/ұшып келу/ұшып кету уақыты мен күні, сондай-ақ шығу/ұшып келу/ұшып кету (шығу/келу/кету) жері/орны туралы қажетті және дәйекті ақпаратты ұсынуға.

Тұтынушыны көрсетілетін барлық қызметтер туралы хабардар етуге: трансфер, медициналық сақтандыру, қонақұйдің санаты, нөмірдің санаты, тамақтандыру жүйесі, турға қосылған түндердің саны, турға қосылған күндердің саны, экскурсиялық бағдарлама, сондай-ақ байланыс телефондары, мекенжайы, қабылдаушы оператордың атауы.

Саяхат жасау үшін қажетті көлемде жергілікті халықтың дәстүрлері, діни әдет-ғұрыптары, киелі жерлері, табиғат, тарих, мәдениет ескерткіштері және ерекше қорғауға

стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объёме, необходимом для совершения путешествия); об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если турист предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний; о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья туриста в случае, если турист 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); о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объёме, необходимом для совершения путешествия); о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Казахстана, дипломатических представительств и консульских учреждений Казахстана, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист 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 туриста; об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристический продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей; о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания; об иных особенностях путешествия. Ответственность за неполное, недостоверное или частичное информирование Потребителя, по указанным выше обстоятельствам, несёт исключительно Исполнитель.

2) Обеспечить бронирование туристических услуг в соответствии с Листом бронирования.

3) Обеспечить Потребителя необходимыми документами в соответствии с количеством Туристов: ваучер, страховой полис, авиабилеты на авиарейсах согласно графику отправления по маршруту, указанному в Листе бронирования.

4) предупредить Потребителя о необходимости подачи в срок документов на визу. В случае нарушения Потребителем указанного срока, Исполнитель не несёт ответственности за несвоевременное получение визы. Потребитель в данном случае несёт все фактические расходы за свой счёт;

5) 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;

6) незамедлительно информировать за свой счёт уполномоченный орган в области туристской деятельности, и уполномоченный орган в сфере гражданской защиты, а также семью Потребителя с момента, когда они узнали или должны были узнать о чрезвычайном происшествии с Потребителем во время путешествия.

7) Если чрезвычайное происшествие произошло с иностранными туристами на территории Республики Казахстан или туристами-гражданами Республики Казахстан

алынған басқа да туристік көрсету объектілері, қоршаған ортаның жай-күйі; саяхат жасау үшін қажетті көлемде уақытша болатын елде (жерде) қабылданған шектеу іс-шараларын есепке ала отырып, туристік ресурстарға қолжеткізу тәртібі туралы, егер турист жұқпалы аурулардың қаупі бар уақытша болатын елге (жерге) сапарға аттанса, саяхат жасаған кезде тап болуы мүмкін қауіптер, оның ішінде халықаралық медицина талаптарына сәйкес профилактикадан өту қажеттілігі туралы; егер турист оның өмірі мен денсаулығына жоғары қауіп төндіретін маршруттардан (таулы және жүріп өту қиын жерлер, спелеологиялық және су объектілері, экстремалды туризм мен спорт түрлері және басқалары) өтумен байланысты саяхат жасауды болжаған жағдайда туристің өмірі мен денсаулығы үшін ықтимал тәуекелдер мен салдар; саяхат жасау үшін қажетті көлемде кедендік, шекаралық, медициналық, санитарлық-эпидемиологиялық және басқа да қағидалар; турист уақытша болатын елде (жерде) оның өмірі мен денсаулығының қауіпсіздігіне қатер төндіретін төтенше жағдайлар немесе басқа да жағдайлар туындаған кезде, сондай-ақ туристің мүлкіне зиян келтіру қаупі туындаған жағдайда жүгіне алатын Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдарының, уақытша тұратын елде (жерде) орналасқан Қазақстанның дипломатиялық өкілдіктері мен консулдық мекемелерінің орналасқан жері, пошталық мекенжайлары және байланыс телефондары туралы; егер Туристік өнім ата-анасының, асырап алушыларының, қамқоршыларының еріп жүруінсіз кәмелетке толмаған азаматтар тобының ұйымдасқан кетуін қамтыса, кәмелетке толмаған азаматтар тобы басшысының уақытша болатын елдегі (жердегі) мекенжайы және байланыс телефон нөмірі; уақытша болатын елдің (жердің) ұлттық және діни ерекшеліктері; сапардың басқа да ерекшеліктері туралы қажетті және дәйекті ақпаратты ұсынуға. Жоғарыда көрсетілген мән-жайлар бойынша Тұтынушыны толық емес, дәйекті емес немесе ішінара хабардар еткені үшін тек Орындаушы жауапты болады.

2) Брондау парағына сәйкес туристік қызметтер брондауды қамтамасыз етуге.

3) Тұтынушыға Туристер санына сәйкес қажетті құжаттарды қамтамасыз етуге: ваучерлер, сақтандыру полисі, Брондау парағында көрсетілген маршрут бойынша жөнелту кестесіне сәйкес әуе билеттері.

4) Тұтынушыны виза алуға қажет құжаттарды мезгілінде ұсыну қажеттілігі туралы ескертуге. Тұтынушы көрсетілген мерзімді бұзған жағдайда визаны уақтылы алмағаны үшін Орындаушы жауапты емес. Бұл жағдайда Тұтынушы барлық нақты шығындарды өз есебінен көтеруге.

5) Шартпен көзделген мән-жайлар өзгерген жағдайда және Шарттың талаптарын елеулі түрде өзгерту қажет болған жағдайда жазбаша нысанда осындай өзгерістердің сипаты және ықтимал салдарлары туралы дереу хабарлауға;

6) туристік қызмет саласындағы уәкілетті органды және азаматтық қорғау саласындағы уәкілетті органды, сондай-ақ Тұтынушының отбасы мүшелерін саяхат кезінде Тұтынушымен болған төтенше оқиға туралы білген немесе білуге тиіс болған кезден бастап өз есебінен дереу хабардар етуге міндетті.

за пределами Республики Казахстан, Исполнитель обязан проинформировать также органы дипломатической службы.

6.4. Исполнитель имеет право:

- 1) на получение от Туриста необходимой персональной информации, с целью реализации бронирования и обеспечения предоставления туристических услуг;
- 2) на возмещение Туристом убытков, причинённых его неправомерными действиями, в том числе и нарушением условий настоящего Договора;
- 3) отказаться от исполнения Договора в случаях, предусмотренных настоящим Договором.
- 4) на любые изменения продолжительности, маршрута и других параметров туристических услуг, входящих в состав Турпродукта по согласованию с Потребителем. В случае если это связано с необходимостью обеспечения безопасности Туриста Исполнитель имеет право в одностороннем порядке изменять продолжительность, маршрут и другие параметры туристических услуг.
- 5) на изменение цены Турпродукта после заключения договора на туристическое обслуживание в случаях, предусмотренных Договором.
- 6) на внесение изменений в условия настоящего Договора или его расторжения в связи с изменением существенных условий договора и обстоятельств, которыми стороны руководствовались при заключении договора.

7. Ответственность Сторон

7.1. В случае отказа Потребителя от получения туристических услуг по каким-либо причинам или невозможности их получения в результате отказа посольства страны посещения в выдаче визы Туристу (далее по тексту – отказ*) Потребитель обязуется компенсировать Исполнителю фактически понесённые расходы в таком порядке и размерах:

- 1) при отказе за 30-21 дней до начала предоставления туристических услуг - 15% от стоимости туристических услуг;
- 2) при отказе за 20-15 дней до начала предоставления туристических услуг - 50% от стоимости туристических услуг;
- 3) при отказе за 14-8 дней до начала предоставления туристических услуг - 85% от стоимости туристических услуг;
- 4) при отказе за 7-1 дней до начала предоставления туристических услуг - 100% от стоимости туристических услуг;
- 5) при отказе от заказа, приходящегося на высокий сезон - 100% от стоимости туристических услуг за любое количество дней до начала тура;
- 6) при отказе от заказа по акции «раннее бронирование» или по другим акциям, если такое положение было указано в условиях проведения акции - 100% стоимости туристических услуг за любое количество дней до начала тура;

Стороны согласовали и установили, что период высокого сезона устанавливается Туроператором самостоятельно, информация об указанном сезоне доносится Туроператором к Турагенту в удобной для Туроператора форме. В частности, на сайте www.joinup.kz.

Если фактические расходы, которые понёс Исполнитель на момент отказа (аннуляции) или должен претерпеть позже в соответствии с условиями заключённого договора с Туроператором превышают размер, установленный п. 7.1 данного Договора, Потребитель обязан уплатить Исполнителю такие фактические расходы, не покрытые суммой, установленной в п. 7.1. Договора.

Приведённый размер фактических понесённых расходов может быть изменён. Размер выплат, которые обязан уплатить Турист, зависит от договорённости Туроператора с партнёром по организации тура. Если партнёром

7) Егер шетелдік туристер Қазақстан Республикасының аумағында немесе Қазақстан Республикасының турист азаматтары Қазақстан Республикасынан тысқары жерлерде төтенше жағдайға ұшыраған болса, Орындаушы дипломатиялық қызмет органдарына да хабарлауға міндетті.

6.4. Орындаушы құқылы:

- 1) брондауды және туристік қызмет көрсетуді іске асыру мақсатында Туристтен қажетті дербес ақпаратты алуға;
- 2) Туристтің заңсыз әрекеттерімен, оның ішінде осы Шарттың талаптарын бұзуымен келтірілген залалдарын өтеп беруге;
- 3) осы Шартта көзделген жағдайларда Шартты орындаудан бас тартуға;
- 4) Тұтынушымен келісу бойынша Турөнімнің құрамына кіретін туристік қызмет көрсетудің ұзақтығын, маршруттарды және басқа да параметрлерді өзгертуге. Егер бұл Туристтің қауіпсіздігін қамтамасыз ету қажеттілігінен байланысты болса, Орындаушы туристік қызмет көрсетудің ұзақтығын, маршрутын және басқа да параметрлерін біржақты тәртіппен өзгертуге құқылы.
- 5) Шартта көзделген жағдайларда туристік қызмет көрсетуге шарт жасасқаннан кейін Турөнімнің бағасын өзгертуге;
- 6) Тараптар басшылыққа алған Шарттың елеулі талаптарының және шарт жасалған кезінде мән-жайлардың өзгеруіне байланысты Шартқа өзгерістер енгізуге немесе бұзуға.

7. Тараптардың жауапкершілігі

7.1. Тұтынушы қандай да бір себептер бойынша туристік қызметтерді алудан бас тартқан немесе барған елдегі елшілігінің Туристке виза беруден бас тарту нәтижесінде оларды алуға мүмкіндік болмаған жағдайда Тұтынушы Орындаушыға келесі тәртіп пен мөлшеріндегі шығындарды төлеуге міндеттенеді (бұдан әрі мәтін бойынша – бас тарту)*:

- 1) туристік қызметтерді көрсетуді басталғанға дейін 30-21 күннен бұрын бас тарту кезінде - туристік қызметтердің құнынан 15%;
- 2) туристік қызметтерді көрсетуді басталғанға дейін 20-15 күннен бұрын бас тарту кезінде - туристік қызметтердің құнынан 50%;
- 3) туристік қызметтерді көрсетуді басталғанға дейін 14-8 күннен бұрын бас тарту кезінде - туристік қызметтердің құнынан 85%;
- 4) туристік қызметтерді көрсетуді басталғанға дейін 7-1 күннен бұрын бас тарту кезінде - туристік қызметтердің құнынан 100%;
- 5) жоғары маусымға келетін тапсырыстан бас тарту кезінде – тур басталғанға дейін күндердің кез келген саны үшін туристік қызметтердің құнынан 100%;
- 6) егер мұндай ереже акция жүргізу шарттарында көрсетілген болса, «ерте брондау» акциясы немесе басқа да акциялар бойынша тапсырыстан бас тарту кезінде - тур басталғанға дейін күндердің кез келген саны үшін туристік қызметтердің құнынан 100%.

Тараптар жоғары маусымның кезеңін Туроператор дербес белгілейтінін және көрсетілген маусым туралы ақпаратты Туроператор Туристік агентке Туроператорға ыңғайлы нысанда жеткізетінін келісіп, белгілеген. Атап айтқанда, www.joinup.kz сайтында.

Егер Орындаушыға бас тартқан (күші жойылған) сәтте келтірілген немесе Туроператормен тараппен жасасқан

Туроператора установлен иной размер затрат, чем предусмотренный условиями данного договора, Турист обязан уплатить указанные расходы, определённые партнёром, с учётом других положений настоящего договора. Для выяснения размера возможных расходов Потребитель вправе осуществлять запросы к Исполнителю, который в свою очередь обязан сообщить Туристу о возможных расходах, которые понёс каждый из партнёров Туроператора по туру.

* Исполнитель выставляет Потребителю счёт на сумму фактически причинённых расходов, который Потребитель должен оплатить в течение двух банковских дней с момента выставления такого счёта Исполнителем.

* В случае отказа посольства в выдаче визы, Исполнитель принимает все возможные действия для возврата платежей за исключением фактически понесённых расходов за услуги, предоставленные Исполнителем.

* Визовый сбор, оплаченный в Посольство (Консульство, Визовый центр, Миграционную службу и т.д.) за рассмотрение вопроса о выдаче визы, не возвращаются независимо от результатов рассмотрения документов или сроков отказа.

* В случае предоставления Потребителем ложных и / или сфальсифицированных документов для получения визы, Потребитель обязуется оплатить Исполнителю штраф в размере стоимости туристического продукта для такого Потребителя.

7.2. Турист несёт ответственность за повреждение ним имущества или осуществление противоправных действий во время поездки в соответствии с законодательством страны временного пребывания.

7.3. При аннулировании туров, приходящихся на Высокий сезон, аукционные предложения, праздники, в периоды выставок, ярмарок, а также при изменении фамилий в документах, Потребитель обязан возместить убытки Исполнителя в размере 100% стоимости тура, независимо от сроков отказа.

7.4. В случае, если забронированы авиабилеты или выписаны по специальному (блочному/чартерным/турпакетным/туроператорскому) тарифу авиакомпании, применяется 100% штраф независимо от сроков отказа. При этом следует иметь в виду, что тариф авиабилетов на чартерные рейсы, а также авиабилеты на регулярные рейсы, которые проданы по тарифам согласно правилам перевозчика, является не возвратными.

7.5. В случае нарушения Потребителем (Туристами, пользующихся туристическими услугами Туроператора), 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 туристического обслуживания или несоблюдение законодательства страны пребывания, штрафы взимаются с Потребителя в размерах, предусмотренных соответствующими правилами и нормами транспортной компании, гостиницы, страны пребывания и другими уполномоченными органами.

7.6. Турист несёт ответственность за использование Документов на получение тура.

7.7. Исполнитель не несёт ответственности за сохранность багажа, ценностей и документов Потребителя в течение всего периода Тура.

7.8. Исполнитель не несёт ответственности по возмещению денежных затрат Туриста за оплаченные услуги, если

шарттың талаптарына сәйкес кейінірек келтірілуі мүмкін нақты шығындар осы Шарттың 7.1-тармағында белгіленген мөлшерден өтелмеген асып кетсе, Тұтынушы Орындаушыға Шарттың 7.1-тармағында белгіленген сомамен өтелмеген нақты шығындарды төлеуге міндетті.

Нақты шығындардың келтірілген мөлшері өзгертілуі мүмкін. Турист төлеуге міндетті төлемдердің мөлшері Туроператор мен тур ұйымдастыратын әріптес арасында жасасқан уағдаластыққа байланысты болады. Егер Туроператордың әріптесі осы шарттың талаптарында көзделген өзгеше шығындар мөлшерін белгілесе, Турист осы шарттың өзге де талаптарын есепке ала отырып, көрсетілген шығындарды төлеуге міндетті. Ықтимал шығыстар мөлшерін анықтау үшін Тұтынушы Орындаушыға сұрау салуға құқылы, өз кезегінде Туристке Туроператордың әрбір әріптесіне тур бойынша келтірілген ықтимал шығындар туралы хабарлауға міндетті.

* Орындаушы Тұтынушыға Орындаушы мұндай шотты қабылдаған сәттен бастап екі банктік күн ішінде Тұтынушы төлеуі тиіс нақты келтірілген шығындар сомасына шот ұсынады.

* Елшілік виза беруден бас тартқан жағдайда Туроператор көрсеткен қызметтер үшін келтірілген нақты шығындар мен айыппұлдық санкцияларды қоспағанда, төлемдерді қайтару үшін барлық ықтимал әрекеттерді жасайды.

* Виза беру туралы мәселесін қарау үшін Елшілікке (Консулдыққа, Визалық орталығына, Көші-қон қызметіне және т.б.) төленген визалық алым құжаттарды қарау нәтижесіне немесе бас тарту мерзімдеріне қарамастан қайтарылмайды.

* Тұтынушы виза алу үшін көрінеу жалған және/немесе бұрмаланған құжаттарды ұсынған жағдайда Тұтынушы Орындаушыға мұндай Орындаушы үшін туристік өнімнің құны мөлшеріндегі айыппұл төлеуге міндеттенеді.

7.2. Турист саяхат жасау кезінде мүліктің бүлінгені немесе заңсыз әрекеттер жасағаны үшін уақытша болатын елдің заңнамасына сәйкес жауапты болады.

7.3. Жоғары маусымға, аукциондық ұсыныстарға, мереке күндеріне, көрмелер, жәрмеңкелер кезеңіне келетін турларды жою, сондай-ақ құжаттардағы аты-жөнін өзгерту кезінде Тұтынушы Орындаушыға бас тарту мерзімдеріне қарамастан турдың құнынан 100% мөлшеріндегі залалдардың орнын толтыруға міндетті.

7.4. Әуе компанияның (блоктық/чартерлік/турпакеттік/туроператорлық) арнайы тарифі бойынша әуе билеттері брондалған немесе ұсынылған жағдайда бас тарту мерзімдеріне қарамастан 100% айыппұл қолданылады. Бұл ретте чартерлік рейстерге арналған әуе билеттерінің тарифі, сондай-ақ тасымалдаушының қағидаларына сәйкес тарифтер бойынша сатылған тұрақты рейстерге арналған әуе билеттердің құны қайтарылмайды екендігі есепке алынуы тиіс.

7.5. Тұтынушы (Туроператордың қызметтерін пайдаланатын Туристер) жол жүру, тіркелу немесе багажды алып жүру қағидаларын бұзған, көлік компаниясының мүлкіне зиян келтірген немесе қонақүйде тұру қағидаларын, шекарадан кесіп өту қағидаларын бұзған және Туроператор туристік қызмет көрсетуді аяқтағаннан кейін тұрақты тұратын елге оралмаған немесе уақытша болатын елдің заңнамасын сақтамаған жағдайда Тұтынушыдан көлік компаниясының, қонақүйдің, уақытша болатын елдің және басқа да уәкілетті

Потребитель в период обслуживания по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных посредством Туроператора услуг, не возмещает Потребителю расходов, выходящих за пределы услуг, оговорённых в Заявке.

7.9. В случае наступления следующих обстоятельств:

- Отсутствие Аннуляции при наличии нарушения обязательств согласно данному Договору;

- Отсутствие оплаты Турагентом Турпродукта согласно разделу 5 настоящего Договора;

- Неявка туриста на рейс по каким-либо причинам;

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

7.10. Исполнитель 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 несёт ответственности за любые неудобства, причинённые Туристу в связи с этим.

7.11. Предоставляя информацию о категории отеля, Исполнитель руководствуется только классификациями гостиниц, которая подаётся администрацией отеля.

7.12. Исполнитель не несёт ответственности за отказ соответствующих государственных органов (посольств, консульств, таможенной, пограничной службы и т.д.), в том числе иностранного государства, выдать визу туристу (разрешить въезд / выезд в / из страны путешествия), даже если Исполнитель осуществляет за туриста фактические действия по передаче его документов в соответствующие представительства (службы / органа) иностранного государства в Республике Казахстан. В случае невозможности для лица, которое приобрело тур, совершить путешествие в связи с решением госорганов (посольства / консульства, таможни, пограничной службы / миграционной службы и т.п.) в том числе и иностранного государства, лицу не возвращаются (не возмещаются) фактически понесённые в связи с его заказом расходы в число, которых входят, но не ограничиваются указанными, консульский сбор, авиабилеты и тому подобное.

7.13. В случае введения (или увеличения действующего) топливного сбора Авиакомпанией-перевозчиком после направления Исполнителем Туристу подтверждения Заказа, Исполнитель предоставляет Потребителю счёт на доплату суммы топливного сбора, размер которого подлежит перечислению Потребителем на счёт Исполнителя (или в кассу- при наличии) в течение одного банковского дня. В случае ненадлежащего исполнения Потребителем обязанности по оплате топливного сбора, соответствующий заказ может быть аннулирован Туроператором, о чем будет сообщено Потребителю. В таком случае применяется ответственность, предусмотренная пунктом 7.1. настоящего Договора

7.14. Исполнитель несёт ответственность перед Потребителем в размере, не превышающем стоимости Туристического продукта (туристические услуги), за убытки, возникшие по вине Исполнителя и при наличии прямой причинно-следственной связи между понесёнными убытками и действием Исполнителя.

7.15. Размер возмещения убытков, причинённых Туристу по вине Исполнителя, не может превышать размера

органдардың тиісті қағидалары мен нормаларында көзделген мөлшерлердегі айыппұлдар өндіріп алынады.

7.6. Турист Тур алуға арналған құжаттарды пайдалану үшін жауапты болады.

7.7. Орындаушы Тур барысында Тұтынушының бағажының, құндылықтарының және құжаттарының сақталуына жауапты болмайды.

7.8. Егер Тұтынушы қызмет көрсету кезеңінде өз қалауы бойынша немесе өз мүдделеріне байланысты Туроператор арқылы көрсетілетін қызметтердің барлығын немесе бір бөлігін пайдаланбаса, Орындаушы Тұтынушыға Өтінімде көрсетілген қызметтерден тыс шығатын шығындарды өтемейді және төленген қызметтер үшін Туристтің ақшалай шығындарын өтеу үшін жауапты болмайды.

7.9. Келесі мән-жайлар басталған жағдайда:

- Осы Шартқа сәйкес міндеттемелер бұзылған кезінде Аннуляция жасалмаған жағдайда;

- Осы Шарттың 5-тарауына сәйкес Турагент Турөнімнің ақысын төленбеген жағдайда;

- Турист рейске қандай болса себептерден келмеген жағдайда;

Туристке Турөнімнің жалпы құнынан 100 (жүз) пайызы мөлшеріндегі айыппұл салынады.

7.10. Орындаушы қонақүй әкімшілігінің шешімімен немесе жергілікті билік органдарының мұрсатымен немесе жеке тұлғалармен жүзеге асырылатын құрылыс және жөндеу жұмыстарын келген еліндегі қонақүйдің аумағында немесе қонақүйге іргелес аумақта жүргізу жоспарларын білмейді және осыған байланысты Туристке келтірілген қолайсыздықтар үшін жауапты болмайды.

7.11. Орындаушы қонақүйдің санаты туралы ақпаратты ұсына отырып, қонақүйдің әкімшілігі ұсынған қонақүйлердің классификациясын ғана басшылыққа алады.

7.12. Тіпті егер Орындаушы турист үшін оның құжаттарын Қазақстан Республикасындағы шет мемлекеттің тиісті өкілдіктеріне (қызметтеріне/органдарына) беру бойынша нақты әрекеттер жасаған болса да, Орындаушы тиісті мемлекеттік органдардың (елшіліктердің, консулдықтардың, кеден, шекара қызметінің және т.б.), оның ішінде шет мемлекеттің органдарының Туристке виза (елге кіруге/шығуға рұқсат) беруден бас тартқаны үшін жауапты болмайды. Тур сатып алған адам үшін мемлекеттік органдардың (елшіліктердің/консулдықтардың, кеденнің, шекара қызметінің/көші-қон қызметінің және т.б.), оның ішінде шет мемлекеттің шешіміне байланысты саяхаттауға мүмкіндік болмаған жағдайда тұлғаға консулдық алым, әуе билеттері және т.б. кіретін, бірақ онымен шектелмейтін оның тапсырысына байланысты жақты келтірілген залалдар қайтарылмайды (өтелмейді)

7.13. Орындаушы Туристке Тапсырыс растауды жолдағаннан кейін Тасымалдайтын әуе компаниясының отын алымы күшіне енген (немесе қолданыстағы отын алымы ұлғайтылған) жағдайда Орындаушы Тұтынушыға бір банктік күн ішінде Орындаушының шотына аударылатын отын алымының сомасын қосымша төлеуге шотын ұсынады. Тұтынушы отын алымын төлеу бойынш міндетін тиісінше орындамаған жағдайда Туроператор тиісті тапсырыстың күшін жоюы мүмкін және бұл жөнінде Тұтынушыға хабарланады. Бұл жағдайда осы Шарттың 7.1-тармағында көзделген жауапкершілік қолданылады.

фактически понесённых и документально подтверждённых убытков.

7.16. Ответственность за отмену или изменение времени отправления и прибытия транспортных средств и связанные с этим изменения объёма и сроков тура несёт перевозчик, в соответствии с соответствующими международными конвенциями, Авиационными Правилами Перевозки пассажиров и багажа авиапредприятиями Республики Казахстан и Законом Республики Казахстан «Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации». Туроператор не несёт ответственности за убытки, причинённые 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 оказанием транспортных услуг, предъявляются непосредственно перевозчикам в соответствии с Авиационными Правилами Перевозки пассажиров и багажа авиапредприятиями Республики Казахстан.

7.17. Исполнитель не несёт ответственности за опоздание лиц, которым реализован Турпродукт к назначенному времени для прохождения таможенного контроля, регистрации или на посадку в самолёт, а также до момента отъезда экскурсионного автобуса, до времени предназначенного для предоставления питания и тому подобное.

7.18. Исполнитель не несёт ответственности за дополнительные расходы Туристов, которые возникли в результате изменений в отпавлении или прибытии авиарейсов, такие расходы как на питание, такси, мобильные переговоры, расходы по проездным документам, дополнительное проживание и другие расходы.

7.19. Исполнитель не несёт ответственности, если решением властей или ответственных лиц Туристу отказано в возможности въезда или выезда вследствие нарушения правопорядка или других причин или если в результате каких-либо других причин, не зависящих от Исполнителя, Турист не использовался Турпродуктом.

7.20. Исполнитель не несёт ответственности за действия посольств и консульств, связанные со своевременной выдачей документов, необходимых туристам для получения туристических услуг.

7.21. В случае предоставления Потребителем заведомо ложных и/или сфальсифицированных документов, Турагент обязуется оплатить Туроператору штраф в размере двойной стоимости туристического продукта для такого Туриста.

7.22. В случае изменения фамилии Туриста в авиабилетах по вине / инициативе Туриста, Исполнитель имеет право применить штраф 10% от стоимости турпродукта, если это позволяют условия тарифа по таким авиабилетам.

7.23. Исполнитель имеет право на удержание выполнения, взятых на себя по Договору обязательств, в случае если Потребитель оплатил туристический продукт не в полном размере или нарушил другие обязательства по настоящему Договору.

7.24. Исполнитель не несёт ответственности за качество предоставляемых услуг в случае их заказа туристами в стране пребывания у третьих лиц (например приобретение экскурсионного обслуживания у посторонних лиц и т.д.).

7.25. В случае, когда невозможность исполнения Договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из Сторон не отвечает, Потребитель возмещает

7.14. Орындаушының әрекеттері мен келтірілген шығындар арасында себеп-салдарлық байланыс болған кезінде Орындаушының кінәсінен туындаған залалдар үшін Орындаушы Тұтынушы алдында Туристік өнімнің (туристік қызметтердің) құнынан аспайтын мөлшерінде жауапты болады.

7.15. Орындаушының кінәсінен Туристке келтірілген залалдардың мөлшері нақты келтірілген және құжатпен расталған залалдардың сомасынан аспауы тиіс.

7.16. Тиісті халықаралық конвенцияларға, Қазақстан Республикасының әуе кәсіпорындарымен жолаушылар мен багажды тасымалдаудың авиациялық қағидаларына және «Қазақстан Республикасының әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес көлік құралдарының жөнелту және келу уақытын жойғаны немесе өзгергені және осыған байланысты турдың көлемі мен уақытының өзгергені үшін тасымалдаушы жауапты болады. Тасымалдаушы рейсті тоқтаған, тасымалдаушының көлік құралдарының жөнелту/келу уақыты өзгерген, сондай-ақ осыған байланысты тур бағдарламасына өзгерістер енгізілген жағдайда Туристке келтірілген залалдар үшін Туроператор жауапты болмайды. Көлік қызметтері тиісінше көрсетілмегеніне байланысты барлық наразылықтар, талап арыздар Қазақстан Республикасының әуе компанияларымен жолаушылар мен багажды тасымалдаудың авиациялық қағидаларына сәйкес тасымалдаушыларға тікелей қойылады.

7.17. Орындаушы Турөнім өткізілген тұлғалардың кедендік бақылаудан, тіркелу немесе ұшаққа отырғызу үшін белгіленген уақытқа кешігіп келгені, сондай-ақ экскурсиялық автобустың кету, тамақтану уақытын өткізіп алғаны үшін жауапты болмайды.

7.18. Орындаушы әуе рейстердің жөнелтілуіне немесе келуіне өзгерістер енгізу нәтижесінде Туристерге келтірілген қосымша шығындар, мысалы, тамақтануға, таксиге, ұялы байланысқа, жол жүру құжаттарына, қосымша тұруға шығындар және басқа да шығындар үшін жауапты болмайды.

7.19. Егер құқық тәртібін бұзу немесе басқа себептер салдарынан уәкілетті органдардың немесе жауапты тұлғалардың шешімі бойынша Туристке кіруге немесе шығуға тыйым салынса немесе егер Турист Орындаушыға қатысты емес қандай болса басқа себептер нәтижесінде Турөнімді пайдаланбаса, Орындаушы жауапты болмайды.

7.20. Орындаушы туристерге туристік қызметтерді алу үшін қажетті құжаттары уақтылы беруге байланысты елшіліктер мен консулдықтардың әрекеттері үшін жауапты болмайды.

7.21. Тұтынушы көрінеу жалған және/немесе бұрмаланған құжаттарды ұсынған жағдайда Турагент Туроператорға мұндай Турист үшін туристік өнімнің қосарлы құны мөлшеріндегі айыппұл төлеуге міндеттенеді.

7.22. Егер осындай әуе билеттері бойынша тарифтердің шарттарында мүмкіндік берілсе, Туристің кінәсі/бастамасы бойынша әуе билеттеріндегі Туристің аты-жөні өзгерген жағдайда Орындаушы туристік өнімінің құнынан 10% мөлшеріндегі айыппұл қолдануға құқылы.

7.23. Егер Тұтынушы туристік өнім ақысын толық төлемесе немесе осы Шарт бойынша басқа да міндеттемелерді бұзса, Орындаушы Шарт бойынша өзіне алған міндеттемелерді орындауды ұстап қалуға құқылы.

Исполнителю фактически понесённые им расходы, согласно пункту 10 [статьи 17](#) Закона Республики Казахстан от 13 июня 2001 года "О туристской деятельности в Республике Казахстан".

7.26. Исполнитель не несёт ответственности за ущерб, понесённый Потребителем во время совершения путешествия вследствие действия непреодолимой силы.

7.27. В случае невыполнения условий настоящего Договора со стороны Исполнителя/Туроператора, Турист вправе требовать возврата оплаченных средств за предоставленные услуги, при условии соблюдения требований п. 6.2 настоящего Договора.

7.28. В случае отказа Исполнителя от исполнения настоящего Договора, Турист имеет право на возмещение подтверждённых документально убытков, кроме случая, когда это произошло по вине Туриста.

7.29. 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 по поездке (аннуляции) несёт Турист.

7.30. В случае наступления страхового случая претензии по убыткам Турист предъявляет в страховую компанию, указанную в страховом полисе.

7.31. В случае досрочного прекращения Туристом срока пребывания в поездке, и (или) неиспользование заказанных услуг, по каким-либо причинам, Исполнитель не несёт ответственности за такие действия Туриста и не осуществляет компенсации за неполученные услуги.

7.32. В случае несоответствия условий тура условиям настоящего Договора, Турист обязан сообщить Исполнителю/Туроператору или представителю принимающей стороны в кратчайшие сроки, для предоставления возможности устранения указанных несоответствий. В случае если Турист не сообщила о наличии замечаний к услугам или несоответствия услуг, заявленным в договоре, однако должным образом принял их, то есть использовал, претензии в данном случае Исполнителем не принимаются.

7.33. Для получения компенсации за предоставленные услуги в стране временного пребывания Туристу необходимо составить Акт несоответствия услуг за собственной подписью и подписью представителя принимающей стороны. В случае возможности, предъявить Исполнителю официальный письменный документ, выданный третьим лицом, оказывающим услуги, которые включены в Турпродукт, с подтверждением факта невозможности предоставления услуг.

7.34. Меры ответственности Сторон, непредусмотренные в Договоре, применяются в соответствии с нормами гражданского законодательства, действующего на территории Республики Казахстан.

8. Разрешение споров

8.1. Споры, вытекающие из Договора, подлежат разрешению в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

8.2. Все предъявленные Потребителем обоснованные рекламации должны содержать имя, дату, место пребывания Туриста, а также сопровождаться составленным на месте Актом, подписанным Туристом и представителем Туроператора (или представителем отеля / партнёрами по организации тура), а также должны быть подтверждены документально (фото и видеозапись). Рекламации должны

7.24. Ушінші тұлғалар уақытша болатын еліндегі туристерге қызмет көрсеткен (мысалы, туристер үшінші тұлғалардан экскурсиялық қызметтерді сатып алған және т.б.) жағдайда Орындаушы көрсетілетін қызметтердің сапасы үшін жауапты болмайды.

7.25. 2001 жылғы 13 маусымдағы «Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 17-бабының 10-тармағына сәйкес шартты орындамау мүмкіндігі Тараптардың бірде бірі жауап бермейтін мән-жайлар бойынша туындаған жағдайда, Тұтынушы Орындаушыға іс жүзінде тартқан шығындарын өтейді.

7.26. Орындаушы еңсерілмейтін күш жағдайлар салдарынан Тұтынушыға сапар барысында келтірілген залалдар үшін жауапты болмайды.

7.27. Орындаушының/Туроператордың тарабынан осы Шарттың талаптары орындалмаған жағдайда Турист осы Шарттың 6.2-тармағының талаптарын сақтап, көрсетілген қызметтер үшін төленген қаражат қайтаруды талап етуге құқылы.

7.28. Туристтің/Турагенттің кінәсінен болған жағдайды қоспағанда, Орындаушы Шартты орындаудан бас тартқан жағдайда Турист құжатпен расталған шығындарды өлету құқығына ие болады.

7.29. Турист шетелге шығу үшін төлқұжатты және басқа да қажетті құжаттарды дұрыс емес рәсімдеу, Туристтің төлқұжаты туралы жалған мәліметтерді және басқа да деректерді беру салдарынан шыға алмаған жағдайда сапар (аннуляция) бойынша барлық қаржы шығындарды үшін Турист жауапты болады.

7.30. Сақтандыру жағдайы болған кезінде Турист шығындар бойынша наразылықтарын сақтандыру полисінде көрсетілген сақтандыру компаниясына ұсынады.

7.31. Турист сапарда болу мерзімін мерзімінен бұрын тоқтатқан және (немесе) тапсырыс берілген қызметтерді қандай да бір себептер бойынша пайдаланбаған жағдайда Орындаушы Туристтің мұндай әрекеттері үшін жауапты болмайды және алынбаған қызметтер үшін өтемақы төлеуді жүзеге асырмайды.

7.32. Турдың шарттары осы Шарттың талаптарына сәйкес келмеген жағдайда Турист көрсетілген сәйкессіздіктерді жоюға мүмкіндігін беру үшін Орындаушыны/Туроператорды немесе қабылдаушы тараптың өкілін қысқа мерзім ішінде хабардар етуге міндетті. Егер Турист Шарттарда көрсетілген қызметтерге ескертулердің болуы немесе қызметтердің сәйкессіздігі туралы хабарламаса, бірақ оларды тиісті түрде қабылдаса, яғни оларды пайдаланса, Орындаушы наразылықтарды қабылдамайды.

7.33. Турист уақытша болатын елде көрсетілген қызметтер үшін өтемақы алу үшін өзінің және қабылдаушы елдің өкілінің қолы қойылған Қызметтердің сәйкессіздігі туралы актісін жасауы тиіс. Мүмкіндік болған жағдайда Орындаушыға қызмет көрсетуге мүмкіндік болмау фактісін растап, Турөнімге қосылған қызметтерді көрсететін үшінші тұлға берген ресми жазбаша құжат ұсынылады.

7.34. Тараптардың Шартта көзделмеген жауапкершілік шаралары Қазақстан Республикасының аумағында қолданыстағы азаматтық заңнамасының нормаларына сәйкес қолданылады.

8. Дауларды шешу

быть получены Исполнителем в срок до 14 календарных дней после окончания тура. Рекламации должны быть направлены Потребителем по почте заказным письмом с описью вложений. Вместе с рекламациями Исполнителю предоставляется копия данного Договора, документы, подтверждающие оплату Потребителем Исполнителю за тур, другие документы, касающиеся инцидента. По подтвержденным Исполнителем рекламациям представителями Сторон обсуждаются и принимаются решения относительно размеров, сроков и порядка выплаты компенсации.

8.3. Исполнитель рассматривает полученные от Потребителя рекламационные документы в течение 30 дней, начиная с момента их получения.

8.4. Рекламации, представленные или заявленные Потребителем с нарушением п.7.1 настоящего Договора, Исполнителем к рассмотрению не принимаются.

8.5. Исполнитель не принимает претензий и не несет ответственности по претензиям, которые связаны с некоторыми отклонениями по обслуживанию, которое предоставляют гостиницы, мотели, пансионаты (невкусная еда, высокая стоимость дополнительных услуг, ненадежное подключение к сети Интернет, отключение воды и электроснабжения, уборка комнат и территории и т.п.) и негативными последствиями потребительских услуг, самостоятельно приобретенных туристом у любых субъектов рынка туристических услуг в стране пребывания / отдыха туриста. Исполнитель не владеет информацией о возможных планах администрации гостиниц по проведению строительных и ремонтных работ в курортной зоне и в отношении действий / бездействия местных органов власти.

8.6. Стороны так же договорились, что Турагент и Туроператор не являются специалистами и экспертами в вопросе категоризации отелей/номеров и определения их категорий. В решении спорных вопросов по категории отелей/номеров Стороны руководствуются информацией, предоставленной самим отелем или принимающей стороной по туру.

9. Форс-мажор

9.1. Стороны освобождаются от имущественной ответственности за невыполнение обязательств, предусмотренных Договором, при возникновении форс-мажорных обстоятельств, а именно:

- наводнение, землетрясение, цунами, эпидемии и другие стихийные бедствия, которые отнесены в данной местности к разряду стихийных; лесные пожары, взрывы арест воздушного судна; выход из строя или повреждения транспортных средств; забастовка, саботаж, локаут, война, революция, массовые беспорядки, террористические акты, аварии и другие непредвиденные ситуации, которые непосредственно повлияли на выполнение условий данного Договора; неблагоприятные погодные условия, которые не являются стихийными явлениями, но которые приводят к невозможности предоставления услуг в полном объеме и надлежащего качества, принятие государственными органами нормативных актов, 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, несут в себе угрозу жизни, здоровью и личной безопасности туристов, а также других обстоятельств, не зависящих от воли сторон и воли партнёров по организации путешествия.

9.2. Сторона, для которой возникла невозможность выполнения принятых на себя обязательств, вследствие

8.1. Шарттан туындайтын даулар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамаларына сәйкес шешілуге жатады.

8.2. Тұтынушы ұсынған негізделген рекламацияларда Туристтің аты, күні және болатын жері болуы, сондай-ақ Турист немесе Туроператор өкілінің (немесе қонақүй өкілінің / тур ұйымдастыру бойынша әріптестердің) қолы қойылған актісімен сүйемдеуі, сондай-ақ құжатпен (фото және бейнежазбамен) рәсімделуі тиіс. Орындаушы тур аяқталғаннан кейін күнтізбелік 14 күн ішінде рекламацияларды қабылдауы тиіс. Тұтынушы рекламацияларды салымдардың тізімі бар тапсырыс хатпен пошта бойынша жолдауы тиіс. Рекламациялармен бірге Орындаушыға осы шарттың көшірмесі, Тұтынушы Орындаушыға тур ақысын төлегенін растайтын құжаттар, оқиғаға қатысты басқа да құжаттар ұсынылады. Орындаушы растаған рекламациялар бойынша Тараптардың өкілдері өтемақылардың мөлшерлерін, төлеу мерзімі мен тәртібін талқылайды және шешім қабылдайды.

8.3. Орындаушы Тұтынушыдан алынған рекламациялық құжаттарды алған сәттен бастап 30 күн ішінде қарайды.

8.4. Тұтынушы осы Шарттың 7.1-тармағын бұза отырып берген немесе мәлімдеген рекламацияларды Орындаушы қарауға қабылдамайды.

8.5. Орындаушы қонақүйлер, мотельдер, пансионаттар көрсететін қызметтер (дәмсіз тамақ, қосымша қызметтердің жоғары құны, Интернет желісіне тұрақты емес байланыс, сумен және электрмен жабдықтауды ажырату, бөлмелер мен аумақты тазалау және т.б.) бойынша кейбір ауытқулармен және турист болатын/демалатын еліндегі туристік қызметтер нарығының кез келген субъектілерінен турист дербес алған тұтынушылық қызметтердің жағымсыз салдарымен байланысты наразылықтарды қабылдамайды және мұндай наразылықтар бойынша жауапты болмайды. Орындаушы қонақүй әкімшілігінің курорттық аймақта құрылыс-жөндеу жұмыстарын жүргізу бойынша ықтимал жоспарларына және жергілікті билік органдарының әрекетіне/әрекетсіздігіне қатысты ақпаратқа ие болмайды.

8.6. Тараптар Турагент және Туроператор қонақүйлердің/нөмірлердің санаттарын анықтау мәселелеріндегі мамандар және сарапшылар болып табылмайтыны туралы келісті. Осы даулы мәселелерді шешу кезінде Тараптар қонақүйдің өзі немесе турға қабылдаушы тараптың ұсынған ақпаратын басшылыққа алады.

9. Форс-мажор

9.1. Форс-мажорлық жағдайлар туындаған жағдайда Тараптар Шарт бойынша міндеттемелерді орындамағаны үшін мүлдіктік жауапкершіліктен босатылады, атап айтқанда:

- су тасқыны, жер сілкінісі, цунами, эпидемиялар және осы ауданда табиғи апаттарға жатқызылатын басқа да дүлей апаттар; орман өрттері, жарылыстар, әуе кемелерге тыйым салу; көлік құралдарының істен шығуы немесе зақымдануы; осы Шарттың талаптарын орындауға тікелей әсер еткен ереуіл, саботаж, локаут, соғыс, революция, жаппай тәртіпсіздіктер, лаңкестік актілер, апаттар және басқа да күтпеген жағдайлар; дүлей апаттар болып табылмайтын, бірақ толық көлемде және тиісті сапада қызмет көрсету мүмкінсіздігіне әкелетін қолайсыз ауа райы жағдайлары; осы Шарттың талаптарына сәйкес өзіне қабылдаған міндеттемелерді тараптар тиісінше орындау

действия форс-мажорных обстоятельств, обязана в письменной форме уведомить другую Сторону о времени наступления, возможной длительности и достоверной дате прекращения действия данных обстоятельств, подтвердив наличие действия форс-мажорных обстоятельств соответствующими документами (справками торгово-промышленной палаты и т.д.).

9.3. При наступлении любого из вышеупомянутых форс-мажорных обстоятельств, по соглашению сторон, действие действующего Договора или продолжается, или переносится, или прекращается.

10. Заключительные положения

10.1. Изменение и/или дополнение Договора по соглашению сторон осуществляются в письменной форме путём заключения дополнительного соглашения, который является неотъемлемой частью Договора. Одновременно Стороны согласовали, что Исполнитель вправе изменить существенные условия договора, в частности даты осуществления авиаперевозки, изменение отеля, и тому подобное. Согласования со стороны Туриста изменения условий договора свидетельствует потреблению Туристом другой и / или заменённой услуги.

10.2. Подписанием данного договора Потребитель, учитывая требования Закона Республики Казахстан "Об информатизации", подтверждает и предоставляет Исполнителю согласие на обработку его персональных данных и персональных данных физических лиц Туристов, которые были или будут переданы Туроператору в связи или для выполнения данного договора и заказа тура. Потребитель гарантирует, что любые персональные данные, которые были или будут переданы Исполнителю были получены и находятся в пользовании Потребителя правомерно в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.

10.3. Все документы в электронном виде в том числе переписка, могут служить доказательством ответственности той или иной стороны в суде.

10.4. Договор действует со дня его подписания и до полного исполнения Сторонами обязательств по Договору друг перед другом.

10.5. Договор может быть расторгнут досрочно по инициативе одной из сторон, но не ранее даты проведения всех взаиморасчётов.

10.6. Действие настоящего Договора прекращается в таком случае:

- 1) досрочно по взаимному согласию Сторон;
- 2) досрочно по инициативе одной из Сторон в порядке, предусмотренном настоящим Договором;
- 3) в других случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан.

10.7. Сторонам, подписавшим Договор, понятны условия Договора.

10.8. Подписанием настоящего договора Турист подтверждает факт предоставления ему всей необходимой информации для осуществления туристической поездки.

10.9. С момента подписания настоящего Договора, все предыдущие устные или письменные договорённости Сторон, так или иначе касаются этого Договора, теряют юридическую силу и не могут приниматься во внимание при толковании условий настоящего Договора.

10.10. Договор составлен в на казахском и русском языках в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из сторон.

мүмкінсіздігіне әкелген мемлекеттік органдардың нормативтік актілері; болу елдегі немесе аймақтағы туристердің өміріне, денсаулығына және жеке қауіпсіздігіне қауіп төндіретін басқа оқиғалар, сондай-ақ сапар ұйымдастыру тараптарының еркінен және әріптестерінің еркінен байланысты емес басқа да мән-жайлар.

9.2. Форс-мажорлық жағдайлардың қолданылу салдарынан өзіне алған міндеттемелерін орындауға мүмкіндік болмаған Тарап екінші Тарапты форс-мажорлық жағдайлардың қолданылуын тиісті құжаттармен (сауда-өнеркәсіп палатасының анықтамалары және т.б.) растап, осындай жағдайлардың басталған уақыты, ықтимал ұзақтығы және тоқталудың анық күні туралы жазбаша түрде хабардар етуге міндетті.

9.3. Жоғарыда аталған форс-мажорлық жағдайлардың кез келгені басталған кезінде Тараптардың келісімі бойынша қолданыстағы Шарттың қолданылуы жалғастырылады, кейінге қалдырылады немесе тоқтатылады.

10. Қорытынды ережелер

10.1. Шартқа барлық толықтырулар және (немесе) өзгерістер қосымша келісім жасасу жолымен Тараптардың жазбаша келісуі бойынша жазбаша жасалады және Шарттың ажырамас бөлігі болып табылады. Сонымен қатар, Тараптар Орындаушы шарттың елеулі талаптарын, атап айтқанда, әуе тасымалдауды жүзеге асыру күнін өзгертуге, қонақүйді өзгертуге және т.б. құқылы екендігі туралы келісті. Турист тарабынан шарт талаптарын өзгертуді келісу Туристің басқа және/немесе ауыстырылған қызметті тұтынуын куәландырады.

10.2. Тұтынушы «Ақпараттандыру туралы» Қазақстан Республикасы Заңының талаптарын есепке ала отырып және осы Шартқа қолын қойып, осы шартты орындау немесе турға тапсырыс беру үшін немесе осыған байланысты Туроператорға берілген немесе берілетін оның дербес деректерін және Туристердің жеке тұлғаларының дербес деректерін өңдеуге келісімін растайды және береді. Тұтынушы Орындаушыға берілген немесе берілетін кез келген дербес деректер Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес заңды түрде алынғанына және Тұтынушының пайдалануында болғанына кепілдік береді.

10.3. Электрондық түрдегі барлық құжаттар, оның ішінде хат-хабарлар сотта қандай да бір тараптың жауапкершілігінің дәлелі ретінде пайдалануы мүмкін.

10.4. Шарт оған қол қойылған күнінен бастап, Тараптардың бір-бірінің алдында Шарт бойынша міндеттемелерін толық орындағанға дейін әрекет етеді.

10.5. Шарт бір тараптың бастамасы бойынша мерзімінен бұрын, бірақ барлық өзара есеп айырысулар жүргізілген күнінен ерте бұзылуы мүмкін.

10.6. Осы Шарттың қолданылуы мынадай жағдайларда тоқтатылады:

- 1) Тараптардың өзара келісуі бойынша мерзімінен бұрын;
- 2) Тараптардың бірінің бастамасы бойынша осы Шартта көзделген тәртіппен мерзімінен бұрын;
- 3) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген өзге де жағдайларда.

10.7. Шартқа қол қойған Тараптар Шарттың талаптарын түсінеді.

10.8. Турист осы шартқа қол қойып, туристік сапарды жүзеге асыру үшін барлық қажетті ақпарат берілген фактісін растайды.

10.11. В случаях, не предусмотренных настоящим договором и договором о предоставлении туристических услуг, стороны руководствуются положениями действующего законодательства Республики Казахстан-

Исполнитель: **11. Адреса и реквизиты Сторон**
Потребитель:

10.9. Осы Шартқа қол қойылған сәттен бастап Тараптардың осы Шартқа қалай болса да қатысы бар барлық бұрынғы ауызша немесе жазбаша уағдаластықтардың заңды күшін жойылады және осы Шарттың талаптарын түсіндіру кезінде есепке алынбайды.

10.10. Шарт заңды күші бірдей қазақ және орыс тілдеріндегі екі данада жасалды және әрбір тарап үшін бір данадан берілді.

10.11. Осы шартта және туристік қызметтер көрсету шартында көзделмеген жағдайларда Тараптар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының ережелерін басшылыққа алады.

11. Тараптардың мекенжайлары және деректемелері
Орындаушы: **Тұтынушы:**