

**АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР № \_\_\_\_\_  
на реализацию туристского продукта**

г. Алматы  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

**ТОО «JoinUP (Джоин АП)»,** лицензия №19022898 от 22.11.2019 г., именуемое в дальнейшем «**Туроператор**», в лице Директора Якуповой А.О., действующей на основании Устава, с одной стороны, и **ТОО «\_\_\_\_\_»,** именуемое в дальнейшем «**Турагент**», в лице Директора \_\_\_\_\_ действующего на основании Устава, с другой стороны, названные в дальнейшем Стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Турагент от своего имени, но за счет Туроператора, реализует и продвигает туристский продукт (турпродукт), а так же иные услуги (туристские услуги) своим туристам/у в порядке и на условиях, согласованных данным Договором, сформированные Комиссионером по поручению и в соответствии с заявками Турагента в интересах Туриста, согласно Закону Республики Казахстан от 13 июня 2001 года № 211-ІІ «О туристской деятельности в Республике Казахстан».

1.2. Настоящий Договор регулируется нормами статьи 869 ГК РК (Договор субкомиссии) и заключен в целях исполнения Туроператором Договора комиссии, который предоставляет право Туроператору реализовывать туристический продукт туроператора-нерезидента.

1.3. Турагент обязуется оплатить Туроператору стоимость туристского продукта в полном объеме за минусом турагентской скидки.

Туристские услуги, входящие в состав реализуемых турпродуктов по настоящему Договору, должны быть предварительного забронированы Турагентом и подтверждены Туроператором.

1.4. Турагент осуществляет турагентскую деятельность по продвижению и реализации туристского продукта Туроператора на условиях, определенных настоящим Договором.

1.5. От имени Турагента действия по выполнению условий настоящего Договора осуществляют должностные лица Турагента (лица, находящиеся в трудовых отношениях с Турагентом), через которых Турагент по закону или в соответствии с учредительными документами приобретает юридические права (обязанности) и выполняет их.

1.6. Настоящий Договор является надлежащей формой подтверждения полномочий Турагента на совершение сделок с туристами от имени Туроператора и не требует оформления доверенности.

**Туристiк өнiмдi iске асыруға арналған  
№ \_\_\_\_\_ АГЕНТТІК ШАРТ**

Алматы қ.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ ж.

Бір жағынан, Жарғының негізінде әрекет ететін директоры А.О. Якупованың тұлғасындағы 22.11.2019 жылғы №19022898 лицензиясы бар «**JoinUP (Джоин АП)» ЖШС** (бұдан әрі - «**Туроператор**») және басқа жағынан, Жарғының негізінде \_\_\_\_\_ әрекет ететін «\_\_\_\_\_» **ЖШС** (бұдан әрі - «**Турагент**»), бұдан әрі бірлесіп Тараптар деп атала отырып, төмендегі туралы шарт жасады:

**1. ШАРТТЫҢ МӘНІ**

1.1. Турагент «Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы» Қазақстан Республикасының \_\_\_\_\_ 2001 жылғы 13 маусымдағы № 211-ІІ Заңына сәйкес Туристтің мүдделерінде және Турагенттің өтініштеріне сәйкес және тапсырмасы бойынша Комиссионер қалыптасқан туристік өнімді (турөнімді), сондай-ақ басқа да қызметтерді (туристік қызметтерді) осы Шартта келісілген тәртіппен және талаптарда өз туристеріне өз атынан, бірақ Туроператордың есебінен өткізеді және ұсынады.

1.2. Осы Шарт Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 869-бабының нормаларымен (Қосымша комиссия шарты) реттеледі және туроператордың орындауы үшін жасалады. Туроператорға резидент емес туроператордың туристік өнімін сатуға құқық беретін комиссиялық келісім.

1.3. Турагент Туроператорға турагенттік жеңілдікті шегергендегі туристік өнімнің құнын толық көлемде төлеуге міндеттенеді.

Осы Шарт бойынша өткізілетін туристік өнімдердің құрамына кіретін туристік қызметтерді Турагент алдын ала брондауы және Туроператор растауы тиіс.

1.4. Турагент осы Шартта белгіленген талаптарда Туроператордың туристік өнімін туристтерге ұсыну және өткізу бойынша турагенттік қызметті жүзеге асырады.

1.5. Осы Шарттың талаптарын орындау бойынша әрекеттерді Турагенттік атынан Турагенттің лауазымды тұлғалары (Турагенттің еңбек қатынастары бар тұлғалары) жүзеге асырады және олар арқылы Турагент заң бойынша немесе құрылтай құжаттарға сәйкес заңды құқықтарды (міндеттерді) алады және орындайды.

1.6. Осы Шарт Туроператордың атынан туристермен мәмілелерді жасауға Турагенттің өкілеттіктерін растаудың тиісті нысаны болып табылады және сенімхат рәсімдеуді талап етпейді.

1.7. Осы Шарт бойынша Турагент тек 1-қосымшада көрсетілген шарттарда ғана туристік қызмет көрсету

1.7. По настоящему Договору Турагент наделяется полномочиями заключать договора на туристское обслуживание только на условиях, указанных в Приложении 1. Все другие договоры не возлагают на Туроператора никаких обязательств, поскольку заключены от имени Туроператора без надлежащих на то полномочий (в таком случае ответственным за исполнение услуг является Турагент), одновременно подтверждение заявки и предоставление документов, дающих право получить туристский продукт, не считаются одобрением Туроператора заключенного договора между Турагентом и Туристом.

1.8. Туристские услуги, входящие в Туристский продукт, сформированный и реализованный на основании данного Договора и заявок Турагента, предоставляются за пределами Республики Казахстан.

1.9. Турагент подтверждает, что уведомил компетентные государственные органы о начале осуществления деятельности турагента в соответствии с Законом Республики Казахстан «О разрешениях и уведомлениях».

## 2. ТЕРМИНОЛОГИЯ ДОГОВОРА

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

Стороны: Турагент и Туроператор;

**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 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 четырех часов до одного года и осуществляющее не менее одной ночевки в ней (в нем) в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью.

шарттарын жасауға құқылы. Барлық басқа шарттар Туроператорға ешқандай міндеттемелерді жүктемейді, өйткені тиісті өкілеттіктерсіз Туроператордың атынан жасалған (бұл жағдайда Турагент қызметтерді орындау үшін жауапты болады), бұл ретте өтінімді растау және туристік өнімді алуға құқық беретін құжаттарды ұсыну Турагент пен Турист арасында жасалған шарт Туроператормен расталған болып есептелмейді.

1.8. Осы Шарттың және Турагент өтінімдерінің негізінде қалыптастырылған және өткізілген Туристік өнімге кіретін туристік қызметтер Қазақстан Республикасының аумағынан тыс жерлерінде көрсетіледі.

1.9. Турагент «Рұқсаттар және хабарламалар туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес турагент қызметінің басталғаны туралы құзыретті мемлекеттік органдарды хабардар еткенін растайды.

## 2. ШАРТ ТЕРМИНОЛОГИЯСЫ

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

Тараптар: Турагент және Туроператор;

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

**Туроператор** - Түрөнімді қалыптастыратын және Турагент оны Туристке Шартта белгіленген талаптарда ұсынатын заңды тұлға.

**Туристік өнімді қалыптастыру** - туроператордың туристік өнімге кіретін жекелеген туристік қызметтер көрсететін үшінші тұлғалармен шарттарды жасасу және орындау жөніндегі қызметі.

**Туристік өнім** (Түрөнім) – визалық қолдау көрсету бойынша қызметтерді қоспағанда, саяхат кезінде Туристтің қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін жеткілікті барлық қажетті туристік көрсетілетін 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 Турагенттен Түрөнімді сатып алған жеке тұлға.

**Туристік ваучер** (ваучер) - турдың құрамына кіретін қызметтерге Туристтің құқығын және олардың ақысы төленгенінің фактісін растайтын құжат.

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

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

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

**Тур** - комплекс туристских услуг, включающий путешествие по определенному маршруту в рамках определенных сроков

**Визовая поддержка** - консультации и услуги по подготовке документов в посольство / консульство / миграционную службу (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 туристическое обслуживание.

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

**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 Туристтің 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.

**Туристтік өнімнің бағасы, СПО (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 Туристтің/тердің тапсырмасы бойынша Турагенттің жазбаша (оның ішінде, бірақ онымен шектелмей, факс, электрондық пошта бойынша жолданған) бас тарту.

**Турагенттің өтінімін өзгерту** – Турагенттің алдыңғы Өтінімінің толық немесе ішінара күшін жою және бұрын берілген өтінімнен ерекшеленетін Турагенттің жаңа Өтінімін ұсыну, яғни алдыңғы брондауды жою және жаңа брондау жасау.

**Изменение заявки Турагента** – отмена полностью или частично от предыдущей Заявки Турагента и представление новой Заявки Турагентом, 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 (проживние без питания); BB – только завтрак; HB – полупансион (завтрак, обед / ужин), FB – полный пансион (завтрак, обед, ужин), AL – все включено, UAL- ультра все включено.

**Рекламация** – претензия, которая предъявляется Турагентом или Туристом Туроператору в связи с несоответствием качества услуг условиям договора.

**Прайс (прайс-лист)** – документ, предоставляемый Туроператором Турагенту и содержащий 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](http://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 выложены на официальном сайте компании [www.joinup.kz](http://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/ами по поручению Турагента, и имеющая установленную Туроператором цену. К указанным документам относятся ваучер, путевка, страховой полис, авиабилеты и / или другие проездные документы.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

#### 3.1. Туроператор обязан:

3.1.1. Оформлять и выдавать / или направлять в т.ч., но не ограничиваясь факсом, электронной почтой

**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; HB – 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** – шарттың талаптарына қызметтер сапасының сәйкессіздігіне 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 курсы** - 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](http://www.joinup.kz) компанияның ресми сайтында көрсетілген.

**Науқандар** – Туристерге арналған тиімді арнайы ұсыныстар (СПО) (оның ішінде «ерте брондау» (ЕБ) акциясы), туристік өнімді сату шарттары, брондау және жою мерзімдері туралы ақпарат [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz) компанияның ресми сайтында көрсетілген және сайтта көрсетілген ережелерде шарттың күші бар.

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

### 3. ТАРАПТАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ ЖӘНЕ МІНДЕТТЕРІ

#### 3.1. Туроператор міндетті:

Турагенту в порядке, предусмотренном настоящим Договором, документы (ваучеры (путевки), страховые полисы, проездные документы) на каждую группу Туристов (Туриста), обязанность по предоставлению которых возложена на Туроператора.

3.1.2. Предоставлять по запросу Турагента информацию о наличии Тура, туристских услуг, которые включаются в туристский продукт и реализуется Турагентом: место предоставления туристских услуг; программу туристического обслуживания; характеристику транспортных средств, осуществляющих перевозки, в частности их вид и категорию; характеристику отелей и других объектов, предназначенных для предоставления услуг по временному размещению, в том числе место их расположения, категорию, сведения о подтверждении соответствия услуг гостиницы установленным требованиям, сроки и порядок оплаты гостиничного обслуживания, виды и способы обеспечения питания во время туристической поездки; минимальное количество туристов в группе; цену туристских услуг, любую другую информацию, что необходима Турагенту для реализации туристского продукта Туроператора. Данную информацию Туроператор предоставляет согласно информации, которую Турагент отмечает при заключении и подписании данного договора, при оформлении Заявок и онлайн бронировании.

3.1.3. Осуществлять бронирование туристских услуг в соответствии с предоставленным Турагентом Листа бронирования при наличии возможности у Туроператора обеспечивать предоставление таких услуг.

3.1.4. Своевременно акцептировать Заявку Турагента.

3.1.5. Не разглашать конфиденциальную информацию Турагента, ставшей известной Туроператору в связи с выполнением условий настоящего Договора.

3.1.6. Туроператор не имеет права разглашать любые персональные данные, которые стали ему известны при осуществлении своей деятельности без соответствующего письменного согласия / запроса распорядителя или владельца этих данных или во исполнение соответствующего решения уполномоченного государственного органа.

### **3.2. Туроператор имеет право:**

3.2.1. По согласованию с Турагентом и / или Туристом вносить изменения в подтвержденный и оплаченный Турагентом Турпродукт в случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором.

3.2.2. Аннулировать заказанный и / или подтвержденный Турпродукт в случае неполучения или получения в неполном объеме в установленный Договором срок оплаты за Турпродукт или в связи с другими нарушениями Турагента условий данного

3.1.1. Ұсыну бойынша міндеттеме Туроператорға жүктелген Туристтердің (Туристтің) әрбір тобына құжаттарды (ваучерлерді (жолдамаларды), сақтандыру полистерін, жол жүру құжаттарды осы Шартта көзделген тәртіппен рәсімдеу және Турагентке беру немесе факспен, электрондық поштамен жолдауға.

3.1.2. Турагенттің сұрауы бойынша Туристік өнімге қосылған және Турагент өткізетін Турдың, туристік қызметтердің болуы туралы ақпарат ұсынуға: туристік қызмет көрсету орны; туристік қызмет көрсету бағдарламасы; тасымалдауды жүзеге асыратын көлік құралдарының сипаттамасы, атап айтқанда олардың түрі мен санаты; қонақүйлердің және уақытша орналастыру бойынша қызметтерді көрсетуге арналған басқа да объектілердің сипаттамасы, оның ішінде олардың орналасқан жері, санаты, қонақүй қызметінің белгіленген талаптарға сәйкестігін растау туралы мәліметтер, қонақүй қызметтерін төлеу мерзімдері мен тәртібі, туристік саяхат барысында тамақпен қамтамасыз етудің түрлері мен әдістері; топтағы туристердің минималдық саны; туристік қызметтердің бағасы, Турагентке Туроператордың туристік өнімін өткізу үшін басқа да кез келген қажетті ақпарат. Туроператор бұл ақпаратты Турагент Өтінімдерді және онлайн брондауды рәсімдеген және осы шарт жасаған және қол қойған кезінде белгілейтін ақпаратқа сәйкес ұсынады.

3.1.3. Туроператорда мұндай қызметтерді көрсетуге мүмкіндігі болған жағдайда Турагент ұсынған Брондау парағына сәйкес туристік қызметтерді брондауды жүзеге асыруға.

3.1.4. Турагенттің Өтінімін уақытында акцепттеуге.

3.1.5. Осы Шарттың талаптарын орындауға байланысты Туроператорға белгілі болған Турагенттің құпия ақпаратын жария етпеуге.

3.1.6. Туроператорда өз қызметін жүзеге асыру барысында оған белгілі болған кез келген дербес деректерді осы деректер басқарушысының немесе иесінің тиісті жазбаша келісімінсіз/сұранысынсыз немесе уәкілетті мемлекеттік органының тиісті шешімін орындау мақсатында жария етуге құқығы жоқ.

### **3.2. Туроператор құқылы:**

3.2.1. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында және осы Шартта көзделген жағдайларда Турагентпен және/немесе Туристпен келісіп, Турагент растаған және төлейтін Турөніміне өзгерістер енгізуге.

3.2.2. Шартта белгіленген мерзімде Турөнімі үшін төлем алынбаған немесе толық емес көлемде алынған жағдайда немесе Турагент осы Шарттың талаптарын немесе қолданыстағы заңнаманың талаптарын басқа да бұзуына байланысты тапсырыс берілген және/немесе расталған Турөнімін жоюға.

3.2.3. Кез келген туристік өнімдер (туристік қызметтер) үшін төлем толық емес немесе уақытында

договора или требованиям действующего законодательства.

3.2.3. Отказать Турагенту в выдаче проездных документов, страхового полиса, ваучера и других документов на туристский продукт (туристскую услугу) в случае неполной или несвоевременной оплаты любых туристских продуктов (туристской услуги) или задолженности по оплате в пользу Туроператора.

3.2.4. Требовать внесения изменений в Договор или его расторжения в связи с изменением существенных условий договора и обстоятельств, которыми стороны руководствовались при заключении договора.

3.2.5. Использовать предоставленные Турагентом данные (почтовый адрес, электронная почта, адрес сайта, телефонные номера, номера мобильного телефона и т.д.) для выполнения условий Договора.

3.2.6. Нести ответственность перед Туристом в размере, не превышающем стоимость туристского продукта (туристской услуги), за убытки, возникшие по вине Туроператора, и при наличии прямой причинно-следственной связи между понесенными убытками и действием Туроператора. Размер возмещения убытков, причиненных Туристу по вине Туроператора, не может превышать размера фактически нанесенного ущерба.

### **3.3. Турагент обязан:**

3.3.1. продвигать и реализовывать туристский продукт Туроператора Туристу путем заключения договоров на туристское обслуживание в соответствии с Приложением №1 к настоящему Договору.

3.3.2. при продвижении и реализации туристского продукта соблюдать требования действующего законодательства.

3.3.3. Формировать Лист бронирования только на основании предоставленных Туроператором цен на туристский продукт, доведенных до Турагента в любой форме.

3.3.4. Своевременно подавать Туроператору Лист бронирования туристических услуг, заказанных по поручению Туристов/а, заполненный в соответствии с требованиями настоящего Договора.

3.3.4.1. Заключать с Туристами договоры на туристское обслуживание только в форме установленной Туроператором, вести учет заключенных договоров, указанных в этом пункте.

3.3.5. В сроки, установленные Туроператором, передавать Туроператору действующие на момент потребления туристских услуг, отвечающие требованиям страны временного пребывания, паспорта и другие документы туристов, необходимые для оформления въездных виз в страну посещения туриста, если визовую поддержку оказывает Туроператор, а также обеспечивать их явку в Посольство страны посещения в день и время, указанные Туроператором. В случае не передачи

төлген немесе Туроператордың пайдасына төлем берешегі болған жағдайда Турагентке туристік өнімге (туристік қызметке) жол жүру құжаттарын, сақтандыру полисін, ваучерді және басқа да құжаттарды беруден бас тартуға.

3.2.4. Шарттың елеулі талаптарының және шарт жасалған кезінде тараптар басшылыққа алған мән-жайлардың өзгеруіне байланысты Шартқа өзгерістер енгізуді немесе бұзуды талап етуге.

3.2.5. Шарттың талаптарын орындау үшін Турагент ұсынған деректерді (пошталық мекенжайы, электрондық пошта, веб-сайттың мекенжайы, телефон нөмірлері, ұялы телефон нөмірлері және т.б.) пайдалануға.

3.2.6. Турист алдындағы Туроператордың кінәсінен келтірілген залалдар үшін туристік өнімнің (туристік қызметтің) құнынан аспайтын сомада және келтірілген залалдар мен Туроператордың әрекеті арасында тікелей себеп-салдарлық байланыс болған жағдайда жауапты болуға. Туроператордың кінәсінен Туристке келтірілген залалды өтеу мөлшері нақты келтірілген залалдың сомасынан аспауы тиіс.

### **3.3. Турагент міндетті:**

3.3.1. Осы Шартқа №1 қосымшаға сәйкес туристік қызмет көрсету шарттарын жасау жолымен Туроператордың туристік өнімін туристке ұсынуға және өткізуге.

3.3.2. Туристік өнімді туристке ұсыну және өткізу кезінде қолданыстағы заңнамасының талаптарын сақтауға.

3.3.3. Туристік агентке кез келген нысанда жеткізілген Туроператор ұсынған туристік өнім бағасының негізінде ғана Брондау парағын қалыптастыруға.

3.3.4. Туроператорға осы Шарттың талаптарына сәйкес толтырылған Туристтің/тердің тапсырысы бойынша туристік қызметтерді брондау парағын уақтылы ұсынуға.

3.3.4.1. Туристермен тек Туроператор белгілеген нысанында ғана туристік қызмет көрсету шарттарын жасасуға, осы тармақта көрсетілген жасалған шарттардың есебін жүргізуге.

3.3.5. Егер Туроператор визалық қолдау көрсетсе, уақытша болу елінің талаптарына жауап беретін туристік қызметтерді пайдалану сәтте қолданыстағы төлқұжаттарды және туристің бару еліне кіру визасын рәсімдеу үшін басқа да қажетті құжаттарды Туроператор белгілеген мерзімдерде Туроператорға беруге, сондай-ақ Туроператор белгілеген күні мен уақытта келетін елдің Елшілігіне келуін қамтамасыз етуге. Туристердің төлқұжаттары мен басқа да құжаттары Туроператорға берілмеген жағдайда мұндай құжаттарды сақтау бойынша міндет Турагентке жүктеледі.

3.3.6. Туристерге Туроператордың ресми сайтында көрсетілген және тиісті сұрау бойынша ұсынылатын туристік қызметтердің кешені, оның ішінде Қазақстан Республикасының мемлекеттік

паспортов и других документов Туристов Туроператору, обязанность по хранению таких документов возлагается на Турагента.

3.3.6. Предоставлять Туристам своевременную, полную, достоверную информацию о комплексе туристских услуг Туроператора, которую получает по соответствующему запросу и на официальном сайте Туроператора, в том числе о порядке пересечения государственной границы Республики Казахстан, о правилах въезда в страну (место) временного пребывания, а также выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, об 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, страховании, питании, размещении в гостиничном учреждении, о правилах пребывания на территории другого государства, о том, что размещение в номере отеля страны пребывания и освобождение номера производится с учетом расчетного часа, предусмотренного отелем по местному времени, порядок и размер возмещения убытков, порядок рассмотрения Туроператором претензий и другую, предусмотренную действующим законодательством информацию. До заключения Договора на туристское обслуживание Турагент обязан предоставить туристам полную и достоверную информацию. Турагент обязуется возместить любые убытки Туроператора и Туриста, причиненные предоставлением Туристу неполной или недостоверной информации.

3.3.7. Сообщать туристам о времени и дате вылета воздушного судна или отправки наземного транспорта (в случае, если транспортные услуги включены в тур). Турагент за 1 (одни) сутки до вылета воздушного судна обязан уточнять время вылета воздушного судна и доводить информацию до Туриста. В случае невыполнения данного условия Турагент самостоятельно несет имущественную ответственность перед Туристом.

3.3.8. Получать у Туроператора и выдавать Туристам ваучеры (путевки) и другие документы, оформленные Туроператором в соответствии с требованиями настоящего Договора, удостоверяющие право Туриста на получение услуги.

3.3.9. Обеспечить оформление необходимых для получения комплекса туристических услуг документов, кроме документов, обязанность по оформлению которых возложена на Туроператора.

3.3.10. Заключать с третьими лицами (туристами) договоры о предоставлении туристских услуг по установленной форме, изложенной в Приложении № 1 к Договору.

шекарасынан кесіп өту тәртібі, уақытша болу еліне (жеріне) кіру, уақытша болу елінен (жерінен) шығу және болу қағидалары, уақытша болу еліндегі (жеріндегі) заңнамасының ерекшеліктері, жергілікті халықтың салт-дәстүрлері, діни ғұрыптар, қасиетті орындар, ерекше қорғауға алынған табиғат, тарих, мәдениет ескерткіштері және басқа да туристік көрсету объектілері, қоршаған ортаның жағдайы, сақтандыру, тамақтандыру, қонақүйде тұру, басқа мемлекеттің аумағында болу қағидалары, келген елдегі қонақүйдің нөмірінде болу және нөмірді босату жергілікті уақыты бойынша қонақүйде көзделген есеп айырысу сағатын есепке ала отырып жүзеге асырылатыны, шығындарды өтеу тәртібі мен мөлшері, Туроператордың наразылықтарды қарау тәртібі туралы дәйекті ақпаратты және қолданыстағы заңнамада көзделген басқа да ақпаратты уақтылы және толық көлемде ұсынуға. Туристік қызмет көрсету шартын жасауға дейін Турагент туристерге толық және дәйекті ақпарат ұсынуға міндетті. Турагент Туристке толық емес немесе дәйекті емес ақпарат беруден Туроператор мен Туристке келтірілген кез келген шығындарды өтеуге міндеттенеді.

3.3.7. Туристерге әуе кемесінің ұшып шығу немесе жерүсті көлігінің жөнелту уақыты мен күні туралы хабардар етуге (көлік қызметтер турға қосылған жағдайда). Турагент әуе кемесі ұшып шығуға дейін 1 (бір) күн бұрын әуе кемесінің ұшып шығу уақытын нақтылауға және Туристке ақпаратты жеткізуге міндетті. Осы шарт орындалмаған жағдайда Турагент Турист алдында мүліктік жауапкершілікте болады.

3.3.8. Осы Шарттың талаптарына сәйкес ваучерлерді (жолдамаларды) және Туристің қызметті алуға құқығын куәландыратын Туроператор рәсімдеген басқа да құжаттарды Туроператордан алуға және Туристерге беруге.

3.3.9. Рәсімдеу бойынша міндеттеме Туроператорға жүктелген құжаттардан басқа, туристік қызметтер кешенін алу үшін қажетті құжаттар рәсімдеуді қамтамасыз етуге.

3.3.10. Шартқа № 1 қосымшада баяндалған белгіленген нысан бойынша туристік қызметтер көрсету туралы шарттарды үшінші тұлғалармен (туристермен) жасауға.

3.3.11. Осы Шарттың талаптарын тиісінше орындауға бағытталған басқа да әрекеттерді жасауға.

3.3.12. Осы Шарттың талаптарын орындауға байланысты Турагентке белгілі болған Туроператордың құпия ақпаратын жария етпеуге.

3.3.13. Туроператордың талап етуі бойынша Осы Шарттың талаптарын орындауға байланысты кез келген мәліметтерді хабарлауға.

3.3.14. Туристерде кіруге және шығуға қажетті төлқұжаттық және визалық құжаттар болуды және рәсімдеу дұрыстығын тексеруге.

3.3.15. Турөнімге кіретін осындай қызметтерді тұтыну басталғанға дейін қызметтер жойылған

3.3.11. Совершать иные действия, направленные на надлежащее выполнение условий настоящего Договора.

3.3.12. Не разглашать конфиденциальную информацию Туроператора, которая стала известна Турагенту в связи с выполнением условий настоящего Договора.

3.3.13. Сообщать Туроператору, по его требованию, любые сведения, связанные с выполнением условий настоящего Договора.

3.3.14. Проверять у Туристов наличие и правильность оформления необходимых паспортных и визовых документов на въезд и выезд.

3.3.15. При аннуляции или иному изменению услуг до начала потребления таких услуг, входящих в турпродукт, Турагент обязан оформить соответствующие изменения в Договор на туристическое обслуживание. В случае нарушения данного условия всю имущественную ответственность перед туристом Турагент несет самостоятельно.

3.3.16. Возместить все расходы Туроператора, которые возникли вследствие нарушения законодательства Республики Казахстан или страны временного пребывания Туристом, в том числе и расходы, связанные с невозвратом Туристов в Республику Казахстан, депортации.

3.3.17. Турагент не имеет права отступать от содержания настоящего Договора.

3.3.18. Оплатить Туроператору стоимость заказанного туристского продукта (туристской услуги) в срок, установленный в соответствии с п.5.1.1. Договора, и независимо от размера и срока фактического получения Турагентом оплаты от Туриста.

3.3.19. Оплатить Туроператору штрафные санкции за отказ от заказанного и / или приобретенного у Туроператора туристского продукта (туристской услуги) или его части, а также за отмену предварительной заявки на бронирование Турагента и подачу новой заявки на бронирование Турагента, которая отличается от ранее поданной, в размере, указанном в п. 6.2.3. Договора.

3.3.20. Безусловно осуществлять оплату всех туристских продуктов (туристских услуг), забронированных в системе он-лайн бронирования.

3.3.21. Осуществлять деятельность на условиях настоящего Договора только при наличии необходимых полномочий для осуществления такой деятельности на территории Республики Казахстан в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

3.3.22. В случае обращения к Туроператору с претензией от Туриста, Турагент обязуется обратиться к Туроператору только в письменном виде, официально на фирменном бланке, с указанием всех обстоятельств обращения Туриста, с приложением Договора на туристское обслуживание

немесе басқаша өзгерген жағдайда Турагент туристік қызмет көрсету шартына тиісті өзгерістерді рәсімдеуге міндетті. Осы шарт бұзылған жағдайда Турагент Турист алдында мүліктік жауапкершілікте болады.

3.3.16. Турист Қазақстан Республикасының немесе уақытша болу елдің заңнамасын бұзған салдарынан туындаған Туроператордың барлық шығындарын, оның ішінде Туристерді Қазақстан Республикасына қайтармауға, депортациялауға байланысты шығындарды өтеуге.

3.3.17. Турагент осы Шарттың мазмұнынан шегінуге құқылы емес.

3.3.18. Турагент Туристтен алынған нақты төлем мөлшері мен мерзіміне қарамастан, Шарттың 5.1.1-тармағына сәйкес Туроператорға белгіленген мерзімде тапсырыс берілген туристік өнімнің (туристік қызметтің) құнын төлеуге.

3.3.19. Туроператордан тапсырыс берілген және/немесе сатып алынған туристік өнімнен (туристік қызметтен) немесе оның бір бөлігінен бас тартқаны, сондай-ақ Турагентті брондауға алдын ала өтінімнің күшін жойғаны және бұрын берілген өтінімнен ерекшеленетін Турагенттің брондауға жаңа өтінім бергені үшін осы Шарттың 6.2.3-тармағында көрсетілген мөлшеріндегі айыппұлдық санкцияларын Туроператорға төлеуге.

3.3.20. Онлайн брондау жүйесінде брондалған барлық туристік өнімдерді (туристік қызметтерді) сөзсіз төлеуді жүзеге асыруға.

3.3.21. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес Қазақстан Республикасының аумағында осындай қызметті жүзеге асыру үшін қажетті өкілеттіктер болған жағдайда ғана осы Шарттың талаптарында қызметті жүзеге асыруға.

3.3.22. Турист наразылықпен Туроператорға жүгінген жағдайда Туристпен түрістік қызмет көрсету шартын, Туристтің жазбаша өтінішін/наразылығын, фото немесе бейне материалдарды (бар болған жағдайда), сондай-ақ Туристтің наразылығын толық және тиісінше қарау үшін Туроператорға қажетті құжаттарды қоса беріп және Турист жүгінудің барлық мән-жайларын көрсетіп, Турагент Туроператорға тек ресми және жазбаша түрде ғана фирмалық бланкісімен жүгінуге міндеттенеді.

3.3.23. Туристтің мүліктік мүдделерін сақтандыру арқылы қорғауды қамтамасыз ету үшін шығу туризмі саласындағы Туроператор Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес Туристті міндетті сақтандыруды жүзеге асырады.

3.3.24. Саяхат барысында Туристпен төтенше жағдай болған жағдайда Турагент осы ақпаратты алған күннен бастап күнтізбелік бір күн ішінде бұл жөнінде туризм саласындағы шетелдік мекемелерді, уәкілетті органы, азаматтық қорғау саласындағы уәкілетті



с Туристом, письменного обращения/претензии Туриста, фото или видео материалов (при наличии), а так же иных документов, которые необходимы Туроператору для полного и надлежащего рассмотрения обращения Туриста.

3.3.23. Для обеспечения страховой защиты имущественных интересов Туриста, Туроператор в сфере выездного туризма осуществляет обязательное страхование Туриста в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.

3.3.24. В случае возникновения чрезвычайных происшествий с Туристом во время путешествия, Турагент, в течении одного календарного дня с момента получения данной информации, информируют об этом заграничного, уполномоченный орган в области туристской деятельности, уполномоченный орган в сфере гражданской защиты, а также за свой счет в письменном виде семью Туриста.

#### **3.4. Турагент имеет право:**

3.4.1. Получать информацию о наличии Тура, туристских услуг, включенных в туристский продукт, сформированный Туроператором, который реализуется Турагентом Туристам: место предоставления туристических услуг, программу туристического обслуживания. Общую характеристику транспортных средств, осуществляющих перевозки, в частности, их вид и категорию, характеристику отелей и других объектов, предназначенных для предоставления услуг по временному размещению, в том числе место их расположения, категории, сведения о подтверждении соответствия услуг гостиницы установленным требованиям, сроки и порядок оплаты гостиничного обслуживания, виды и способы обеспечения питания во время туристической поездки, минимальное количество туристов в группе, цену туристских услуг любую другую информацию, необходимую Турагенту для выполнения условий настоящего Договора.

3.4.2. Добросовестно рекламировать услуги Туроператора.

3.4.3. Требовать расторжения договора в связи с изменением существенных условий договора и обстоятельств, которыми стороны руководствовались при заключении договора.

#### **4. ПОРЯДОК ЗАКАЗА УСЛУГ**

4.1. К положениям п. 4 настоящего договора применяются требования главы 23 Гражданского Кодекса Республики Казахстан, а именно: предложение заключить договор и принятия указанного предложения.

4.2. Совершение Сторонами действий, предусмотренных в п. 4.7., 4.8. настоящего Договора является отдельным соглашением, в котором стороны пришли к соглашению о всех существенных

органды, сондай-ақ Туристтік отбасын өз есебінен жазбаша түрде хабардар етеді

#### **3.4. Турагент құқылы:**

3.4.1. Турагент Туристерге өткізетін Туроператор қалыптастырған туристік өнімге қосылған Турдың, туристік қызметтердің болуы туралы ақпарат алуға: туристік қызмет көрсету орны; туристік қызмет көрсету бағдарламасы; тасымалдауды жүзеге асыратын көлік құралдарының сипаттамасы, атап айтқанда олардың түрі мен санаты; қонақүйлердің және уақытша орналастыру бойынша қызметтерді көрсетуге арналған басқа да объектілердің сипаттамасы, оның ішінде олардың орналасқан жері, санаты, қонақүй қызметінің белгіленген талаптарға сәйкестігін растау туралы мәліметтер, қонақүй қызметтерін төлеу мерзімдері мен тәртібі, туристік саяхат барысында тамақпен қамтамасыз етудің түрлері мен әдістері; топтағы туристердің минималдық саны; туристік қызметтердің бағасы, Турагентке Туроператордың туристік өнімін өткізу үшін басқа да кез келген қажетті ақпарат.

3.4.2. Туроператордың қызметтерін адал жарнамалауға.

3.4.3. Шарттың елеулі талаптарының және шартты жасау кезінде тараптар басшылыққа алған мән-жайлардың өзгеруіне байланысты шартты бұзуды талап етуге.

#### **4. ҚЫЗМЕТТЕРГЕ ТАПСЫРЫС ЖАСАУ ТӘРТІБІ**

4.1. Осы шарттың 4-тармағының ережелеріне Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 23-тарауының талаптары жатады, атап айтқанда: шарт жасауға ұсыныс жасау және аталған ұсынысты қабылдау.

4.2. Тараптар осы Шарттың 4.7, 4.8-тармақтарында көзделген әрекеттерді жасау Турист Турагент арқылы Туроператордың туристік қызметтеріне берген

условий относительно заказа Туристом через Турагента у Туроператора туристских услуг/и, указанное создает обязанность для Турагента осуществить оплату заказанных услуг/и полностью, при этом не является обязательным условием потребления Туристом созданной услуги и / или заключения с Туристом договора на туристическое обслуживание.

4.3. Информация Туроператора о программах и расценки на каждый туристский продукт и / или дополнительные услуги, а также другая информация, предоставляемая Туроператором в соответствии с условиями настоящего Договора, является неотъемлемым условием для выполнения настоящего Договора.

4.4. По условиям данного договора, Турагент, после получения от Туриста поручения на реализацию ему туристского продукта и согласования с Туристом существенных условий договора о туристском обслуживании, заполняет Лист бронирования (установленного Туроператором образца) в двух экземплярах.

4.5. В Листе бронирования обязательно заполняются все существенные условия заказа;

4.6. Лист бронирования в данном случае считается офертой.

4.7. После надлежащего оформления Листа бронирования Турагент 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.

4.8. В случае возможности удовлетворения всех существенных условий заявки Турагента, Туроператор (не позднее чем на пятый день со дня получения Листа бронирования) осуществляет Подтверждение заявки путем 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 Турагентом (оферту). Туроператор направляет Турагенту с помощью системы онлайн бронирования счет на оплату туристического продукта с учетом турагентской скидки. Все счета на оплату, отправленные Туроператором по электронной почте, факсу или выставлены через систему онлайн бронирования, имеют силу счетов, оформленных в письменном виде.

4.9. Стороны свидетельствуют и подтверждают, что ваучер, авиабилеты и страховой полис, выписанные Туроператором на имя Туриста, являются материальной ценностью, созданной Туроператором в соответствии с Заявкой Турагента, и свидетельствуют о фактическом заказе, подлежащем оплате и созданию Туроператором условий для их использования.

тапсырысына қатысты барлық елеулі шарттар туралы тараптар келіскен бөлек келісім болып табылады және көрсетілген келісімге сәйкес Турагенттің тапсырыс берілген қызметтерді толық төлеу міндеттемесі туындалады, бұл ретте Туристтің қалыптастырылған қызметті қолданудың және/немесе Туристпен туристік қызмет көрсету шартын жасаудың міндетті шарты болып табылмайды.

4.3. Туроператордың әрбір туристік өнімге және/немесе қосымша қызметтерге арналған бағдарламалар мен бағалар туралы ақпарат, сондай-ақ осы Шарттың талаптарына сәйкес Туроператор ұсынатын басқа да ақпарат осы Шартты орындау үшін елеулі талап болып табылады.

4.4. Осы шарттың талаптарына сәйкес Турагент Туристтен оған туристік өнімді өткізуге тапсырма алғаннан кейін және Туристпен туристік қызмет көрсету шартының елеулі талаптарын келіскеннен кейін Туроператор белгілеген үлгідегі екі данадағы Брондау парағын толтырады.

4.5. Брондау парағында тапсырыстың барлық елеулі шарттары міндетті түрде толтырылуы;

4.6. Бұл жағдайда Брондау парағы оферта болып есептеледі.

4.7. Брондау парағы дұрыс рәсімделгеннен кейін Турагент оны электрондық, факсимильді немесе пошталық байланыс құралдарымен Туроператорға жолдайды немесе Туроператордың веб-сайтындағы онлайн брондау жүйесінде рәсімдейді, осындай тәсілмен рәсімдеу жазбаша нысанға тең болады.

4.8. Турагент өтінімінің барлық елеулі шарттарын қанағаттандыруға мүмкіндік болған жағдайда Туроператор (Брондау парағын алған күннен бастап бесінші күннен кешіктірілмей) өтінішті Туроператордың веб-сайтындағы онлайн брондау жүйесінде рәсімдеу жолымен растайды және онымен Турагент таныса және басып шығара алады. Көрсетілген әрекеттер Туроператор Турагент тапсырыс берген қызметті (офертаны) көрсету ұсынысын қабылдау (акцепттеу) болып есептеледі. Туроператор Турагентке онлайн брондау жүйесінің көмегімен турагенттік жеңілдікті есепке ала отырып, туристік өнімді төлеуге арналған шот жолдайды. Туроператор электрондық пошта, факс бойынша жолдаған немесе онлайн брондау жүйесі арқылы ұсынылған барлық шоттардың күші жазбаша түрде рәсімделген шоттардың күшімен бірдей болады.

4.9. Тараптар, Туроператор Туристтің атына жазып берген ваучер, әуе билеттері және сақтандыру полюсі Турагенттің Өтініміне сәйкес Туроператор жасаған материалдық құндылығы болып табылады және төлеуге жататын нақты тапсырысты және Туроператордың оларды пайдалану жағдайларын жасауын куәландырады.

4.10. Тапсырыс растауда брондаудың барлық елеулі шарттары болуы тиіс.

4.10. Подтверждение заказа должно содержать все существенные условия бронирования.

4.11. После фактического получения Турагентом Подтверждения заявки Турагент наделяется полномочиями на заключение Договора с Туристом на туристское обслуживание по установленной форме согласно Приложению № 1 к настоящему Договору.

4.12. Турагент 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 Турагентом Подтверждения заказа.

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

- Отсутствует нотариальная доверенность родителей или законных представителей 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/выезда.

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

4.14. Туроператор предоставляет Турагенту установленные условия договора на туристское обслуживание для заключения его с Туристом. В случае если условия заключенного с Туристом договора на туристическое обслуживание будут противоречить установленным Туроператором условиям договора на туристское обслуживание, ответственность перед туристом несет Турагент в

4.11. Өтінім растауды нақты қабылдағаннан кейін Турагентке осы Шартқа № 1 қосымшаға сәйкес белгіленген нысан бойынша Туристтік қызмет көрсету шартын жасауға өкілеттіктер беріледі.

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

4.13. Егер:

а) кіру үшін виза берілген елдің шекарасын кесіп өткен сәттен бастап визаның қолданылу мерзімі Туристтің 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, Туристтік агент Туристке туристік қызмет көрсету шартын жасауға бас тартуға міндеттенеді: атап айтқанда:

- Кәмелетке толмаған балаға шетелге өз бетінше шығуға қажет болған жағдайда балалардың ата-анасының немесе заңды өкілдерінің нотариаттық куәландырылған сенімхаты 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 жабыстырылмаған және мөр қойылып бекітілмеген;

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

4.14. Туроператор Турагентке Туристпен жасау үшін туристік қызмет көрсету шартының белгіленген талаптарын ұсынады. Туристпен жасалған туристік қызмет көрсету шартының талаптары Туроператор белгілеген туристік қызмет көрсету шарттың талаптарына қайшы келген жағдайда Турагент Турист алдында жауапты болады, ал туристпен жасалған шарт жарамсыз болып есептеледі.

4.15. Ұсыну бойынша міндет Туроператорға жүктелген және Турист туристік қызметтерді қолдану үшін Туроператор шарттар жасағанын растайтын Турагент өкілдеріне Туристтердің кету құжаттарын (жол жүру құжаттарын, сақтандыру полистерін, ваучерлерді) беру Туроператордың кеңсесінде жүзеге асырылады немесе Турагент өкіліне электронды пошта бойынша беріледі немесе Турагент онлайн

полном объеме, а заключенный договор с туристом считается ничтожным.

4.15. Передача представителям Турагента выездных документов Туристов (проездные документы, страховые полисы, ваучеры), обязанность по предоставлению которых лежит на Туроператоре, и подтверждающих создание Туроператором условий для потребления Туристом туристических услуг, осуществляется в офисе Туроператора представителю Турагента 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 Туроператора.

4.16. Изменение цены туристского продукта после Подтверждение бронирования допускается только в случае необходимости учета 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 туристического продукта.

4.17. Стороны договорились, что в случае увеличения коммерческого курса Туроператора стоимость неоплаченного или неполностью оплаченного туристического продукта (туристической услуги) в сроки, предусмотренные условиями оплаты тура, пропорционально увеличивается.

4.18. 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 ее сроков;
- 2) непредвиденного повышения тарифов на транспортные услуги;
- 3) введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов, других обязательных платежей;
- 4) отказа партнера Туроператора в предоставлении забронированного и оплаченного турпродукта.

4.19. Туроператор вправе отказаться от исполнения Договора только при условии полного возмещения Туристу / Турагенту убытков, подтвержденных в установленном порядке, и причиненных вследствие расторжения договора, кроме случая, если это произошло по вине Туриста/Турагента.

4.20. Турагент / Турист вправе отказаться от исполнения Договора на туристское обслуживание до начала туристической поездки при условии возмещения Туроператору фактически понесенных

брондау жүйесінен басып шығарады. Жедел қажеттілік туындаған жағдайда құжаттарды беруді ұшып шығу әуежайында Туристке тікелей Туроператордың өкілі жүзеге асыра алады.

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

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

4.18. Осы Шарт талаптарына сәйкес Тараптарының әрқайсысы шарт жасалған кезінде басшылыққа алынған шарттың (тапсырыстың) елеулі талаптарының және мән-жайларының өзгеруіне байланысты Туристтің 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) Туроператордың әріптесі брондаған және төленген туристік өнімді беруден бас тартқан жағдайда.

4.19. Туристтің/Турагенттің кінәсінен болған жағдайларды қоспағанда, шартты бұзу салдарынан Туристке/Турагентке келтірілген залалдар белгіленген тәртіппен расталған және толық өтелген жағдайда ғана Туроператор Шартты орындаудан бас тартуға құқылы.

4.20. Бас тартуға байланысты осы Шарттың 6-тарауына сәйкес Туроператорға құжатпен расталған нақты келтірілген залалдар өтелген және/немесе айыппұлдар төленген жағдайда Турагент/Турист туристік сапар басталғанға дейін туристік қызмет көрсету шартын орындаудан бас тартуға құқылы.

4.21. Егер туристік қызмет көрсету шартын орындау барысында Туроператор Туристтік 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 қажет болған жағдайда көрсетілген және ұсынылған қызметтер арасындағы айырмасын өтеуі тиіс. Баламалы іс-шаралар қабылданған жағдайда Туроператор қандай шарттар өзгертілгенін нақты көрсете отырып, Турагентке

им документально подтвержденных расходов и/или уплаты штрафов в соответствии с разделом 6 настоящего Договора, связанных с отказом.

4.21. Если во время выполнения Договора на туристическое 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, не зависящим от Туроператора после начала тура, по которому в соответствии с Договором на туристическое 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 объеме свои обязательства перед Туристом.

4.22. Туроператор несет перед Турагентом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора, кроме случаев, если:

- невыполнение или ненадлежащее выполнение условий Договора произошло по вине Турагента (Туриста)

- невыполнение или ненадлежащее выполнение условий Договора произошло по вине третьих лиц, не связанных с оказанием указанных в настоящем Договоре услуг, и ни одна из Сторон об их наступления не знала и не могла знать заранее;

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

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

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.

4.22. Егер:

- Шарттың талаптарын орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны Турагенттің (Туристтің) кінәсінен болған;

- Шарттың талаптарын орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны осы Шартта көрсетілген қызметтерді 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, Туроператор Турагент алдында осы Шарттың талаптарын орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін жауапты болады.

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

## 5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Турагент обязан осуществить полную оплату заказанного Турагентом Тура согласно выставленному Туроператором счета на оплату, который предоставляется Турагенту путем направления по электронной почте, или факсу или выставлены через систему онлайн бронирования в личном кабинете Турагента, в размере стоимости Тура, установленной в предоставленных Турагенту прайсах (или в прайсах, размещенных на сайте Туроператора). Стороны договорились, что счет подлежит оплате Турагентом независимо от того направлен и / или не направлен Туроператором по электронной почте или факсу.

5.1.1. Турагент обязан оплатить счета в течение одного банковского дня с момента выставления счета, но, в любом случае, не позднее, чем за один день до начала тура.

Туроператор имеет право перевыставить счет в случае увеличения коммерческого курса, а Турагент обязан производить оплату в течение одного банковского дня с момента получения счета. Срок действия счета, выставленного Туроператором, устанавливается в самом счете, оплата счета по истечении срока его действия не может считаться полной оплатой заказанных услуг.

Туроператор рассчитывает стоимость Тура, что отмечается в счете Туроператора, в зависимости от маркетинговых программ Туроператора по каждому заказу отдельно, что отмечается в Подтверждении бронирования.

5.1.2. В случае, если забронированный Турпродукт подпадает под действие программы Раннего бронирования или других акционных программ, объявленных на официальном сайте Туроператора и / или путем электронного сообщения, и / или другими средствами коммуникации, то расчет за забронированный тур проходит в соответствии с условиями акции, но в любом случае окончательный расчет должен быть произведен не позднее, чем за один день до начала тура.

5.1.3. Датой исполнения обязательств по оплате является дата зачисления средств на текущий счет Туроператора. По соглашению сторон допускается подтверждение оплаты предоставлением оригинала платежного документа. В назначении платежа Турагент указывает реквизиты счета, согласно которому производится оплата.

5.2. Турагент продвигает и реализует Турпродукт по рекомендованной цене, указанной на сайте Туроператора. Турагенту запрещается размещать на каких-либо ресурсах, в том числе в сети Интернет, а также иным способом предлагать к реализации туры Туроператора по цене, которая отличается от цены Турпродукта, указанной Туроператором. При установлении факта нарушения такого запрета Турагентом Туроператором имеет право ограничить и/или отключить доступ Турагента к Система Online

## 5. ЕСЕП АЙЫРЫСУ ТӘРТІБІ

5.1. Турагент, Турагентке электрондық пошта немесе факс бойынша жолдау жолымен ұсынылған немесе Турагенттің жеке кабинетіндегі онлайн брондау жүйесі арқылы ұсынылған Турагентке ұсынылатын прайстарда (немесе Туроператордың веб-сайтында жарияланған прайстарда) белгіленген Тур құнының мөлшеріндегі Туроператор төлеуге ұсынылған шотқа сәйкес Турагент тапсырыс берген Тур үшін толық төлем жасауға міндетті. Тараптар, Туроператор шотты электрондық пошта немесе факс бойынша жолдағанына және/немесе жолдамағанына қарамастан, шот Турагентпен төленеді деп келісті.

5.1.1. Турагент шот ұсынылған күннен бастап бір банктік күн ішінде, бірақ кез келген жағдайда тур басталғанға дейін бір күннен кешіктірілмей төлеуге міндетті.

Коммерциялық бағамы көтерілген жағдайда Туроператор шотты қайта ұсынуға құқылы, ал Турагент шотты қабылдаған күннен бастап бір банктік күн ішінде төлем жасауға міндетті. Туроператор ұсынған шоттың қолданылу мерзімі шоттың өзінде белгіленеді, оның қолданылу мерзімі аяқталғаннан кейін шот төленуі тапсырыс берілген қызметтердің толық төлемі ретінде есептелмейді.

Туроператор Турдың құнын есептейді және бұл жөнінде Туроператордың маркетингтік бағдарламаларына байланысты әрбір тапсырыс бойынша Туроператордың шотында бөлек белгіленеді және бұл жөнінде Брондау растауында белгіленеді.

5.1.2. Брондалған Турөнім Туроператордың ресми веб-сайтында және/немесе электрондық пошта және/немесе басқа да байланыс құралдары арқылы жарияланған Ерте брондау бағдарламасының немесе басқа да акциялық бағдарламалардың қолданысына жататын жағдайда брондалған тур үшін төлем акцияның шарттарына сәйкес жүзеге асырылады, бірақ кез келген жағдайда түпкілікті төлем тур басталғанға дейін бір күннен кешіктірмей жасалуы тиіс.

5.1.3. Төлем міндеттемелерін орындалған күні Туроператордың ағымдағы шотына ақша аударылған күні болып табылады. Тараптардың келісімі бойынша төлем құжатының түпнұсқасын ұсынып, төлемді растауға жол беріледі. Төлем белгілеуінде Турагент төлем жүргізілген шоттың деректемелерін көрсетеді.

5.2. Турагент Турөнімді Туроператордың веб-сайтында көрсетілген ұсынылған баға бойынша ұсынады және өткізеді. Турагентке кез келген ресурстарда, оның ішінде Интернетте орналастыруға, сондай-ақ Туроператор белгілеген Турөнімнің бағасынан ерекшеленетін баға бойынша Туроператордың турларын өткізуге ұсынуға тыйым салынады. Турагент мұндай тыйым салуды бұзу фактісін анықтаған кезінде Туроператор Турагентке мұндай шектеу/ажырату туралы алдын ала хабарлаусыз Турагенттің Online брондау жүйесіне

бронирования без предварительного уведомления Турагента о таком ограничении/отключении.

5.3. Все виды платежей по Договору производятся в тенге.

5.4. Средства, полученные Турагентом от туристов, не являются собственностью Турагента, а являются транзитными средствами и подлежат перечислению Туроператору, за исключением турагентской скидки и платы за информационно-консультационные услуги по подбору и бронирования Туропродукта Турагентом.

5.5. В случае бронирования Турагентом транспортных услуг (авиабилетов) отдельно от основного туристического продукта, Туроператор может оказать по просьбе Турагента такие услуги на условиях цен и тарифов, не содержащих в себе вознаграждения для Турагента.

5.6. Несвоевременная или неполная оплата Турагентом выставленного Туроператором счета, так же как и невозмещения затрат/неоплата штрафов согласно п. 6.2.3 настоящего Договора снимает с Туроператора всю ответственность, связанную с выполнением обязательств по Договору. В этом случае Туроператор оставляет за собой право аннулировать Заказ Турагента с применением штрафных санкций.

5.7. При наличии задолженности Турагента (в том числе и по неуплате штрафных санкций), Туроператор имеет право зачислить денежные средства в счет погашения этой задолженности, которые поступили от Турагента, на оплату (в том числе полностью или частично) любого другого туристического продукта (туристической услуги). При этом ответственность перед Туристами, по заказу которых были перечислены оплаты на погашение задолженности, несет в полном объеме Турагент. Турагент не имеет права на заказ или получение туристического продукта (туристической услуги), даже оплаченного, в случае наличия у Турагента задолженности перед Туроператором.

5.8. Сторонами определено, что оплата производится в любом случае независимо от того, был ли использован Туристический продукт конечным потребителем.

5.9. При наличии задолженности Турагента перед Туроператором, Туроператор имеет право взыскать с текущих платежей, осуществленных Турагентом, сумму имеющейся задолженности. В этом случае, независимо от текста назначения платежа в платежном поручении, погашает требования Туроператора в такой последовательности: а) в первую очередь - неустойка (штраф, пеня), в случае ее начисления на основании Договора б) во вторую очередь - просроченная (несвоевременно уплаченной), и / или частично неоплаченная, и / или неоплаченная основная сумма задолженности; в) в третью очередь - текущая основная сумма задолженности.

қол жеткізуін шектеуге және/немесе ажыратуға құқылы.

5.3. Шарт бойынша барлық төлемдер түрлері тенгеде жүзеге асырылады.

5.4. Турагент турагенттік жеңілдікті және Турөнімді таңдау мен брондау бойынша ақпараттық-консультациялық қызметтер үшін төлемді қоспағанда, Турагент туристерден алған қаражат Турагенттің меншігі болып табылмайды, ал транзиттік қаражат болып табылады және Туроператорға аударылуы тиіс.

5.5. Турагент негізгі туристік өнімнен бөлек көлік қызметтерін (әуе билеттерін) брондаған жағдайда Туроператор Турагенттің өтініші бойынша Турагент үшін сыйақыны қамтымайтын бағалар мен тарифтердің шарттарында мұндай қызметтерді көрсете алады.

5.6. Турагенттің Туроператор ұсынған шот уақтылы немесе толық төлемегені, сондай-ақ осы Шарттың 6.2.3-тармағына сәйкес шығындар өтемегені/айыппұлдар төлемегені үшін Туроператор Шарт бойынша міндеттемелерді орындауға байланысты жауапкершіліктен босатылады. Бұл жағдайда Туроператор айыппұлдық санкцияларын қолданып, Турагент Тапсырысының күшін жоюға құқығын өзіне қалдырады.

5.7. Турагенттің берешегі болған жағдайда (оның ішінде айыппұлдық санкциялар төлемегенде) Туроператор осы берешекті өтеу есебіне Турагенттен келіп түскен ақша құралдарын кез келген басқа да туристік өнімді (туристік қызметті) толық немесе ішінара төлеуге аударуға құқылы. Бұл ретте тапсырысы бойынша берешек өтеуге төлемдерді аударған Туристер алдында Турагент толық жауапты болады. Турагенттің Туроператор алдындағы берешегі болса жағдайда Турагент тіпті төленген туристік өнімге (туристік қызметке) тапсырыс беруге немесе алуға құқығы болмайды.

5.8. Тараптар төлем Туристік өнімді түпкілікті тұтынушы пайдаланғанына қарамастан кез келген жағдайда жүзеге асырылатынын айқындаған.

5.9. Турагенттің Туроператор алдындағы берешегі болған жағдайда Туроператор Турагент жүзеге асырған ағымдағы төлемдерден берешек сомасын өндіріп алуға құқылы. Бұл ретте төлем тапсырмасындағы төлем белгілеуінің мәтініне қарамастан, Туроператордың талаптарын келесі реттілікпен өтейді: а) бірінші кезекте – Шарттың негізінде есептелген жағдайда тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл); б) екінші кезекте – мерзімі өткен (мерзімінде төленбеген) және/немесе ішінара төленбеген және/немесе өтелмеген негізгі берешек сомасы; в) үшінші кезекте – ағымдағы негізгі берешек сомасы.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. В случае нарушения (неисполнения или ненадлежащего исполнения) своих обязательств по Договору одной из Сторон, Сторона, нарушившая свои обязательства, несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, а также выплачивает другой Стороне неустойку и убытки согласно условиям настоящего Договора.

6.2. Под неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору понимается:

6.2.1. Для Турагента:

- Предоставление неполного пакета документов, необходимого для оформления тура;
- Предоставление не полной / не четкой информации о туристе/туристах, указанных в заказе;
- Несвоевременное предоставление пакета документов, необходимого для оформления тура;
- Неправильное оформление документов или предоставление документов, содержащих неверную информацию;
- Несвоевременная или неполная оплата счетов Туроператора;
- Несвоевременное аннулирование, внесение изменений в Лист бронирования;
- Непредоставление своим Туристам достоверной информации;
- Другое невыполнение или ненадлежащее выполнение условий Договора.

6.2.2. В случае просрочки обязательства по оплате Турпродукта, Турагент обязан перечислить Туроператору пению в размере 0,5% от стоимости туристского продукта за каждый день просрочки. Пеня исчисляется от суммы несвоевременно выполненного денежного обязательства.

Начисление пени продолжается до полного погашения Турагентом своей задолженности.

Кроме того, основная сумма задолженности рассчитывается по следующей формуле:

Сумма подлежащая к оплате в KZT = Сумма долга, подлежащая уплате / Курс KZT / USD (коммерческий курс Туроператора) на момент возникновения задолженности × Курс KZT / USD (коммерческий курс Туроператора) на момент оплаты задолженности, подлежащей уплате.

6.2.3. В случае отказа Турагента и/или Туриста от получения туристских услуг по каким-либо причинам или невозможности их получения в результате отказа посольства страны посещения в выдаче визы Туристу (далее по тексту - отказ)\* Турагент обязуется уплатить штраф Туроператору в таком порядке и размерах:

- при отказе за 30-21 дней до начала предоставления туристических услуг - 15% от стоимости туристических услуг;

## 6. ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

6.1. Тараптардың бірі Шарт бойынша өз міндеттемелерін бұзған (орындамаған немесе тиісінше орындамаған) жағдайда өз міндеттемелерін бұзған Тарап Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жауапты болады, сондай-ақ осы Шарттың талаптарына сәйкес басқа Тарапқа тұрақсыздық айыбы мен залалдарды төлейді.

6.2. Шарт бойынша міндеттемелер орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны деп:

6.2.1. Турагент үшін:

- Тур рәсімдеу үшін қажетті құжаттардың пакетін толық емес ұсынғаны;
- Тапсырыста көрсетілген турист/туристер туралы толық емес/дәйекті емес ақпаратты ұсынғаны;
- Тур рәсімдеу үшін қажетті құжаттардың пакетін уақтылы ұсынбағаны;
- Құжаттарды дұрыс емес рәсімдегені немесе дұрыс емес ақпарат бар құжаттарды ұсынғаны;
- Туроператордың шоттарын уақтылы емес немесе толық емес төлегені;
- Брондау парағын уақтылы емес жойғаны, өзгерістерді енгізгені;
- Өз Туристеріне дәйекті ақпаратты ұсынбағаны;
- Шарттың талаптарын басқаша да орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны ұғынылады.

6.2.2. Турөнімді төлеу бойынша міндеттеменің мерзімі өткен жағдайда Турагент Туроператорға мерзімі өткен әрбір күн үшін туристік өнімнің құнынан 0,5 % мөлшеріндегі өсімпұл аударуға міндетті. Айыппұл уақтылы орындалмаған ақшалай міндеттеменің сомасынан есептеледі

Айыппұлды есептеу Турагент өз берешегін толық өтегенше дейін жалғастырылады.

Бұдан басқа, негізгі берешек сомасы келесі формула бойынша есептеледі:

KZT төлеуге жататын сома = Берешек туындаған сәттегі төлеуге жататын қарыз сомасы / KZT / USD бағамы (Туроператордың коммерциялық бағамы) × Төлеуге жататын қарыз сомасы төленген сәттегі KZT / USD бағамы (Туроператордың коммерциялық бағамы).

6.2.3. Турагент және/немесе Турист қандай да бір себептер бойынша туристік қызметтерді алудан бас тартқан немесе барған елдегі елшілігінің Туристке виза беруден бас тартқаны нәтижесінде оларды алуға мүмкіндік болмаған жағдайда Турагент Туроператорға келесі тәртіп пен мөлшеріндегі айыппұл төлеуге міндеттенеді (бұдан әрі мәтін бойынша –бас тарту)\*:

- туристік қызметтерді көрсетуді басталғанға дейін 30-21 күннен бұрын бас тарту кезінде - туристік қызметтердің құнынан 15%;
- туристік қызметтерді көрсетуді басталғанға дейін 20-15 күннен бұрын бас тарту кезінде - туристік қызметтердің құнынан 50%;



- при отказе за 20-15 дней до начала предоставления туристических услуг - 50% от стоимости туристических услуг;
- при отказе за 14-8 дней до начала предоставления туристических услуг - 85% от стоимости туристических услуг;
- при отказе за 7-1 дней до начала предоставления туристических услуг - 100% от стоимости туристических услуг;
- при отказе от заказа, приходящегося на высокий сезон - 100% от стоимости туристических услуг за любое количество дней до начала тура;
- 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](http://www.joinup.kz).

Если фактические расходы, которые понес Туроператор на момент отказа (аннуляции) или должен претерпеть позже в соответствии с условиями заключенных договоров Туроператором с принимающей стороной превышают размер штрафа, установленного п. 6.2.3 данного Договора, Турагент обязан уплатить Туроператору такие фактические расходы, не покрытые суммой штрафа.

Туроператор выставляет Турагенту счет на сумму штрафных санкций и/или понесенных расходов, который Турагент должен оплатить в течение двух банковских дней с момента выставления такого счета Туроператором.

\* В случае отказа посольства в выдаче визы, Туроператор принимает все возможные действия для возврата платежей за исключением фактически понесенных расходов за услуги, предоставленные Туроператором, и штрафных санкций.

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

Уже оплаченная стоимость заказа может быть отнесена в первую очередь в погашение штрафных санкций, а остаток оплаченной суммы зачисляется в погашение основного долга.

6.2.4. В случае, если Турагентом 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

• туристические услуги - 85%;

• туристические услуги - 100%;

• жоғары маусымға келетін тапсырыстан бас тарту кезінде – тур басталғанға дейін күндердің кез келген саны үшін туристік қызметтердің құнынан 100%;

• 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](http://www.joinup.kz) сайтында.

Егер Туроператорға бас тартқан (күші жойылған) сәтте келтірілген немесе Туроператордың қабылдаушы тараппен жасасқан шарттардың талаптарына сәйкес кейінірек келтірілуі мүмкін нақты шығындар осы Шарттың 6.2.3-тармағында белгіленген айыппұлдың сомасынан асып кетсе, Турагент Туроператорға айыппұл сомасымен өтелмеген нақты шығындарды төлеуге міндетті.

Туроператор осындай шотты ұсынған сәттен бастап Турагент екі банктік күн ішінде төлеуі тиіс келтірілген айыппұлдық санкциялар және/немесе келтірілген залалдар сомасына Турагентке 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.

Бірінші кезекте тапсырыс үшін төленген құн айыппұлдық санкцияларды өтеуге жатқызылуы мүмкін, ал төленген соманың қалдығы негізгі қарызды өтеуге есептеледі.

6.2.4. Турагент әуе компанияның (блоктық/чартерлік/турпакеттік/туроператорлық) арнайы тарифі бойынша әуе билеттерін брондаған немесе ұсынған 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.

по тарифам согласно правилам перевозчика, является не возвратными.

6.2.5. В случае введения (или увеличения действующего) топливного сбора Авиакомпанией-перевозчиком после направления Туроператором Турагенту подтверждения Заказа, Туроператор предоставляет Турагенту счет на доплату суммы топливного сбора, размер которого подлежит перечислению Турагентом на счет Туроператора в течение одного банковского дня. В случае ненадлежащего исполнения Турагентом обязанности по оплате топливного сбора, соответствующий заказ может быть аннулирован Туроператором, о чем будет сообщено Турагенту. В таком случае применяется ответственность, предусмотренная пунктом 6.2.3. настоящего Договора

6.2.6. В случае нарушения 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 Турагента в размерах, предусмотренных соответствующими правилами и нормами транспортной компании, гостиницы, страны пребывания и другими уполномоченными органами.

6.2.7. В случае аннуляции или изменения Листа бронирования Турагент обязан оформить соответствующие изменения в Договор на туристическое обслуживание. За невыполнение этого положения Турагент несет полную финансовую материальную ответственность перед Туроператором и Туристом, а также государственными органами, по претензиям от Туристов о расторжении, неисполнения или ненадлежащего исполнения договора в связи с изменением существенных условий договора и обстоятельств, которыми Турист руководствовался при заключении договора. При этом Турагент обязуется возместить Туристу убытки в полном объеме, причиненные вследствие расторжения (изменения) договора.

6.2.8. В случае наступления следующих обстоятельств:

- Отсутствие Аннуляции при наличии нарушения обязательств по данному Договору;
- Отсутствие оплаты Турагентом Турпродукта согласно разделу 5 настоящего Договора;
- Неявка туриста на рейс по каким-либо причинам; на Турагента возлагается штраф в размере 100 (сто) процентов от общей стоимости Турпродукта.

6.3. Для Туроператора:

6.2.5. Туроператор Турагентке Тапсырыс растауды жолдағаннан кейін Тасымалдаушы әуе компаниясының отын алымы күшіне енген (немесе қолданыстағы отын алымы ұлғайтылған) жағдайда Туроператор Турагентке бір банктік күн ішінде Туроператордың шотына аударылатын отын алымының сомасын қосымша төлеуге шотын ұсынады. Турагент отын алымын төлеу бойынш міндетін тиісінше орындамаған жағдайда Туроператор тиісті тапсырыстың күшін жоюы мүмкін және бұл жөнінде Турагентке хабарланады. Бұл жағдайда осы Шарттың 6.2.3-тармағында көзделген жауапкершілік қолданылады.

6.2.6. Туроператордың туристік қызметтерін пайдаланатын Туристер келудің, тіркелудің немесе багажды тасымалдаудың қолданыстағы қағидаларын бұзған, көлік компаниясының мүлкіне зиян келтірген немесе қонақүйде тұру қағидаларын бұзған, Туроператор туристік қызметтерді көрсетуді аяқтағаннан кейін шекараны кесіп өту және тұрақты тұратын елге оралмау қағидаларын бұзған немесе қабылдаушы елдің заңнамасын сақтамаған жағдайда Турагенттен көлік компаниясының, қонақүйдің, қабылдаушы елдің және басқа да уәкілетті органдардың тиісті қағидалары мен нормаларында көзделген мөлшеріндегі айыппұлдар алынады.

6.2.7. Брондау парағының күші жойылған немесе өзгертілген жағдайда Турагент Туристік қызмет көрсету шартына тиісті өзгерістер енгізуге міндетті. Бұл ережені орындамағаны үшін Турагент Туроператор мен Турист, сондай-ақ Турист шарт жасасу кезінде басшылыққа алған Шарттың елеулі талаптары мен мән-жайларының өзгеруіне байланысты шартты бұзу, орындамау немесе тиісінше орындамау туралы Туристердің наразылықтары бойынша мемлекеттік органдар алдында толық материалдық жауапкершілікте болады. Бұл ретте Турагент Туристке шартты бұзу (өзгерту) салдарынан келтірілген залалды толық көлемде өтеуге міндеттенеді.

6.2.8. 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;

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

6.3. Туроператор үшін:

- Турагент уақытында тапсырыс берген және төлеген расталған Турөнімін туристерге беруден бас тарту;
- Егер мұндай құжаттарды рәсімдеу бойынша міндеттемесін Туроператор өзіне алса, сапар үшін қажетті құжаттарды дұрыс емес рәсімдеу;
- Осы Шарттың талаптарын басқаша орындамау немесе тиісінше орындамау.

- Отказ от предоставления туристам вовремя заказанного и оплаченного Турагентом и подтвержденного Турпродукта;

- Неправильное оформление документов, необходимых для совершения путешествия, если обязательство по оформлению таких документов взял на себя Туроператор;

- Другое неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора.

Туроператор несет ответственность за несвоевременное уведомление Турагента об изменении обстоятельств, которыми они руководствовались при бронировании туристического продукта.

6.4. Туроператор несет ответственность перед Туристом, в размере, не превышающем стоимости Туристического продукта (туристические услуги), за убытки, возникшие по вине Туроператора и при наличии прямой причинно-следственной связи между понесенными убытками и действием Туроператора.

Размер возмещения убытков, причиненных Туристу по вине Туроператора, не может превышать размера фактически понесенных и документально подтвержденных убытков.

6.5. Ответственность за отмену или изменение времени отправления и прибытия транспортных средств и связанные с этим изменения объема и сроков тура несет перевозчик, в соответствии с 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 несет ответственности за убытки, причиненные 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.

6.5.1. Туроператор не несет ответственности за опоздание лиц, которым реализован Турпродукт, к назначенному времени для прохождения таможенного контроля, регистрации или на посадку в самолет и т.д.

6.5.2. Туроператор не несет ответственности за дополнительные расходы Туристов, которые возникли в результате изменений в отпадлении или прибытии авиарейсов, такие расходы как на питание, такси, мобильные переговоры, расходы по проездным документам, дополнительное проживание и другие расходы.

Туроператор туристический өнімді брондау кезінде басшылыққа алынған мән-жайлардың өзгергені туралы Турагентті хабардар етпегені үшін жауапты болады.

6.4. Туроператордың әрекеттері мен келтірілген шығындар арасында себеп-салдарлық байланыс болған кезінде Туроператордың кінәсінен туындаған залалдар үшін Туроператор Турист алдында Туристический өнімнің (туристический қызметтердің) құнынан аспайтын мөлшерінде жауапты болады.

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

6.5. 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 уақыты жойғаны немесе өзгергені және осыған байланысты турдың көлемі мен уақытының өзгергені үшін тасымалдаушы жауапты болады. Тасымалдаушы рейсті тоқтаған, тасымалдаушының көлік құралдарының жөнелту/келу уақытын 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.

6.5.1. Туроператор Турөнім өткізілген тұлғалардың кедендік бақылау, тіркелу немесе ұшаққа отырғызу және т.б. үшін белгіленген уақытқа кешіктірілгені үшін жауапты болмайды.

6.5.2. Туроператор 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.

6.6. Туроператор Турдың кезеңі ішінде Турагент Туристерінің багажының, құндылықтарының және құжаттарының сақталғаны үшін жауапты болмайды.

6.7. Егер құқық тәртібін бұзған немесе басқа себептер салдарынан уәкілетті органдардың немесе жауапты тұлғалардың шешімі бойынша Туристке кіруге немесе шығуға тыйым салынса немесе егер Турист Туроператорға қатысты емес қандай болса басқа себептер нәтижесінде Турөнімді пайдаланбаса, Туроператор жауапты болмайды.

6.8. Егер Турист қызмет көрсету кезеңінде өз қалауы бойынша немесе өз мүдделеріне байланысты

6.6. Туроператор не несет ответственности за сохранность багажа, ценностей и документов Туристов Турагента в течение всего периода Тура.

6.7. Туроператор не несет 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 Туроператора, Турист не воспользовался Турпродуктом.

6.8. Туроператор не несет ответственности по возмещению денежных затрат Туриста за оплаченные услуги, если Турист в период обслуживания по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных посредством Туроператора услуг. Не возмещают Турагенту и / или Туристу расходов, выходящих за пределы услуг, оговоренных в Заявке Турагента.

6.9. Туроператор 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, и не несет ответственности за любые неудобства, причиненные Туристу в связи с этим.

6.10. Предоставляя информацию о категории отеля, Туроператор руководствуется только классификациями гостиниц, которая подается администрацией отеля.

6.11. Туроператор не несет ответственности за аннулирование авиакомпанией забронированного для Туриста места в случае «двойного бронирования», то есть в случае, когда имеет место ошибочное / умышленное представление Турагентом заявки на бронирование билетов на одно и то же лицо два или более раз.

6.12. Туроператор не несет 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 Туроператор 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 понесенные в связи с его заказом расходы в число которых входят, но не

Туроператор арқылы көрсетілетін қызметтердің барлығын немесе бір бөлігін пайдаланбаса, Туроператор төленген қызметтері үшін Туристің ақшалай шығындарын өтеу үшін жауапты болмайды. Турагенттік Өтінімде көрсетілген қызметтерден тыс шығындар Турагентке және/немесе Туристке өтелмейді.

6.9. Туроператор 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.

6.10. Туроператор қонақүйдің санаты туралы ақпаратты ұсына отырып, қонақүйдің әкімшілігі ұсынған қонақүйлердің классификациясын ғана басшылыққа алады.

6.11. «Қос брондау», яғни Турагент бір тұлғаға бір немесе бір ден астам рет билеттерді брондауға өтінімін қате/қасақана берген жағдайда әуе компания Турист үшін брондалған орнының жойылғаны үшін жауапты болмайды.

6.12. Тіпті егер Туроператор турист үшін оның құжаттарын Қазақстан Республикасындағы шет мемлекеттің тиісті өкілдіктеріне (қызметтеріне/органдарына) беру бойынша нақты әрекеттер жасаған болса да, Туроператор 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).

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

6.14. Турагент өкілеттіктерін асыра пайдаланған және Туроператордың мүдделеріне қайшы келетін әрекеттер жасаған жағдайда Турагент өкілеттіктерді асыра пайдалану бойынша міндеттемелерді өзі үшін алған және өкілеттіктерін асыра пайдаланудың барлық жағымсыз салдары үшін дербес жауапты болады деп есептеледі.

6.15. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес осы Шартқа байланысты туындайтын Туроператор мен Турагент арасындағы

ограничиваются указанными, консульский сбор, авиабилеты и т.д.

6.13. Туроператор не несет ответственности за действия посольств и консульств, связанные со своевременной выдачей документов, необходимых туристам для получения туристических услуг.

6.14. В случае превышения полномочий Турагентом и совершение действий, противоречащих интересам Туроператора, считается, что Турагент приобрел обязательства по превышению полномочий для себя лично и несет самостоятельно ответственность за все негативные последствия по превышенным полномочиям.

6.15. В соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, возможность возмещения морального вреда в отношении всех правоотношений между Туроператором и Турагентом, возникающих в соответствии с настоящим Договором, исключается.

6.16. В случае предоставления Туроператору Турагентом заведомо ложных и / или сфальсифицированных документов для получения визы Туристом, Турагент обязуется оплатить Туроператору штраф в размере стоимости туристического продукта для такого Туриста.

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

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

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

6.20. В случае самостоятельного бронирования и заказа билетов на воздушные или иные перевозки (если авиаперелет не входит в состав турпродукта), Турагент несет ответственность за приобретение билетов по тарифу перевозчика, которые исключают возможность возврата суммы при аннуляции.

6.21. В случае наличия любой задолженности у Турагента перед Туроператором, последний освобождается от обязанности совершения действий, предусмотренных п. 4.7, 4.8 настоящего Договора до момента полного погашения такой задолженности.

## 7. РЕКЛАМАЦИИ

7.1. Все предъявленные Туристом через Турагента обоснованные рекламации должны содержать имя,

барлық құқықтық қатынастарға қатысты моральдық зиянды өтеу мүмкіндігі алынып тасталады.

6.16. Туристке виза беру үшін Турагент Туроператорға көрінеу жалған және/немесе бұрмаланған құжаттарды ұсынған жағдайда Турагент Туроператорға мұндай Турист үшін туристік өнімнің құны мөлшеріндегі айыппұл төлеуге міндеттенеді.

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

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

6.19. Егер Турагент туристік өнім ақысын толық төлемесе немесе осы Шарт бойынша басқа да міндеттемелерді бұзса, Туроператор Шарт бойынша өзіне алған міндеттемелерді орындауды ұстап қалуға құқылы.

6.20. Әуе немесе басқа тасымалдауларға әуе билеттерін дербес брондаған және тапсырыс берген жағдайда (егер әуе саяхаты тур өнімінің құрамына кірмесе), Турагент жою кезінде қайтару мүмкіндігін жоққа шығаратын тасымалдаушының тарифі бойынша билеттер сатып алғаны үшін жауапты болады.

6.21. Турагенттің Туроператор алдында қандай да бір берешегі болған жағдайда соңғысы мұндай берешекті толық өтегенге дейін осы Шарттың 4.7, 4.8-тармақтарында көзделген әрекеттерді орындау міндетінен босатылады.

## 7. РЕКЛАМАЦИЯЛАР

7.1. Турист Турагент арқылы ұсынған барлық негізделген рекламацияларда Туристтің аты, күні

дату, место пребывания Туриста, а также сопровождаться составленным на месте актом, подписанным Туристом и представителем Туроператора (или представителем отеля / партнерами по организации тура), а так же должны быть подтверждены документально (фото и видеозапись). Рекламации должны быть получены Туроператором в срок до 14 календарных дней после окончания тура. Рекламации должны быть направлены Турагентом по почте заказным письмом с описью вложений. Вместе с рекламациями Туроператору предоставляется копия Договора Турагента с Туристом, документы подтверждающие оплату Туристом Турагенту за тур, другие документы, касающиеся инцидента. По подтвержденным Туроператором рекламациям представителями Сторон обсуждаются и принимаются решения относительно размеров, сроков и порядка выплаты компенсации.

7.2. Туроператор рассматривает полученные от Турагента рекламационные документы в течение 30 дней, начиная с момента их получения.

7.3. Рекламации, представленные или заявленные Турагентом с нарушением п.7.1 настоящего Договора, Туроператором к рассмотрению не принимаются, и Турагент несет за них самостоятельную ответственность без права предъявления требований к Туроператору и без права удовлетворения таких требований за счет Туроператора.

7.4. Туроператор 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. Туроператор 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.

7.5 Стороны так же договорились, что не являются специалистами и экспертами в вопросах определения категорий отелей/номеров. В решении данных спорных вопросов Стороны руководствуются информацией предоставленной самим отелем или принимающей стороной по туру.

## 8. Online ЗАКАЗ

8.1. Система Online бронирования представляет собой систему бронирования туристических услуг, входящих в турпродукт, с помощью сети Интернет.

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. Туроператор тур аяқталғаннан кейін күнтізбелік 14 күн ішінде рекламацияларды қабылдауы тиіс. Турагент рекламацияларды салымдардың тізімі бар тапсырыс хатпен пошта бойынша жолдауы тиіс. Рекламациялармен бірге Туроператорға Турагент және Турист арасында жасалған шартының көшірмесі, Туристтің тур ақысын Турагентке төлегенін растайтын құжаттар, оқиғаға қатысты басқа да құжаттар ұсынылады. Туроператор растаған рекламациялар бойынша Тараптардың өкілдері өтемақылардың мөлшерлерін, төлеу мерзімі мен тәртібін талқылайды және шешім қабылдайды.

7.2. Туроператор Турагенттен алынған рекламациялық құжаттарды алған сәттен бастап 30 күн ішінде қарайды.

7.3. Турагент осы Шарттың 7.1-тармағын бұза отырып берген немесе мәлімдеген рекламацияларды Туроператор қарауға қабылдамайды және Турагент олар үшін Туроператорға талап қою құқығынсыз және Туроператордың есебінен мұндай талаптарды қанағаттандыру құқығынсыз жеке жауапты болады.

7.4. Туроператор 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. Туроператор қонақүй әкімшілігінің курорттық аймақта құрылыс-жөндеу жұмыстарын жүргізу бойынша ықтимал жоспарларына және жергілікті билік органдарының әрекетіне/әрекетсіздігіне қатысты ақпаратқа ие болмайды.

7.5 Тараптар 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.

## 8. Online ТАПСЫРЫС

8.1. Online брондау жүйесі Интернет желісінің көмегімен турөнімге кіретін туристік қызметтерді брондау жүйесі болып табылады. Online брондау

Система Online бронирования представлена на официальном сайте Туроператора [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz) и является частной собственностью Туроператора.

Для полноценного пользования системой «Join Up Online», в том числе и бронирование туристических услуг, Туроператор предоставляет Турагенту:

а) пароль и логин доступа к личному кабинету на сайте после осуществления Турагентом надлежащей его регистрации.

8.2. Пароль и логин является конфиденциальной информацией и не подлежат разглашению и / или передачи третьим лицам. Пароль и логин предоставляется Туроператором после получения Заявки Турагента на их получение, и заполнения формы, которая находится на сайте Туроператора, а так же после заключения настоящего Договора.

8.3. Турагент гарантирует возмещение Туроператору убытков в полном объеме, причиненных вследствие несанкционированного (ненадлежащего) использования системы «Join Up Online», если такие убытки возникли по вине Турагента или лиц, которым турагент сообщил пароль и логин. Турагент оплачивает все расходы Туроператора, осуществленные в следствии результата бронирования туристических услуг в системе «Join Up Online» под паролем и логином Турагента.

8.4. Турагент гарантирует, что система «Join Up Online» будет использоваться надлежащим образом, а также гарантирует, что она будет эксплуатироваться только уполномоченными соответствующим письменным распоряжением руководителя Турагента работниками, компетентными в вопросах эксплуатации системы, а также имеющими доступ, предоставленный согласно п. 8.2. настоящего Договора.

8.5. Турагент обязуется своевременно и письменно (в течение 10 минут с момента наступления обстоятельства, что приводит к аннулированию) информировать Туроператора о необходимости аннулировать ранее предоставленные пароль и логин, если в этом возникает необходимость.

8.6. Туроператор осуществляет информационную поддержку по использованию и работе с системой на сайте «Join Up Online».

8.7. Турагент вправе в одностороннем порядке осуществлять бронирование туров только при наличии соответствующего письменного заказа Туриста .

8.8. Туроператор имеет право изменить форму предоставления информации и правила формирования и осуществления бронирований.

Оформление заказов (заявок) с использованием системы «Join Up Online» не является обязательным условием. Заказ на бронирование услуг могут подаваться в общем порядке, определенном агентским договором.

8.9. На правоотношения по оформлению заказов с использованием системы «Join Up Online»

жүйесі [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz) Туроператордың ресми сайтында ұсынылған және Туроператордың жеке меншігі болып табылады.

«Join Up Online» жүйесін, оның ішінде туристік қызметтерді брондау жүйесін толығымен пайдалану үшін Туроператор Турагентке:

а) Турагент оны дұрыс тіркегеннен кейін сайттағы жеке кабинетке кіру үшін пароль және логин береді.

8.2. Пароль және логин құпия ақпарат болып табылады және үшінші тұлғаларға жария етуге және/немесе беруге болмайды. Туроператор пароль және логин алуға Турагенттің Өтінімін қабылдағаннан кейін және Туроператордың сайтында орналасқан нысанды толтырғаннан, сондай-ақ осы Шарт жасағаннан кейін береді.

8.3. Егер мұндай шығындар Турагенттің немесе Турагент пароль мен логинді берген тұлғалардың кінәсінен туындалса, Турагент Туроператорға «Join Up Online» жүйесін рұқсатсыз (тиісті емес) пайдалану нәтижесінде келтірілген залалдарды толық көлемде өтеуге кепілдік береді. Турагенттің пароль мен логинімен «Join Up Online» жүйесінде туристік қызметтерді брондау нәтижесінде жүзеге асырылған Туроператордың барлық шығындарын Турагент төлейді.

8.4. Турагент «Join Up Online» жүйесі тиісті түрде пайдаланатынына, сондай-ақ жүйені пайдалану мәселелерінде құзырлы, сондай-ақ осы Шарттың 8.2 тармағына сәйкес берілген рұқсаты бар және Турагент жетекшісінің жазбаша өкімімен өкілеттіктер берілген қызметкерлер ғана пайдаланатынына кепілдік береді.

8.5. Қажет болған жағдайда Турагент бұрын берілген пароль мен логиннің күшін жою қажеттілігі туралы Туроператорды уақтылы және жазбаша түрде (күшін жоюға әкелетін мән-жайлар басталған сәттен бастап 10 минут ішінде) хабардар етуге міндеттенеді.

8.6. Туроператор «Join Up Online» сайтында жүйені пайдалану және онымен жұмыс істеу бойынша ақпараттық қолдауды жүзеге асырады.

8.7. Турагент Туристтің тиісті жазбаша тапсырыс болған жағдайда ғана турларды біржақты тәртіппен брондауды жүзеге асыруға құқылы.

8.8. Туроператор ақпарат беру нысанын және брондауды қалыптастыру және жүзеге асыру қағидаларын өзгертуге құқылы.

«Join Up Online» жүйесін пайдаланып, тапсырыстар (өтінімдер) рәсімдеу міндетті шарт болып табылмайды. Қызметтерді брондауға тапсырыс агенттік шартта белгіленген жалпы тәртіпте берілуі мүмкін.

8.9. «Join Up Online» жүйесін пайдалана отырып, тапсырыстарды рәсімдеу бойынша құқықтық қатынастарға Брондау парағын жалпы тәртіпте беруге қатысты Агенттік шартының қағидалары таралады.

8.10. Туроператордың «Join Up Online» жүйесі арқылы брондауды растау және тиісті шотты беру

распространяются положения Агентского договора относительно подачи Листа бронирования в общем порядке.

8.10. Подтверждение Туроператором бронирования через систему «Join Up Online» и выставления соответствующего счета является основанием для оплаты туристических услуг, указанных в заявке Турагентом. Оплата осуществляется в соответствии с условиями Договора. Все счета, выставленные с помощью системы «Join Up Online», считаются выставленными в оригинале, в письменном виде.

8.11. Все заказы (заявки на бронирование), отправленные от имени Турагента с использованием системы «Join Up Online», имеют силу заказов, оформленных в письменном виде, и влекут за собой ответственность в соответствии с условиями настоящего Договора и действующим законодательством.

8.12. Ответственность Турагента за отказ от акцептованного Туроператором заказа (заявки на бронирование), осуществленного в системе «Join Up Online», устанавливается в соответствии с пунктом 6.2.3. Договора.

8.13. Туроператор имеет право отключить Турагента от системы бронирования «Join Up Online» в случае ненадлежащего его использования, нарушения Турагентом условий Договора или действующего законодательства.

### **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 партнеров по организации путешествия.

Турагенттің өтінімінде көрсетілген туристік қызметтерге ақы төлеу үшін негіздеме болып табылады. Төлем Шарттың талаптарына сәйкес жүзеге асырылады. «Join Up Online» жүйесінің көмегімен ұсынылған барлық шоттар түпнұсқада, жазбаша түрде ұсынған болып есептеледі.

8.11. «Join Up Online» жүйесін пайдалана отырып, Турагенттің атынан жолданған барлық тапсырыстардың (брондауға өтінімдердің) заңды күші жазбаша түрде рәсімделген тапсырыстардың заңды күшіне сәйкес келеді және осы Шарттың талаптарына және қолданыстағы заңнамаға сәйкес жауапкершілікке әкеп соғады.

8.12. «Join Up Online» жүйесінде жүзеге асырылған Туроператор қабылдаған тапсырыстан (брондауға өтінімнен) бас тартқаны үшін Турагенттің жауапкершілігі осы Шарттың 6.2.3-тармағына сәйкес белгіленеді.

8.13. Турагент жағдайда «Join Up Online» брондау жүйесін дұрыс пайдаланбаған, Шарттың немесе қолданыстағы заңнаманың талаптарын бұзған жағдайда Туроператор оны брондау жүйесінен ажыратуға құқылы.

### **9. Форс-мажор**

9.1. Форс-мажорлық жағдайлар туындаған жағдайда Тараптар Шарт бойынша міндеттемелерді орындамағаны үшін мүлктік 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 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-



9.2. Сторона, для которой возникла невозможность выполнения принятых на себя обязательств, вследствие 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. Настоящий Договор вступает в силу с момента его заключения и действует до сообщения Туроператором информации о его прекращении путем размещения такой информации на официальном сайте и / или путем письменного уведомления Турагента любым образом.

10.2. Подписанием данного договора Турагент, учитывая требования Закона Республики Казахстан "Об информатизации", подтверждает и предоставляет Туроператору 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. Турагент гарантирует, что любые персональные данные, которые были или будут переданы Туроператору были получены и находятся в пользовании Турагента правомерно в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.

Турагент подтверждает, что он имеет все необходимые правовые основания для передачи вышеуказанных персональных данных Туроператору для их дальнейшей обработки с целью организации и предоставления Турагенту и Туристу любых услуг, в т.ч. для их использования и распространения, изменения, передачи или предоставления доступа к ним третьим лицам в случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан, а также для передачи Туроператором персональных данных для обработки третьим лицам.

10.3. Исключительно по предварительному письменному согласованию с Туроператором Турагент может передавать или иным образом уступать свои права и обязанности третьим лицам, связанные с реализацией туристского продукта Туроператора, при этом Турагент несет ответственность за таких лиц перед Туроператором в полном объеме.

10.4. Договор может быть изменен или расторгнут по заявлению одной из сторон. Сторона, желающая

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. Осы Шарт жасалған сәттен бастап күшіне енеді және Туроператор мұндай ақпаратты ресми веб-сайтта орналастыру және/немесе Турагентті кез келген тәсілмен жазбаша хабардар ету жолымен тоқтату туралы ақпаратты хабарлағанға дейін қолданыста болады.

10.2. Турагент «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. Турагент Туроператорға берілген немесе берілетін кез келген дербес деректер Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес заңды түрде алынғанына және Турагенттің пайдалануында болғанына кепілдік береді.

Турагент Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген жағдайларда кез келген қызметтерді ұйымдастыру және Турагент пен Туристке көрсету мақсатында оларды одан әрі өңдеу, оның ішінде пайдалану және тарату, өзгерту, табыстау немесе үшінші тұлғаларға рұқсат беру үшін жоғарыда көрсетілген дербес деректерді Туроператорға табыстауға, сондай-ақ Туроператор дербес деректерді үшінші тұлғаларға өңдеу үшін беруге барлық қажетті құқықтық негіздерінің болғанын растайды

10.3. Турагент Туроператормен алдын ала жазбаша келісім бойынша Туроператордың туристік өнімін өткізуге байланысты өз құқықтары мен міндеттерін үшінші тұлғаларға табыстай алады немесе басқа жолмен бере алады, бұл ретте Турагент мұндай тұлғалар үшін Туроператор алдында жауапты болады.

10.4. Шарт бір тараптың өтініші бойынша өзгертілуі немесе бұзылуы мүмкін. Шартты өзгертуге немесе бұзуға қалаған Тарап Шарт бойынша басқа Тарапқа бұл туралы ұсыныс жолдауы тиіс. Осы Шарттың талаптарына сәйкес Тарап ұсынысты қабылдағаннан

изменить или расторгнуть договор, должна направить предложение об этом второй стороне по договору. Сторона договора, в двадцатидневный срок после получения предложения уведомляет другую сторону о результатах ее рассмотрения.

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

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

10.7. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из сторон.

## 11. АДРЕСА И ПОДПИСИ СТОРОН

**Туроператор:**

**ТОО «Join UP (Джоин Ап)»**

БИН:191040027803

г.Алматы, Алмалинский район, улица Ауэзова, дом 60

контакты: +7 (727)3-500-300

Филиал АО «Банк ЦентрКредит»

ИИК: KZ648562203107290620

БИК: КСJBKZKX

**Директор:**

\_\_\_\_\_ **Якупова А.О.**

**Турагент:**

**ТОО «\_\_\_\_\_»**

БИН:

Адрес:

Контакты: \_\_\_\_\_

Банк:

ИИК:

БИК:

**Директор:**

\_\_\_\_\_

кейін жиырма күндік мерзімі ішінде оны қарау нәтижелері туралы екінші Тарапты хабардар етеді.

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

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

10.7. Шарт заңды күші бірдей екі данада жасалады және әрбір Тарапқа бір данадан беріледі.

## 11. ТАРАПТАРДЫҚ МЕКЕНЖАЙ ЖӘНЕ ҚОЛЫ

**Туроператор:**

**«Join UP (Джоин Ап)» ЖШС**

БСН:191040027803

Алматы қаласы, Алмалы ауданы, Әуезов көшесі, 60 үй

Байланыс телефоны: +7 (727)3-500-300

«Банк ЦентрКредит» АҚ филиалы

ЖСК: KZ648562203107290620

БСК: КСJBKZKX

**Директоры:**

\_\_\_\_\_ **А.О. Якупова**

**Турагент:**

**«\_\_\_\_\_» ЖШС**

БИН:

Мекенжайы:

Байланыс телефоны:

\_\_\_\_\_

Банк:

ЖСК:

БСК:

**Директоры:**

\_\_\_\_\_

ДОГОВОР НА ТУРИСТСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	ТУРИСТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ШАРТЫ
<p>город Алматы «__»__ 202_ год</p> <p>«_____» в лице _____, действующего на основании _____, именуемый в дальнейшем "<b>Исполнитель</b>", с одной стороны, и _____ (фамилия, имя, отчество)</p> <p>ИИН: _____, именуемый (-ая) в дальнейшем "<b>Потребитель</b>", с другой стороны, совместно именуемые "<b>Стороны</b>", а каждый отдельно – «<b>Сторона</b>» заключили настоящий договор на туристское обслуживание (далее - Договор) о нижеследующем:</p>	<p>Алматы қаласы «__»__ 202_ жыл</p> <p>Бір жағынан, _____ негізінде әрекет ететін _____ тұлғасындағы «_____» (бұдан әрі – «<b>Орындаушы</b>») және басқа жағынан, _____ (тегі, аты, әкесінің аты(болған жағдайда)) ЖСН: _____ (бұдан әрі – «<b>Тұтынушы</b>»), бұдан әрі бірлесіп «<b>Тараптар</b>», ал бөлек «<b>Тарап</b>» деп атала отырып, төмендегі туралы осы шартты жасасты (бұдан әрі – Шарт):</p>
<p style="text-align: center;"><b>ТЕРМИНОЛОГИЯ ДОГОВОРА</b></p> <p>Во избежание неодинакового толкования терминов Стороны договорились, что в настоящем Договоре термины употребляются в таком значении:</p> <p>Стороны: <b>Исполнитель (Турагент) и Потребитель (Турист).</b></p> <p><b>Турагент (Агент)</b> - лицо (юридическое или индивидуальный предприниматель), которое продвигает и реализует туристам туристский продукт, сформированный Туроператором в соответствии с законодательством Республики Казахстан.</p> <p><b>Туроператор</b> - юридическое лицо, которое формирует и предоставляет Турпродукт который Турагент реализует Туристу на условиях, изложенных в данном Договоре.</p> <p><b>Формирование туристского продукта</b> - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные туристские услуги, входящие в туристский продукт.</p> <p><b>Туристский продукт (Турпродукт)</b> - совокупность туристских услуг, достаточных для удовлетворения потребностей туриста в ходе путешествия, за исключением услуг по визовой поддержке.</p> <p><b>Турист</b> - 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.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ШАРТ ТЕРМИНОЛОГИЯСЫ</b></p> <p>Терминдердің екі жақты түсіну мүмкіндігіне жол бермеуі үшін Тараптар осы Шарттағы терминдер мынадай мағынада қолданылады деп келісті.</p> <p>Тараптар: <b>Орындаушы (Турагент) және Тұтынушы (Турист).</b></p> <p><b>Турагент (Агент)</b> – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Туроператор қалыптастырған туристік өнімді туристерге ұсынатын және өткізетін тұлға (заңды немесе жеке кәсіпкер).</p> <p><b>Туроператор</b> - Турөнімді қалыптастыратын заңды тұлға және Турагент Туристке осындай Турөнімді Шартта белгіленген талаптарда ұсынады және өткізеді.</p> <p><b>Туристік өнімді қалыптастыру</b> – туристік өнімге кіретін бөлек туристік қызметтерді көрсететін үшінші тұлғалармен шарттарды жасау және рәсімдеу жөніндегі туроператордың қызметі.</p> <p><b>Туристік өнім (Турөнім)</b> – визалық қолдау көрсету бойынша қызметтерді қоспағанда, саяхат кезінде туристің қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін жеткілікті туристік қызметтер кешені.</p> <p><b>Турист</b> - 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.</p>

**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 туристическое обслуживание.

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

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

**Туристік 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 Туристік қызмет көрсету шартын жасауға ұсынысы болып есептеледі.

**Туристік өнімнің бағасы, СПО (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 Туристің/тердің тапсырмасы бойынша Турагенттің жазбаша (оның ішінде, бірақ онымен шектелмей, факс, электрондық пошта бойынша жолданған) бас тарту.

**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; HB – 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](http://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 официальном сайте компании [www.joinup.kz](http://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

**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; HB – 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](http://www.joinup.kz) компанияның ресми сайтында көрсетілген.

**Науқандар** – Туристерге арналған тиімді арнайы ұсыныстар (АҰ) (оның ішінде «ерте брондау» (ЕБ) науқаны), туристік өнімді сату шарттары, брондау және жою мерзімдері туралы ақпарат [www.joinup.kz](http://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

<p>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.</p> <p>2.2. Данные семьи Потребителя (для извещения о чрезвычайном происшествии с туристом)</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>(фамилия, имя, отчество, степень родства, адрес, контакты и иные сведения).</p> <p>2.3. Реализуемый туристский продукт сформирован Туроператором ТОО «JoinUP» (Джоин АП), лицензия №19022898, местонахождение город Алматы.</p> <p><b>3. Информация, представляемая Потребителю</b></p> <p>3.1. Описание туристских услуг</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>(страна (место) временного пребывания, пункты пребывания, туристский маршрут, посещение туристских ресурсов)</p> <p>3.2. Дата, время начала и окончания путешествия _____.</p> <p>3.3. Информация о местах размещения Потребителя</p> <p>_____</p> <p>(наименование места размещения, его категория, условия проживания, питание)</p> <p>3.4. Услуги по перевозке Потребителя</p> <p>_____</p> <p>(вид, тип и категория транспорта, на всех этапах путешествия, включая услуги трансферта, наименование перевозчика /перевозчиков)</p> <p>3.5. Перевозка Потребителя выполняется в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.</p> <p>3.6. Наличие экскурсовода, гида и инструктора туризма _____.</p> <p>3.7. Дополнительные услуги _____.</p> <p>3.8. Особенности путешествия (в том числе краткое описание сложных участков туристского маршрута)</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Требования к одежде и снаряжению</p> <p>_____</p> <p>(заполняется при необходимости)</p> <p>3.9. Меры безопасности _____.</p> <p>3.10. Сведения о третьих лицах, оказывающих отдельные услуги, входящие в туристский продукт в</p>	<p>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.</p> <p>2.2. Тұтынушының отбасы мүшелерінің деректері (туристпен болған төтенше оқиғалар туралы хабарлау үшін) _____</p> <p>_____</p> <p>(тегі, аты, әкесінің аты, туыскандық дәрежесі, мекенжайы, байланыс және басқа да мәліметтер).</p> <p>2.3. Өткізілетін туристік өнімді «JoinUP» (Джоин АП) ЖШС Туроператоры қалыптастырған, лицензияның №19022898, орналасқан жері Алматы қаласы.</p> <p><b>3. Тұтынушыға ұсынылатын ақпарат</b></p> <p>3.1. Туристік қызметтердің көрсетуді сипаттау</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>(уақытша болатын ел (жер), келу пунктері, туристік маршрут, туристік ресурстарды аралау)</p> <p>3.2. Саяхаттың басталған және аяқталған күні, уақыты _____.</p> <p>3.3. Тұтынушыны орналастыру орындары туралы ақпарат _____</p> <p>_____</p> <p>(орналастыру орындарының атауы, оның санаты, тұру, тамақтану жағдайлары)</p> <p>3.4. Тұтынушыны тасымалдау бойынша жөніндегі қызметтер</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>(трансфертті қоса алғанда, саяхаттың барлық кезеңіндегі көліктің түрі, үлгісі және санаты, тасымалдаушының/тасымалдаушылардың атауы)</p> <p>3.5. Тұтынушыны тасымалдау Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес орындалады.</p> <p>3.6. Экскурсовод, гид және туризм нұсқаушысының болуы _____</p> <p>3.7. Қосымша қызметтер _____.</p> <p>3.8. Саяхаттың ерекшелігі (оның ішінде туристік маршруттардың күрделі учаскелерінің қысқаша сипаты)</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Киімге және жабдықтарға қойылатын талаптар _____</p> <p>(қажет болған кезде толтырылады)</p> <p>3.9. Қауіпсіздік шаралары _____.</p>
---	--

объёме, необходимым для исполнения обязательств по такому договору

3.11. Информация о консульских, дипломатических, иных государственных представительств 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](http://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.

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](http://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

<p>4.7. Подтверждение заказа должно содержать все существенные условия бронирования.</p> <p>4.8. После фактического получения Исполнителем Подтверждения заявки, Исполнитель наделяется полномочиями на заключение Договора с Потребителем на туристское обслуживание.</p> <p>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.</p> <p>4.10. Исполнитель обязуется отказывать Туристу в заключении договора на туристское обслуживание, если:</p> <p>а) срок действия визы с момента пересечения границы страны, на въезд в которой выдана виза, меньше продолжительности пребывания туриста в этой стране;</p> <p>б) виза использована по количеству въездов (выездов) в (из) соответствующей страны;</p> <p>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;</p> <p>г) оформлены неправильно документы, дающие право на выезд детей за границу Республики Казахстан, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Отсутствует нотариальная й доверенность родителей или законных представителей родителей, или детей в случае необходимости самостоятельного выезда несовершеннолетнего за границу</li> <li>- 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;</li> <li>- Не вклеены в паспорта родителей (законных представителей) и не скреплены печатью фотографии детей, если это разрешено законодательством страны выезда/въезда;</li> <li>- Не оформлены собственные паспорта детей, если этого требует законодательство страны выезда/выезда;</li> <li>- Документы для выезда за пределы Республики Казахстан и въезда в страну Тура не соответствуют правилам и требованиям пересечения границы;</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>4.11. Передача выездных документов Туристов (проездные документы, страховые полисы, ваучеры),</p>	<p>түрде рәсімделген шоттардың күшімен бірдей болады.</p> <p>4.7. Тапсырыс растауда брондаудың барлық елеулі шарттары болуы тиіс.</p> <p>4.8. Өтінім нақты расталғаннан кейін Орындаушыға Туристік қызмет көрсету шартын жасауға өкілеттіктер беріледі.</p> <p>4.9. Орындаушы Туроператордан Тапсырысты растауды нақты алғанға дейін Туристік қызмет көрсету шартын жасауға құқылы, алайда бұл жағдайда Туристік қызмет көрсетуге арналған шарт Орындаушы тапсырысты растауды алғаннан кейін ғана Туроператордың өз міндеттемелерін орындау бөлігінде күшіне енеді.</p> <p>4.10. Егер:</p> <p>а) кіру үшін виза берілген елдің шекарасын кесіп өткен сәттен бастап визаның қолданылу мерзімі Туристің осы елде болу ұзақтығынан аз болса;</p> <p>б) виза тиісті елге кіру немесе тиісті елден шығу саны бойынша пайдаланса;</p> <p>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;</p> <p>г) балалардың Қазақстан Республикасының шегінен тыс шығуына құқығын беретін құжаттар дұрыс рәсімделген болса, Орындаушы Туристік қызмет көрсету шарт жасауға бас тартуға міндеттенеді, атап айтқанда:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Кәмелетке толмаған балаға шетелге өз бетінше шығуға қажет болған жағдайда балалардың ата-анасының немесе заңды өкілдерінің нотариаттық куәландырылған сенімхат жоқ;</li> <li>- 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;</li> <li>- Егер бұған келу/кету елінің заңнамасында рұқсат етілсе, балалардың фотосуреттері ата-анасының (заңды өкілдерінің) төлқұжаттарына желімдеп жапсырмаған және мөр қойылып бекітілмеген;</li> <li>- Егер бұны келу/кету елінің заңнамасы талап етсе, балалардың жеке төлқұжаттары рәсімделмеген;</li> <li>- Қазақстан Республикасынан шығуға және Тур еліне кіруге арналған құжаттар шекараны кесіп өту қағидалары мен талаптарына сәйкес келмейді;</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>4.11. Туристердің кету құжаттарын (жол жүру құжаттарын, сақтандыру полистерін, ваучерлерін) беру Орындаушының кеңсесінде жүзеге асырылады немесе электрондық пошта бойынша жолданады</p>
--	--



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 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

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 теңгедегі құнының шетел валютасына қатысты айырбас бағамы өзгертілген жағдайда ғана брондау расталғаннан кейін туристік өнімнің бағасын өзгертуге рұқсат етіледі.

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

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 туристическое 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 наступления не знала и не могла знать заранее;
- 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.

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 қабылдаған (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 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

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 аннулируется Туроператором 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, предшествующую заключению настоящего Договора, в том числе о правилах въезда в страну (место)

кёрсету 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 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

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 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;

(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 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,

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 Исполнителю 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 въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; 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.

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, қонақүйдің санаты, нөмірдің санаты, тамақтандыру жүйесі, тұрға қосылған түндердің саны, тұрға 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 алынған басқа да туристік көрсету объектілері, қоршаған ортаның жай-күйі; саяхат жасау үшін қажетті көлемде уақытша болатын елде (жерде) қабылданған шектеу іс-

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 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.

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 кәметке толмаған азаматтар тобының ұйымдасқан кетуін қамтыса, кәметке 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;

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 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 туристских 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 туристских 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

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.

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

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;
- б) 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](http://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 фактически понесённых расходов может быть изменён. Размер выплат, которые обязан уплатить Турист, зависит от договорённостей Туроператора с партнёром по организации тура. Если партнёром 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 счета Исполнителем.

\* В случае отказа посольства в выдаче визы, Исполнитель принимает все возможные действия для возврата платежей за исключением фактически

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%;
- б) 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](http://www.joinup.kz) сайтында.

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



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 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.

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 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 багажының, 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 Туристің ақшалай шығындарын өтеу үшін жауапты болмайды.

<p>7.9. В случае наступления следующих обстоятельств:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Отсутствие Аннуляции при наличии нарушения обязательств согласно данному Договору;</li> <li>- Отсутствие оплаты Турагентом Турпродукта согласно разделу 5 настоящего Договора;</li> <li>- Неявка туриста на рейс по каким-либо причинам; на Туриста возлагается штраф в размере 100 (сто) процентов от общей стоимости Турпродукта.</li> </ul> <p>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.</p> <p>7.11. Предоставляя информацию о категории отеля, Исполнитель руководствуется только классификациями гостиниц, которая подаётся администрацией отеля.</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>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.</p>	<p>7.9. Келесі мән-жайлар басталған жағдайда:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Осы Шартқа сәйкес міндеттемелер бұзылған кезінде Аннуляция жасалмаған жағдайда;</li> <li>- Осы Шарттың 5-тарауына сәйкес Турагент Турөнімнің ақысын төленбеген жағдайда;</li> <li>- Турист рейске қандай болса себептерден келмеген жағдайда;</li> </ul> <p>Туристке Турөнімнің жалпы құнынан 100 (жүз) пайызы мөлшеріндегі айыппұл салынады.</p> <p>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.</p> <p>7.11. Орындаушы қонақүйдің санаты туралы ақпаратты ұсына отырып, қонақүйдің әкімшілігі ұсынған қонақүйлердің классификациясын ғана басшылыққа алады.</p> <p>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)</p> <p>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.</p> <p>7.14. Орындаушының әрекеттері мен келтірілген шығындар арасында себеп-салдарлық байланыс болған кезінде Орындаушының кінәсінен туындаған залалдар үшін Орындаушы Тұтынушы алдында</p>
--	--

<p>7.15. Размер возмещения убытков, причинённых Туристу по вине Исполнителя, не может превышать размера фактически понесённых и документально подтверждённых убытков.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>7.18. Исполнитель не несёт ответственности за дополнительные расходы Туристов, которые возникли в результате изменений в отпадении или прибытии авиарейсов, такие расходы как на питание, такси, мобильные переговоры, расходы по проездным документам, дополнительное проживание и другие расходы.</p> <p>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 воспользовался Турпродуктом.</p> <p>7.20. Исполнитель не несёт ответственности за действия посольств и консульств, связанные со своевременной выдачей документов, необходимых туристам для получения туристических услуг.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Туристiк өнiмнiң (туристiк қызметтердiң) құнынан аспайтын мөлшерiнде жауапты болады.</p> <p>7.15. Орындаушының кiнәсiнен Туристке келтiрiлген залалдардың мөлшерi нақты келтiрiлген және құжатпен расталған залалдардың сомасынан аспауы тиiс.</p> <p>7.16. Тиiстi халықаралық конвенцияларға, Қазақстан Республикасының әуе кәсiпорындарымен жолаушылар мен багажды тасымалдаудың авиациялық қағидаларына және «Қазақстан Республикасының әуе кеңiстiгiн пайдалану және авиация қызметi туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес көлiк құралдарының жөнелту және келу уақытын жойғаны немесе өзгергенi және осыған байланысты турдың көлемi мен уақытының өзгергенi үшiн тасымалдаушы жауапты болады. Тасымалдаушы рейстi тоқтаған, тасымалдаушының көлiк құралдарының жөнелту/келу уақыты өзгерген, сондай-ақ осыған байланысты тур бағдарламасына өзгерiстер енгiзiлген жағдайда Туристке келтiрiлген залалдар үшiн Туроператор жауапты болмайды. Көлiк қызметтерi тиiсiнше көрсетiлмегенiне байланысты барлық наразылықтар, талап арыздар Қазақстан Республикасының әуе компанияларымен жолаушылар мен багажды тасымалдаудың авиациялық қағидаларына сәйкес тасымалдаушыларға тiкелей қойылады.</p> <p>7.17. Орындаушы Турөнiм өткiзiлген тұлғалардың кедендiк бақылаудан, тiркелу немесе ұшаққа отырғызу үшiн белгiленген уақытқа кешiгiп келгенi, сондай-ақ экскурсиялық автобустың кету, тамақтану уақытын өткiзiп алғаны үшiн жауапты болмайды.</p> <p>7.18. Орындаушы әуе рейстердiң жөнелтiлуiне немесе келуiне өзгерiстер енгiзу нәтижесiнде Туристерге келтiрiлген қосымша шығындар, мысалы, тамақтануға, таксиге, ұялы байланысқа, жол жүру құжаттарына, қосымша тұруға шығындар және басқа да шығындар үшiн жауапты болмайды.</p> <p>7.19. Егер құқық тәртiбiн бұзу немесе басқа себептер салдарынан уәкiлеттi органдардың немесе жауапты тұлғалардың шешiмi бойынша Туристке кiруге немесе шығуға тыйым салынса немесе егер Турист Орындаушыға қатысты емес қандай болса басқа себептер нәтижесiнде Турөнiмдi пайдаланбаса, Орындаушы жауапты болмайды.</p> <p>7.20. Орындаушы туристерге туристiк қызметтердi алу үшiн қажеттi құжаттары уақтылы беруге байланысты елшiлiктер мен консулдықтардың әрекеттерi үшiн жауапты болмайды.</p> <p>7.21. Тұтынушы көрiнеу жалған және/немесе бұрмаланған құжаттарды ұсынған жағдайда Турагент Туроператорға мұндай Турист үшiн туристiк өнiмнiң қосарлы құны мөлшерiндегi айыппұл төлеуге мiндеттенедi.</p> <p>7.22. Егер осындай әуе билеттерi бойынша тарифтердiң шарттарында мүмкiндiк берiлсе, Туристiң кiнәсi/бастамасы бойынша әуе</p>
--	--

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 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

билеттеріндегі Туристтің 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.

7.24. Үшінші 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 өтету 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 Орындаушының/Туроператорды немесе қабылдаушы тараптың өкілін қысқа мерзім ішінде хабардар етуге міндетті. Егер Турист Шарттарда көрсетілген қызметтерге ескертулердің болуы немесе

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 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 подтверждённым 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 несёт ответственности по претензиям, которые связаны с некоторыми отклонениями по обслуживанию, которое предоставляют гостиницы, мотели, пансионаты (невкусная еда, высокая стоимость дополнительных услуг, ненадёжное подключение к сети Интернет, отключение воды и электроснабжения, уборка комнат и территории и т.п.) и негативными последствиями потребительских услуг, самостоятельно приобретённых

кызметтердің 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, Түрөнімге 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**

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

8.2. Тұтынушы ұсынған негізделген рекламацияларда Туристің 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 шартының 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

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, несущих 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 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.

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 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. 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 потреблении 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

## 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 келісін 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.

10.9. 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.

<p>юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из сторон.</p> <p>10.11. В случаях, не предусмотренных настоящим договором и договором о предоставлении туристических услуг, стороны руководствуются положениями действующего законодательства Республики Казахстан:</p> <p style="text-align: center;"><b>11. Адреса и реквизиты Сторон</b></p> <p><b>Исполнитель:</b> _____ <b>Потребитель:</b> _____</p>	<p>10.10. Шарт заңды күші бірдей қазақ және орыс тілдеріндегі екі данада жасалды және әрбір тарап үшін бір данадан берілді.</p> <p>10.11. Осы шартта және туристік қызметтер көрсету шартында көзделмеген жағдайларда Тараптар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының ережелерін басшылыққа алады.</p> <p style="text-align: center;"><b>11. Тараптардың мекенжайлары және деректемелері</b></p> <p><b>Орындаушы:</b> _____ <b>Тұтынушы:</b> _____</p>
--	---

<p style="text-align: center;"><b>Туроператор:</b> <b>«Join UP (Джоин АП)» ЖШС</b></p> <p>БСН:191040027803 Алматы қаласы, Алмалы ауданы, Әуезов көшесі, 60 үй Байланыс телефоны: +7 (727)3-500-300 «Банк ЦентрКредит» АҚ филиалы ЖСК: KZ648562203107290620 БСК: КСJBKZKX</p> <p><b>Директоры:</b> _____ <b>А.О. Якупова</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Туроператор:</b> <b>ТОО «Join UP (Джоин АП)»</b></p> <p>БИН:191040027803 г.Алматы, Алмалинский район, улица Ауэзова, дом 60 контакты: +7 (727)3-500-300 Филиал АО «Банк ЦентрКредит» ИИК: KZ648562203107290620 БИК: КСJBKZKX</p> <p><b>Директор:</b> _____ <b>Якупова А.О.</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Турагент:</b> <b>«_____» ЖШС</b></p> <p>БИН: Мекенжайы: Байланыс телефоны: _____</p> <p>Банк: ЖСК: БСК: <b>Директоры:</b> _____</p> <p style="text-align: center;"><b>Турагент:</b> <b>ТОО «_____»</b></p> <p>БИН: Адрес: Контакты: _____ Банк: ИИК: БИК:</p> <p><b>Директор:</b> _____</p>
--	---