

Тур сатып алу шарты

Осы Тур сатып алу шарты (бұдан әрі – Шарт) – Kaspi Travel жауапкершілігі шектеулі серіктестігі (02.08.2022ж. №130840007160 хабарлама) атынан Жарғының негізінде әрекет ететін директор Елшибаев Ануар мен Шартта көзделген тәсілмен осы Шартқа қосылған Туристің/Пайдаланушының арасында жасалатын қосылу шарты.

1. ТЕРМИНДЕР МЕН АНЫҚТАМАЛАР

1.1. Шартта пайдаланылатын терминдер мен анықтамалар:

- 1) Банк – Тур сатып алған кезде төлем қызметін жүргізетін екінші деңгейдегі банк (соның ішінде «Kaspi Bank» АҚ);
- 2) Ваучер – Туристің Турдың құрамына кіретін қызметтерге құқығын және олар үшін ақы төлеу фактісін растайтын құжат;
- 3) ҚР АҚ – Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексі;
- 4) Тапсырыс – Турларды іздеу, бронь қою және сатып алу, Турға өзгерістер және/немесе түзетулер енгізу бойынша Бронь қою жүйесіндегі Пайдаланушының сұратуы;
- 5) Заң – Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы» 2001 жылғы 13 маусымдағы № 211 Заңы;
- 6) Өтініш – Шартқа қосылу және оның талаптарымен келісу туралы, Пайдаланушы/Турист Шартқа сай ұсынатын, оның ажырамас бөлігі болып табылатын, Турагенттің нысаны бойынша жасалатын қағаз жеткізгіштегі және/немесе электрондық нысандағы құжат;
- 7) Байланыс арнасы – Пайдаланушыға ақпарат беру құралдарының бірін, соның ішінде Турагент анықтайтын тәртіппен және талаптарда пайдаланылатын электрондық пошта (email), пошталық байланыс, USSD/SMS-хабарлама, телефон, факс, Жеке кабинет, Мобильді қосымша (соның ішінде Push-хабарлама арқылы), Пайдаланушының әлеуметтік желідегі әлеуметтік парақшасына хабарлама, Турагенттің әлеуметтік желідегі ресми парақшасына хабарлама;
- 8) Жеке кабинет – Тапсырысты ресімдеу үшін және Турагенттен ақпарат алу үшін Сайттағы және/немесе Мобильді қосымшадағы Пайдаланушының парақшасы;
- 9) Туристерді орналастыратын жерлер – қонақүйлер, мотельдер, отельдер, кемпинг, туристік базалар, қонақтарға арналған үйлер, демалыс үйлері, пансионаттар және Туристердің тұруы үшін және оларға қызмет көрсету үшін пайдаланылатын басқа да ғимараттар мен құрылыстар; 10) Мобильді қосымша – Тур сатып алу және Тапсырыс ресімдеу қызметтерін алуға арналған бағдарламалық қамсыздандыру;
- 11) Телефон нөмірі – Өтініштегі Пайдаланушының/Туристің мобильді телефон нөмірі, Жеке кабинетке кіру үшін, сондай-ақ SMS-сұратулар мен SMS-хабарлар жіберу үшін пайдаланылады;
- 12) ДСЖК – цифрлар мен символдардың үйлесімін білдіретін динамикалық сәйкестендіру жүйесінің коды, оны Турагент Телефон нөміріне SMS-хабарламаның және/немесе Жеке кабинетке Pushхабарламаның құрамында жібереді, ол Шартқа қол қоюға және/немесе Пайдаланушының/Туристің Шарт бойынша міндеттемелерін растау үшін пайдалануына арналады;
- 13) Құжаттар жиынтығы – Туристің Пайдаланушының Жеке кабинетіндегі Тур бойынша құжаттары, соның ішінде Ваучер; Сақтандыру полисі; Бағыт түбіртегі (Билет); Жаднама және Туроператордан алынған басқа да құжаттар;
- 14) Жаднама – Шартта көзделген ақпаратты қамтитын құжат;
- 15) Пайдаланушы – Мобильді қосымшада Турға ақы төлейтін жеке тұлға. Пайдаланушы Турист немесе Туристің өкілі бола алады;
- 16) Сайт – www.travel.kaspi.kz;
- 17) Бронь қою жүйесі – Тур іздеу, бронь қою және сатып алу бойынша Kaspi Travel онлайнсервиси;
- 18) Сақтандыру полисі – Туристке қатысты міндетті сақтандыру қорғанысының болуы туралы және сақтандыру тәуекелдері бойынша сақтандыру өтемінің талаптары туралы ақпарат қамтылған құжат;
- 19) Тур – Туроператор жасақтаған Туристке саяхат кезеңінде көрсетілетін қызметтер кешені, оған орналастыру, тасымалдау, тамақтандыру қызметтері, экскурсиялар, туризм нұсқаушыларының, гидтердің (гид-аудармашылардың) қызметтері және сапардың мақсатына байланысты көрсетілетін

басқа да қызметтер кіруі мүмкін, оған белгілі бір мерзім шегінде белгілі бір бағыт бойынша саяхат кіреді;

20) Турагент – Kaspi Travel ЖШС;

21) Турист – Турагент арқылы Тур сатып алған және жиырма төрт сағаттан бір жылға дейінгі кезеңге уақытша болатын елге (жерге) баратын және онда сауықтыру, танымдық, кәсіби-іскерлік, спорттық, діни және ақылы қызметпен айналыспайтын өзге де мақсаттарда кемінде бір түнейтін жеке тұлға;

22) Тур-код – (Туристік код) – Туроператор Туристке беретін және Турдың аясында Туроператордың міндеттемелеріне кепілдік беретін бірегей нөмір;

23) Туроператор – Турларды жасақтау, ұсыну, ұйымдастыру және соған байланысты Бронь қою жүйесінде қолжетімді қызметтерді жеткізуші;

24) Қызмет – Бронь қою жүйесінде Турды іздеу, бронь қою, туристік қызметтер (Турларды ұсыну қызметтері) және Мобильді қосымшада Турларды сату;

25) ЭЦҚ – электрондық цифрлық қолтаңба, ақпаратты криптографиялық қорғау құралдарымен жасалған және электрондық құжаттың дұрыстығын, оның тиесілігін және мазмұнының өзгермейтінін растайтын электрондық цифрлық символдар жиынтығы.

2. ШАРТТЫҢ МӨНІ

2.1. Турагент Пайдаланушыға/Туристке (және/немесе Пайдаланушы Туристер ретінде көрсеткен үшінші тұлғаларға) Қызмет, соның ішінде Турдың жиынтығына енгізілген, саяхат кезеңінде және саяхатқа байланысты қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қажетті туристік қызметтерді Сайттағы/Бронь қою жүйесіндегі Пайдаланушының Тапсырыстарының негізінде деректерді өңдеу арқылы Шартта көзделген көлемде және талаптарда көрсетуге және Турды іске асыруға міндеттенеді, ал Пайдаланушы/Турист Турагентке аталған қызметтердің ақысын төлеуге міндеттенеді.

2.2. Турагент Туроператордың тапсырмасымен Турларды сатады және Туроператордың басқа қызметтерін көрсетеді.

2.3. Шарт Туристік қызмет көрсету шарты болып табылады және ҚР АҚ-тің, Заңның, Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің «Туристік қызмет көрсетуге үлгілік шартты бекіту туралы» 2015 жылғы 30 қаңтардағы № 81 бұйрығының талаптарына сәйкес әзірленді.

2.4. Шарттың талаптарын Турагент айқындайды және Пайдаланушы/Турист оларды ҚР АҚ-тің 389бабына сәйкес ұсынылған Шартқа жалпы қосылу арқылы ғана қабылдай алады.

3. ТУР ҰСЫНУ ТАЛАПТАРЫ

3.1. Турдың параметрлері Бронь қою жүйесінде онда ұсынылған нұсқалардан жасақталады. Турды Туроператор жасақтайды.

3.2. Турдың талаптары мен Тапсырысты Туроператор растайды. Егер Туроператор Тапсырыста көрсетілген Турдың талаптарын растамаса, Турагент Пайдаланушыға Бронь қою жүйесінде баламалы нұсқаларды таңдауды ұсынуға құқылы.

3.3. Турдың талаптары, құны және Шарттың барлық елеулі талаптары (соның ішінде Қазақстан Республикасының заңнамасына сай Туристке беру үшін қажетті ақпарат) Бронь қою жүйесінде Тапсырысты ресімдеген кезде айқындалады.

3.4. Туристке/Пайдаланушыға берілетін ақпарат.

Туристке/Пайдаланушыға туристік қызметтер сипатталған Құжаттар жиынтығы беріледі.

Жаднамада/Құжаттар жиынтығында/Ваучерде және (немесе) Жеке кабинетте Туроператор (Туроператордың атауы, лицензияның нөмірі, орналасқан жері, агенттік шарттың деректемелері) және Турдың талаптары туралы ақпарат қамтылады, соның ішінде:

- 1) Турдың сипаттамасы – (уақытша болатын ел (жер), болатын орындар, туристік бағыт, туристік ресурстарды аралау);
- 2) Турдың басталатын және аяқталатын күні, уақыты;
- 3) Пайдаланушының/Туристің орналасқан жері туралы ақпарат (орналасқан жерінің атауы, оның санаты, тұру жағдайлары, тамақтану);
- 4) тасымалдау қызметтері (трансферт қызметін (бар болса) қоса алғанда, саяхаттың барлық кезеңіндегі көліктің түрі, үлгісі және санаты, тасымалдаушының/тасымалдаушылардың атауы); 5) экскурсия жетекшісі, гид пен туризм нұсқаушысының болуы, қосымша қызметтер (бар болса), 6) Турдың ерекшеліктері, киім мен жабдыққа қойылатын талаптар (қажет болған жағдайда);
- 7) қауіпсіздік шаралары;

- 8) осындай шарт бойынша міндеттемелерді орындау үшін қажетті көлемде туристік өнімге кіретін кейбір қызметтер көрсететін үшінші тұлғалар туралы мәліметтер,
- 9) Қазақстан Республикасының консулдық, дипломатиялық, өзге де мемлекеттік өкілдіктері, сондай-ақ уақытша болатын елде (жерде) орналасқан туристік өкілдіктер туралы ақпарат;
- 10) Қосымша қызметтер (бар болса).

3.5. Туроператор Турды растағаннан кейін саяхат/Тур/ұшу/шығу күніне дейін күнтізбелік 1 (бір) күннен кешіктірмей Турагент Туроператордан алынған Құжаттар жиынтығын Жеке кабинетке жолдайды. Ұшып шығу/шығу күні мен Пайдаланушының Турды сатып алу күні сәйкес келген жағдайда, Құжаттар жиынтығы оны Туроператордан алғаннан кейін Турист ұшып шыққанға/кеткенге дейін Жеке кабинетке алдын ала жолданады.

3.6. Пайдаланушының Жеке кабинетінде Құжаттар жиынтығын орналастыру Туристің осындай Құжаттармен және Турдың талаптарымен танысуының және келісуінің растамасы, сондай-ақ Турға ақы төлеу фактісінің дәлелі болады.

3.7. Пайдаланушы/Турист Өтінішке қол қоя отырып және Шарт жасасқан кезде ДСЖК енгізіп: 1) Пайдаланушыға/Туристке Турға кіретін қызметтер кешенін Турдың және үшінші тұлғалар көрсететін қызметтердің сапасына жауапты Туроператор көрсететінін растайды;

2) дербес деректерді, сондай-ақ өзі мүдделеріне сай әрекет ететін тұлғалардың дербес деректерін жинауға және өңдеуге келісім береді;

3) Бронь қою жүйесінен Турагенттен хабарламалар мен хабарларды алуға және қосымша ақпаратты, сондай-ақ Тапсырыс аясында басқа да хабарламаларды жіберу үшін байланыс ақпаратын пайдалануға келісім береді.

3.8. Турагент Бронь қою жүйесінің тиісті түрде жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін барынша күш салады, алайда мыналардың (бірақ олармен шектелмей):

- ақпараттық қауіпсіздікті немесе Бронь қою жүйесі мен Сайттың қалыпты жұмыс істеуін бұзуға бағытталған үшінші тұлғалардың заңсыз іс-әрекеттерінің;

- кодтағы қателіктерден, компьютерлік вирустар мен Сайттың бағдарламалық қамсыздандыруындағы кодтың бөгде фрагменттерінен туындаған Мобильді қосымшаның/Сайттың, басқа телекоммуникация желілерінің жұмысындағы жаңылысудың;

- серверлер арасында интернет-қосылыстың болмауының (орнату, тоқтату мүмкін еместігі және т.б.);

- Интернет желісін және/немесе өзге компьютерлік жабдықты пайдаланып, жалпы жағдайды нашарлатуға бағытталған үшінші тұлғалардың іс-әрекеттеріне (әрекетсіздігіне), сондай-ақ Сайттың жұмыс қабілеттілігіне және үшінші тұлғалардың іс-әрекеттеріне байланысты кез келген басқа іс-әрекетке байланысты басқа да жағдайлардың;

- Мобильді қосымшада/Сайтта техникалық жұмыстарды, соның ішінде профилактикалық жұмыстарды орындаудың нәтижесінде Шартқа сәйкес өзіне алған міндеттемелерін орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін, сондай-ақ туындаған ықтимал шығын үшін жауапкершілік атқармайды.

4. ТАРАПТАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

4.1. Турагент:

4.1.1. Туроператорға Тапсырыс параметрлеріне сәйкес Турға бронь қоюға өтінім жіберуге;

4.1.2. Жеке кабинетке хабарлама жіберу арқылы бронь қою талаптарын растау туралы Пайдаланушыға хабарлауға;

4.1.3. Шартқа сай Пайдаланушының Жеке кабинетіне Құжаттар жиынтығын/Жаднаманы жолдауға;

4.1.4. Шарт бойынша қызметтерді тиісті түрде, сапалы және мерзімінде көрсетуге;

4.1.5. Пайдаланушыға/Туристке Тур бағдарламасы, Турды жасақтаған Туроператор, қабылдаушы тарап туралы және Сақтандыру полисін ұсыну қажеттілігі туралы (халықаралық шарттарда, уақытша болатын елдің (жердің) заңнамасында көзделген жағдайларда) қажетті және анық ақпарат беруге;

4.1.6. Шетелге шығатын Пайдаланушы/Турист Туристі міндетті сақтандыру шартын жасасуға ниет білдіретін сақтандыру ұйымының атауын сұратуға;

4.1.7. Пайдаланушыға/Туристке Тур басталғанға дейін дейін үш күн бұрын жазбаша түрде және/немесе электрондық нысанда уақытша болатын елге (жерге) бару, уақытша болған елден (жерден) шығу және онда болу ережелері туралы, заңнамасы туралы, жергілікті халықтың салт-дәстүрлері туралы, діни әдет-ғұрпы, қасиетті жерлер, табиғи, тарихи, мәдени ескерткіштер және туристерге көрсетілетін, ерекше қорғаудағы басқа да объектілер, қоршаған ортаның жай-күйі туралы, сондай-ақ саяхат жасаған кезде тап болуы мүмкін қауіптер туралы қажетті және дұрыс ақпаратты

қамтитын саяхаттың ерекшеліктері туралы мәліметтер беруге және Туристердің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге бағытталған алдын алу шараларын қолдануға міндеттенеді. Егер Тур ол басталғанға дейін кемінде үш күн бұрын сатып алынса, осы тармақта көзделген мәліметтер Тур басталғанға дейін алдын ала беріледі;

4.1.8. Ваучер ұсынуға/туристік ваучер беруге (көшпелі туризм саласындағы туроператор жасаған туристік өнімді сатқан кезде);

4.1.9. Тур-код ұсынуға (қажет болған кезде)/Тур-код беруге (көшпелі туризм саласындағы туроператор жасаған туристік өнімді сатқан кезде);

4.1.10. Жолаушыларды көліктің кез келген түрімен тасымалдаған кезде Пайдаланушыға/Туристке жөнелтілетін және баратын орындардың атауы, жолаушылардың негізгі құқықтары мен міндеттері көрсетілген бағыт түбіртегін (билет) беруге; жолаушыларды көліктің кез келген түрімен тасымалдаған кезде Пайдаланушыға/Туристке жеке немесе топтық (туристик топқа қызмет көрсеткен кезде) тасымалдау құжатын (билетін) беруге;

4.1.11. Турға кіретін кейбір туристік қызметтерді көрсететін үшінші тұлғалар туралы ақпарат ұсынуға;

4.1.12. Визаға құжаттарды мерзімінде беру қажеттігі туралы Пайдаланушыға/Туристке ескертуге (виза алу қажет болған жағдайда); Пайдаланушы/Турист көрсетілген мерзімді бұзған жағдайда, Турагент визаны уақтылы алмағаны үшін жауапкершілік атқармайды. Бұл жағдайда Пайдаланушы/Турист барлық нақты шығынды өз есебінен көтереді;

4.1.13. Шартта көзделген мән-жайлар өзгерген жағдайда және күнтізбелік 1 (бір) күннің ішінде Шарттың талаптарын елеулі түрде өзгерту қажет болған жағдайда, осындай өзгерістердің сипаты және ықтимал салдары туралы Пайдаланушыға/Туристке жазбаша нысанда/Жеке кабинетте хабарлауға;

4.1.14. Туристік қызмет саласындағы уәкілетті органды және азаматтық қорғау саласындағы уәкілетті органды, сондай-ақ Пайдаланушының/Туристің отбасы мүшелерін (Турист Шарттың аясында олар туралы мәліметтерді берген жағдайда) саяхат кезінде Пайдаланушымен/Туристпен болған төтенше оқиға туралы білген немесе білуге тиіс болған сәттен бастап дереу хабардар етуге;

4.1.15. Егер Туристер Қазақстан Республикасынан тысқары жерлерде төтенше жағдайға ұшыраса, Турагент дипломатиялық қызмет органдарына да хабарлауға міндетті;

4.1.16. Шартты орындау үшін осындай жария ету талап етілетін жағдайларды, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де жағдайларды қоспағанда, Пайдаланушының/Туристің оларды пайдалануға байланысты өзіне белгілі болған дербес деректерін жария етпеуге **міндеттенеді.**

4.2. Турагент:

4.2.1. Турға байланысты ақпараттық хабарламаларды, соның ішінде баға туралы, бронь қоюдағы өзгерістер, рейстердің кестесіндегі өзгерістер немесе рейсті алып тастау туралы ақпаратты және т.б. Пайдаланушыға/Туристке жолдауға;

4.2.2. Пайдаланушының/Туристің кінәсінен болған жағдайды қоспағанда, Пайдаланушыға/Туристке Шартты бұзудан келтірілген залалды толық өтеген жағдайда ғана Шартты орындаудан бас тартуға құқылы. Бұл ретте Шартты бұзудан келтірілген шығын ол Пайдаланушының/Туристің кінәсінен болған жағдайда, сондай-ақ ақы төлеу тәртібінің бұзылуына, Пайдаланушы/Турист Шарт бойынша Туроператордың міндеттемелерді орындауы үшін қажетті мәліметтер мен құжаттарды ұсынбауына байланысты болғанда, Пайдаланушы Шарттың өзге де талаптарын бұзған жағдайда Пайдаланушыға/Туристке өтелмейді;

4.2.3. Қызмет көрсету класын сақтай отырып немесе Пайдаланушы тарапынан қосымша төлемсіз жоғары кластағы қызметтерге ауыстыра отырып, Турға кіретін қызметтерді ауыстыруға (соның ішінде Орналастыру орындарын ауыстыруға) **құқылы.**

4.3. Пайдаланушы/Турист:

4.3.1. Шарттың талаптарына сай Қызмет ақысын толық төлеуге;

4.3.2. Тапсырыс бойынша Туристердің мәліметтерін қатесіз және дұрыс толтырып, енгізуге, сондайақ бұл деректердің паспорттық деректерге сәйкестігін қамтамасыз етуге міндеттенеді. Қызметтерді алу кезінде Туристердің жеке деректерінде кез келген өзгеріс болған кезде, Туроператордың тарифтеріне сәйкес өзгерістер енгізу қажет;

4.3.3. Тегін/атын және басқа да деректерді дұрыс жазып, енгізуге міндеттенеді. Тегінің/атының жазылуында қате жіберілген жағдайда, Турагент Турды қайта ресімдеуге байланысты кез келген салдар мен шығын үшін жауапкершілік атқармайды. Тапсырысты ресімдеген кезде Турист(-ер)

туралы қажетті ақпаратты дұрыс, мұқият және жеке басын куәландыратын құжаттардың деректеріне сәйкес толтыру керек. Деректер дұрыс толтырылмаған жағдайда, Турагент Турды қайта ресімдеуге және (немесе) оған енгізілетін өзгерістерге байланысты кез келген салдар мен шығын үшін жауапкершілік атқармайды. Тапсырыс расталғаннан кейін Туристің (Туристердің) жеке деректерін өзгерту ақысын Пайдаланушы Туроператордың белгіленген тарифтеріне сәйкес төлейді;

4.3.4. Тасымалдаушының ресми сайтында багаждың, қол жүгінің рұқсат етілген салмағы, өлшемдері мен саны және тасымалдау қызметтеріне байланысты өзге де ақпаратпен күні бұрын/алдын ала танысуға және/немесе бұл ақпаратты алу үшін тасымалдаушының байланыс нөмірлеріне өз бетінше хабарласуға;

4.3.5. ОТЕЛЬДІҢ (ОТЕЛЬДЕРДІҢ) ресми сайтында тұру талаптарымен және Тур аясында тұруға енгізілген қызметтер кешенімен өз бетінше танысуға міндеттенеді. Турагент отельдің сайтында көрсетілген фотосуреттің, сипаттамалар мен сипаттаулардың шындыққа сәйкес келуі үшін жауапкершілік атқармайды;

4.3.6. Пайдаланушының/Туристің Турды үшінші тұлғаларға сатуы мақсатында Бронь қою жүйелерін пайдаланбауға;

4.3.7. Жеке басын куәландыратын құжаттардың, паспорттың (паспорттардың) қолданылу мерзімін өз бетінше тексеруге міндеттенеді, олардың қолданылу мерзімі Турист саяхаттан оралған күннен бастап кемінде 6 (алты) айдан ерте аяқталмауға тиіс. Паспорттарды Турагентпен келісілген мерзімнен кеш ұсынған кезде, Туроператор және/немесе әуе компаниясы деректерді түзеткені үшін айыппұл салған кезде Пайдаланушы осы түзету үшін ақы төлейді;

4.3.8. Жеке басын куәландыратын құжаттардың шынайылығын, олардың қолданылу мерзімін, болатын елдің ережелеріне сай қайтып келген сәттен бастап паспорттың қолданылу мерзімінің ұзақтығын, визалардың болуын (қажет болған жағдайда) және олардың Тасымалдау қағидаларына, соның ішінде транзиттік және соңғы орындарда сәйкестігін қамтамасыз етуге;

4.3.9. Тапсырыстағы деректердің дұрыс толтырылуын тексеруге, соның ішінде Туристер туралы деректерді қайта тексеруге міндеттенеді. Тапсырыстың Пайдаланушы және/немесе Туристер туралы деректері өзгерген кезде, осындай деректердің жеке басын куәландыратын құжаттарға сәйкестігін тексеруге және қамтамасыз етуге;

4.3.10. Пайдаланушы Шарттың талаптары туралы Туристерді хабардар етуге және Туристердің Шартты орындауын қамтамасыз етуге міндеттенеді;

4.3.11. Саяхат басталғанға дейін саяхат жасауға қажетті құжаттардың, визалардың, рұқсаттардың, келісімдердің, сенімхаттардың және/немесе өзге де құжаттардың болуын қамтамасыз етуге;

4.3.12. Туристер болған елден депортацияланған жағдайда, депортация депортацияланатын Туристің қаражаты есебінен, ал мұндай қаражат болмаған жағдайда Пайдаланушының/Туристің есебінен жүргізіледі;

4.3.13. Турагентке және/немесе Туроператорға нақты жұмсалған шығысты, атап айтқанда, Туроператорға, тасымалдаушыға, сақтандырушыға және басқа адамдарға төленген ақшаны, сондай-ақ сатып алынған Тур қайтарылған және/немесе Туроператордың қосымша қызметтерін сатып алған жағдайда, Туроператор үшінші тұлғаларға төлеген барлық тұрақсыздық айыбын, айыппұлды және ұсталған ақшаны төлеуге;

4.3.14. Турға ақы төленген күннен бастап күнтізбелік 3 (үш) күннің ішінде Турагентке құжаттарды: қолданыстағы шетелдік паспортты, қажетті мөлшердегі фотосуреттерді, сауалнамалық және өзге де ақпаратты және отбасы мүшелерінің деректерін (Туристпен болған төтенше жағдай туралы хабарлау үшін (тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), туыстық дәрежесі, мекенжайы, байланыс деректері мен мәліметтер) жіберуге;

4.3.15. Саяхатқа шыққан уақытта, транзитті қоса алғанда, Пайдаланушы/Турист:

- 1) уақытша болатын елдің (жердің) заңнамасын сақтауға;
- 2) уақытша болатын елде (жерде) қоршаған ортаны сақтауға, табиғат ескерткіштеріне, тарихы мен мәдениетіне ұқыпты қарауға;
- 3) уақытша болатын елге (жерге) кіру және жүру ережесін, сондай-ақ уақытша болатын елден (жерден) және транзитпен өтетін елдерден шығу ережесін сақтауға;
- 4) саяхаттаған уақытта жеке қауіпсіздік ережесін сақтауға;
- 5) Заңның 26-бабының 6-тармағына сай халықаралық медициналық талаптарға сәйкес профилактикадан өтуге;
- 6) болатын елдің (жердің) заңнамасында айқындалған міндеттерді сақтауға;
- 7) тасымалдаушы қызмет көрсеткен кезде қоғамдық тәртіпті сақтауға, сондай-ақ тасымалдаушының мүлкіне ұқыпты қарауға (жолаушының негізгі құқықтары мен міндеттері) **міндеттенеді.**

4.4. Пайдаланушының/Туристің (Шарт қолданылған кезеңде саяхатқа дайындалған кезде, саяхатқа шыққан уақытта, транзитті қоса алғанда):

4.4.1. Оның жеке қауіпсіздігіне немесе мүлкіне қол сұғылған жағдайда, консулдық, дипломатиялық, өзге мемлекеттік, сондай-ақ туристік өкілдіктерге хабарласуға;

4.4.2. Уақытша болатын елге (жерге) кіру, сондай-ақ уақытша болатын елден (жерден) шығу және сонда болу ережесі туралы, уақытша болатын елдің (жердің) заңнамасының ерекшеліктері туралы, жергілікті халықтың дәстүрлері туралы жалпы ақпаратты, діни әдет-ғұрып, киелі жерлер, табиғат ескерткіштері туралы, тарихы, мәдениеті мен ерекше күзетілетін туристерге көрсетілетін басқа да нысандар, қоршаған ортаның жай-күйі қажетті және анық ақпаратты алуға;

4.4.3. Туристі міндетті сақтандыру шартын жасасу үшін және сақтандыру сертификатын/Сақтандыру полисін алу үшін сақтандыру ұйымын таңдауға құқығы бар. Сақтандыру полисін Туроператор береді;

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

4.4.5. Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен Шарттың талаптарын орындамаған жағдайда, шығын мен моральдық зиянның өтелуіне;

4.4.6. Қазақстан Республикасының мемлекеттік билік органдарының құқықтық және шетелдік туристерге көрсетілетін көмектің өзге түрлерін алуға жәрдемдесуіне;

4.4.7. Қолда бар байланыс құралдарына кедергісіз кіруге;

4.4.8. Жедел медициналық көмек алуға;

4.4.9. Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген талаптарда және тәртіппен Шартты өзгертуге, толықтыруға және бұзуға;

4.4.10. Турагентке/Туроператорға Шартты орындаудан бас тарту туралы хабарламаға дейін көрсетілген қызмет үшін оның іс жүзінде шеккен шығысын төлеген кезде, Саяхат басталғанға дейін Шартты орындаудан бас тартуға **құқығы бар**.

4.4.11. Қазақстан Республикасының және болатын елдің (жердің) заңнамасында айқындалған өзге құқықтар.

4.5. Тараптардың әрқайсысы Шарт жасасқан кезде Тараптар негізге алған мән-жайлардың елеулі өзгерісіне байланысты Шартты өзгертуді немесе бұзуды талап етуге құқылы.

5. ҚҰНЫ. ТӨЛЕУ ЖӘНЕ ЕСЕПТЕСУ ТӘРТІБІ

5.1. Тур (Қызмет) құнын Туроператор белгілеген және ол Бронь қою жүйесінде анықталған ақша сомасын құрайды.

5.2. Қызмет (Тур) құнын төлеу тәртібі: Пайдаланушы ақыны Мобильді қосымшада төлейді. Турдың құны толық төленгеннен кейін Турға Бронь қойылады және расталады.

Туроператор Тапсырысты растамаған жағдайда, Қызмет және/немесе Тур үшін төленген ақша сомасы Пайдаланушының банктік шотына қайтарылады.

5.3. Турдың ақысы 100% алдын ала төлеу тәртібімен қолма-қол ақшасыз есеп айырысу нысанында төленеді.

5.4. Көлік тарифтері, консулдық (елшілік) алымдар, салық, Қазақстан Республикасының ұлттық валютасының бағамы өзгерген жағдайда, Бронь қою жүйесінде айқындалған Турдың құнын Туроператор өзгертуі мүмкін.

Мұндай жағдайларда:

- *Турдың құны ұлғаю (қымбаттау) жағына қарай өзгерген жағдайда, Пайдаланушы Турагенттен тиісті хабарламаны алған сәттен бастап күнтізбелік 1 бір күннің ішінде аталған жағдайлардың басталуынан туындаған қосымша шығысты Турагентке төлейді не болмаса Турдан бас тартады. Бұл ретте Қызметке және/немесе Турға төленген ақша сомасы Туроператор нақты шеккен шығыс сомасы ұсталып (бар болса), Пайдаланушының шотына қайтарылады;*

- *Турдың құны азаю (арзандау) жағына қарай өзгерген жағдайда, Турагент Пайдаланушыға Пайдаланушы аударған ақша сомасы мен Турдың нақты құны арасындағы айырманы өтейді.*

Турагент айырманың сомасын Пайдаланушыға күнтізбелік 45 (қырық бес) күннің ішінде аударады.

5.5. Егер отель бронь қойылған және төленген Тур бойынша гала-кешкі асты, туристік салықты және т.б. үшін қосымша алымдарды төлеуге шот қойса, Турист мұндай қосымша алымдарды Турагенттен тиісті хабарламаны алған сәттен бастап күнтізбелік 1 бір күннің ішінде төлеуге міндеттенеді не болмаса Турдан бас тартады.

5.6. Турагент Пайдаланушыға Құжаттар жиынтығын Жеке кабинетке («Турларым» бөлімі) жібергеннен кейін, Тур сатып алынған және Пайдаланушының Тапсырыс ақысын төлеу міндеті орындалған болып саналады.

6. ТУРҒА ӨЗГЕРІСТЕР ЕНГІЗУ ТӘРТІБІ МЕН ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ

6.1. Турдың бағдарламасы мен бағытын өзгерту, Туристерді ауыстыру, сондай-ақ өзге де елеулі жағдайлар туралы Пайдаланушының бастамасымен кез келген өзгеріс пен толықтыру Туроператордың ережелері мен тарифтері бойынша енгізіледі.

6.2. Турға өзгерістер мен толықтырулар енгізу үшін Пайдаланушы Жеке кабинетте немесе 9999 телефон нөмірі бойынша тиісті өзгерістер енгізуге өтінім жасап, оны жолдайды.

6.3. Турагент Пайдаланушыдан Турдың бағдарламасы мен бағытына өзгерістер енгізуге, Туристерді ауыстыруға, Бронь қою жүйесіне түзетулер енгізуге өтінімді алғаннан кейін, сұратылған өзгерістерді енгізу және/немесе Турларды қайтару бойынша рәсімдер мен әрекеттерді жүзеге асырады. Турагент Бронь қою жүйесінде/Жеке кабинетте өтінімді алған сәттен бастап күнтізбелік 5 күннің ішінде Пайдаланушының алған өтінімі бойынша Туроператорға сұратуға бастама көтереді. 6.4. Туроператор өзгерістер енгізуге Тапсырысты растағаннан кейін Турагент Пайдаланушының/Туристің Жеке кабинетіне Байланыс арнасы арқылы төленуге тиіс қосымша ақы сомасы туралы ақпаратты жолдайды.

6.5. Турды қайтарған кезде қайтарылуға тиіс ақша сомасы туралы ақпарат Жеке кабинетте көрсетіледі.

6.6. Туроператордан Турды қайтару талаптары туралы ақпаратты алғаннан кейін және Туроператордан қайтарылған Тур үшін ақша алғаннан кейін күнтізбелік 3 (үш) күннің ішінде Туристен келісімін алғаннан кейін Турагент Пайдаланушыға қайтарылған Тур үшін өзіне тиесілі ақша сомасын Пайдаланушының бұрын Тур төленген ағымдағы шотына аударады.

6.7. Турды кредитке сатып алған жағдайда, Турагент қайтарылған Тур үшін Пайдаланушыға тиесілі ақша сомасын кредит алынған Банктің банктік шотына кредит шарты бойынша турды сатып алуға кредит бойынша берешекті өтеу үшін аударады.

6.8. Қайтарылған Тур үшін ақшаны қайтару мерзімдері мен сомасы ережелермен және Туроператордың тарифтері бойынша айқындалады.

6.9. Қайтарылған Тур үшін қайтару мерзімдері мен ақша сомасы Турагентке байланысты емес және ол айқындамайды. Турагент Туроператордың Тур үшін ақшаны қайтару мерзімдері туралы шешіміне әсер етпейді. Тур үшін ақша қайтарылмағанда және/немесе ақшаны қайтарудан бас тартылғанда және/немесе Туроператор банкрот болғанда және/немесе ақшаны қайтаруға кедергі келтіретін және Турагентке байланысты емес өзге де жағдайлар болған жағдайда, Пайдаланушы Туроператорға және/немесе үшінші тұлғаларға мүлктік залалды өтеу туралы барлық мүлктік шағымдар мен талаптарды Турагенттің қатысуынсыз өз бетінше қояды.

7. ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

7.1. Тараптар Шартты тиісінше орындамағаны үшін ҚР АҚ-ке сай жауапкершілік атқарады.

7.2. Туроператор Турдың сапасына, Турға кіретін қызметтерді көрсетпегені немесе тиісінше көрсетпегені үшін, бұл қызметтерді кімнің көрсетуге тиіс болғанына немесе көрсеткеніне қарамастан, Заңда көзделген тәртіппен және талаптарда жауапкершілік атқарады.

7.3. Туроператор Шарт бойынша міндеттемелерін орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін (соның ішінде туристерге туристік өнімге кіретін қызметтерді көрсетпегені немесе тиісінше көрсетпегені үшін, бұл қызметтерді кімнің көрсетуге тиіс болғанына немесе көрсеткеніне қарамастан) Туристің алдында Заңның 15-бабының 3-тармағына сай Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген жауапкершілікті атқарады.

7.4. Туристің кінәсінен Шартты орындау мүмкін болмаған жағдайда, егер заңнамалық актілерде немесе Шартта өзгеше көзделмесе, туристік қызметтер Заңның 17-бабының 9-тармағына сай толық көлемде төленуге тиіс.

7.5. Орындаудың мүмкін болмауы Тараптардың біреуі де жауап бермейтін жағдайлар бойынша туындаған жағдайда, Турист Заңның 17-бабының 10-тармағына сай Турагентке оның нақты шеккен шығысын өтейді.

7.6. Шартта көзделмеген Тараптардың жауапкершілік шаралары Қазақстан Республикасының аумағында қолданылатын азаматтық заңнаманың нормаларына сәйкес қолданылады.

7.7. Турагент мен Туроператор Туристің алдында:

- 1) оның құжаттарының қолданылу мерзімі, олардың түпнұсқалығы мен дұрыстығы, паспортта ЖСН және Пайдаланушы/Турист тапсырыста көрсеткен кез келген деректің болуы және осыған байланысты барлық ықтимал салдар үшін;
- 2) тасымалдаушының әрекеттері үшін, соның ішінде (рейсті алып тастау, рейстің кешігуі, көлік құралын берудің кешігуі, бағытың (Турдың бағыты) мәжбүрлі өзгеруі) ұшу уақытының өзгеруі және т.б.), Турагент (Турист) қабылданған рәсімдерді сақтап, сондай-ақ заңнамаға сәйкес және белгіленген мерзімде тікелей тасымалдаушыға не Туроператорға (тасымалдаушыға шағымды қайта жолдау үшін) шағым беруге міндетті.

Жолаушыны әуе немесе теміржол арқылы тасымалдау шарты (ұшаққа билет, теміржол билеті, Пайдаланушының/Туристің атына жазылған өзге де тасымалдау құжаты) тасымалдаушы мен жолаушының арасындағы дербес шарт болып табылады;

- 3) Пайдаланушының/Туристің әуе рейсіне, автобуска, пойызға кешіккені үшін жауапкершілік атқармайды. Халықаралық рейстерге тіркеу ұшаққа билетте немесе бағыт түбіртегінде көрсетілген ұшу уақытына дейін 3 сағат бұрын басталады;
- 4) Пайдаланушыға/Туристке кіру визасын беруден бас тартқаны үшін немесе елдің мемлекеттік органдарының кіргізуден бас тартқаны үшін, Туроператор визаны сұратқан кезде белгіленген рәсімдерді сақтаған жағдайда, немесе кіру визасын беру мерзімі үшін;
- 5) Пайдаланушының/Туристің болатын елінің аумағында үшінші тұлғалардан өз бетінше тапсырыс берген және ақысын төлеген қосымша қызметтердің (экскурсиялар, трансферттер, тұру жағдайларын өзгерту) сапасы мен олардың ақысын төлеу үшін жауапкершілік атқармайды. Үшінші тұлғалар мұндай қызметтерді орындамаған немесе тиісті түрде орындамаған жағдайда, Туроператор/Турагент олардың құнын өтемейді;
- 6) қосымша шығынға әкеп соқтырған Пайдаланушының/Туристің қызмет көрсету жағдайларын өз бетінше кез келген түрде өзгерткені үшін (тұру жағдайларын өзгерту, экскурсиялық бағдарламалар, трансферттер және т.б.), сондай-ақ Пайдаланушының/Туристің болатын елінде клиенттік қызмет көрсету шоттарының ақысын Шарттың талаптарымен келісілген мөлшерден асатын мөлшерде

төлегені үшін;

- 7) Пайдаланушының/Туристің Турды жасауға дейін немесе соны жасау кезінде еңсерілмейтін күш жағдайларының әсерінің салдарынан, атап айтқанда, Шартты орындаудың мүмкін болмауы Тараптардың қисынды әрекеттерімен жою мүмкін болмайтын дүлей апаттар (жер сілкінісі, су басу, өрт, жанартаудың атқылуы және т.б.); көліктегі көтерілістер, кез келген сипаттағы әскери қимыл; Қазақстан Республикасы мен шет мемлекеттердің уәкілетті мемлекеттік органдарының шешімінің күрт өзгеруі, әуежайларда осы Шарт бойынша міндеттемелерді орындауға кедергі болатын ережелердің өзгерісі; Қазақстан Республикасы мен тиісті шет мемлекеттердің көші-қон саясаты саласындағы ережелері мен принциптерінің өзгеруі; салық және басқа да міндетті төлемдердің күрт көтерілуі сияқты және т.б. (және тек солар ғана емес) жағдайларға (форс-мажор жағдайларына) байланысты шеккен залалы үшін;
- 8) болатын елдегі билік орындарының Пайдаланушыға/Туристке қатысты әрекеттері үшін, соның ішінде, бірақ шектелмей, егер мұндай әрекеттер оның алкогольдік немесе есірткілік масаң күйде құқықтық тәртіпті бұзудан немесе айналасындағыларды мазалаудан немесе басқа да қоғамдық тәртіп ережесін бұзудан, ескірткі, қару және тыйым салынған басқа да заттар мен бұйымдарды сақтаудан, тасымалдаудан, таратудан болса, жауапкершілік атқармайды. Пайдаланушы/Турист болатын елінен депортацияланған жағдайда, оны жүргізу бойынша барлық шығынды оның өзі және меншікті қаражатының есебінен төлейді;
- 9) Қызметтің Пайдаланушының/Туристің қызметтер туралы субъективті түсінігіне сай болмағаны үшін жауапкершілік атқармайды. Турагент Тур ресімделмей (Өтінім берілмей) тұрып Турдың құрамы, оның сапалық сипаттамалары, соның ішінде, бірақ шектелмей, отель, отельдің ұсынатын қызметтері туралы (мұндай мәлімет болған жағдайда) Туристі барынша хабардар етуге, фотосуреттерді, туристердің пікірлерін (бар болғанда) және т.б. көрсетуге міндетті;
- 10) Пайдаланушыда/Туристе COVID-19 коронавирус инфекциясы мен басқа да аурулар анықталған жағдайда, болатын еліндегі билік орындарының оларға қатысты әрекеттері үшін;
- 11) Турагент Туроператордың Турдың ақшасын қайтару мерзімі үшін және/немесе Туроператордың Турдың ақшасын қайтарудан бас тартқаны үшін жауапкершілік атқармайды. Тур мен ақшаны қайтару мерзімі мен тәртібі Туроператордың ережелері мен тарифтерінде айқындалады;
- 12) Туристе Пайдаланушыға берілген ақпараттың болмағаны үшін;

- 13) Турдың ақысын уақтылы төлемеген жағдайда, Тур құнының қымбаттағаны үшін және оған бронь қою/қайта бронь қоюдың мүмкін еместігі үшін;
- 14) Пайдаланушының/Туристің өлшеуге берілмеген жүгін тасымалдануы және сақталуы үшін **жауапкершілік атқармайды.**

Таразыға салуға берілмеген жүктің тасымалдануы мен сақталуы үшін жауапкершілік Туристке жүктеледі. Егер Турагент/тасымалдаушы/үшінші тұлға билетті, жүк түбіртегін немесе тасымалдауға қабылданған жүкке жүкқұжатты берсе, бірақ олар дұрыс толтырылмаса немесе жоғалып қалса, немесе оларды қайсыбір басқа себепке байланысты көрсету мүмкін болмаса, Тасымалдау шарты күшінде қалады;

- 15) егер Туристі Қазақстан Республикасының шекара қызметтері арқылы қандай да бір себеппен, оған қоса, бірақ шектелмей, мемлекеттік органдардың салған борышкер-жеке тұлғалардың, борышкер-заңды тұлғаның лауазымды тұлғаларының шығуын шектеу, іздеуде жүрген тұлғалардың шығуына тыйым салу, шығуға тыйым салу және т.б. себептерден өткізбей қойса;
- 16) Турагент тасымалдаушының билетті тиісті түрде ресімдеуі үшін, тасымалдаушы ресімдеген билет мазмұнының Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес келуі үшін жауапкершілік атқармайды.

7.8. Пайдаланушы/Турист:

- 1) Турға дейін және Тур кезінде Қазақстан Республикасының заңнамасына немесе транзит, болатын елдің заңнамасына қайшы келетін кез келген әрекеті (әрекетсіздігі) үшін;
- 2) Пайдаланушыға/Туристке шетелге шығуы шектелген борышкерлердің тізілімі бойынша және атқарушылық өндірістер бойынша борышкерлер тізілімі бойынша, сондай-ақ басқа негіздер бойынша шетелге шығуға тыйым салынғаны үшін;
- 3) Қазақстан Республикасының бейрезиденті болып табылатын Пайдаланушыны/Туристі Қазақстан Республикасының көші-қон заңын бұзуға байланысты шығарудан бас тартылғаны үшін;
- 4) Пайдаланушыға/Туристке және/немесе басқа үшінші тұлғаға онда кез келген аурудың және/немесе кез келген инфекцияның (сонымен бірге COVID-19 коронавирусы инфекцияның және басқа аурулардың) туындауына байланысты және/немесе аталған ауруға және/немесе инфекцияға байланысты емделу және/немесе оңалту шараларына байланысты залалдың кез келген түрі үшін;
- 5) Туристің шеккен шығыны үшін және Туроператордың бақылау аймағына кірмейтін әртүрлі бұзушылықтар мен жағдайлардың, соның ішінде, бірақ олармен шектелмей, Турдың күшін жоюға, кестенің бұзылуына, мәдени-ойын-сауық және экскурсиялық бағдарламаның бұзылуына әкеп соқтырған мына жағдайларда: қолайсыз гидрометеорологиялық жағдайлардың орын алуы, соның ішінде Тур өтетін аудандағы тұман, дауыл, дауылды алдын ала ескерту, су деңгейінің Тур бағдарламасы бойынша қауіпсіз өтуге мүмкіндік бермейтіндей белгілерге дейін көтерілуі немесе түсуі, ағыс жылдамдығының артуының және басқа да жағдайлардың салдарынан туындаған басқа да жағымсыз салдар үшін;
- 6) өз жүгінің, құндылықтары мен құжаттарының сақталуы үшін;
- 7) Банктің Пайдаланушыға Тур сатып алуға кредит беруден бас тартқаны өз бетінше жауапкершілік атқарады және Пайдаланушының/Туристің Шартты орындау үшін ұсынуы қажет болатын мәліметтер мен құжаттардың анық еместігі, жеткіліксіздігі және (немесе) уақтылы ұсынылмауы салдарынан Банктің мақұлдауына кепілдік бермейді;
- 8) тасымалдаушының ресми сайтында орналастырылған тасымалдау ережесімен танысу үшін өз бетінше жауапкершілік атқарады.

7.9. Тараптар Турагенттің Пайдаланушының/Туристің алдында отель әкімшілігінің отель тұжырымдамасына, тұру талаптарына енгізілген қызметтер кешеніне, отельдің ақылы және тегін қызметтерінің жиынтығына өзгерістер енгізгені үшін (отель әкімшілігінің әрекеттері үшін) жауапкершілік атқармайтынымен келіседі және оны түсінеді. Отель әкімшілігі тұру талаптарына өзгерістер енгізген жағдайда, Пайдаланушының/Туристің Турагентке отель көрсететін қызметтерге қатысты шағымы болмайды.

7.10. Туроператордың Турагентке ұсынған, соның ішінде болатын елдегі нақты баратын жері туралы мәліметтерінен өзгеше мәліметтерді Турагенттің Пайдаланушыға/Туристке ұсынғаны үшін, егер Қазақстан Республикасының және тиісті шет мемлекеттердің көші-қон саясаты саласында Туристің қатаң келісілген межелі жерінде және қатаң белгіленген уақытта болуы көзделсе, Туроператор жауапкершілік атқармайды.

8. ПАЙДАЛАНУШЫ МЕН ТУРИСТІҢ ДЕРБЕС ДЕРЕКТЕРІ

8.1. Пайдаланушы/Турист туралы деректерді Бронь қою және Тапсырысты ресімдеу жүйесіне енгізіп, Пайдаланушы Турагентке Шартты орындау мақсаттары үшін, Пайдаланушының дербес деректерін жинауына және өңдеуіне, соның ішінде Қазақстан Республикасынан тысқары жерде болған кезде Туроператорға, тасымалдаушыларға, Банкке және өзге үшінші тұлғаларға кез келген тәсілмен, соның ішінде байланыс қызметін көрсететін тұлғалар (пошта, телефон, ұялы және басқа да байланыс түрлері) арқылы және Қызмет көрсетуге, билет үшін төлемді ұйымдастыруға, банктік қызметтер алуға байланысты мақсаттар үшін, соның ішінде Турды сатып алу мақсатында Пайдаланушының кредит ресімдеуі үшін басқа да мәліметтерін беруіне келісім береді.

8.2. Үшінші тұлға болып табылатын Туристке Тур ресімделіп, сатып алынған жағдайда, Пайдаланушы мұндай тұлғаның деректерін енгізіп, мұндай тұлғалардың оған осы әрекеттерді жасауға тиісті түрде уәкілеттік бергенін, сондай-ақ олардан Турагенттің Қызметін алу мақсатында олардың дербес деректерін жинауға және өңдеуге келісімін алғанын растайды. Үшінші тұлға болып табылатын Туристтің дербес деректерін жинауға және өңдеуге барлық келісімдерді алу үшін бүкіл жауапкершілікті Пайдаланушы атқарады.

8.3. Пайдаланушы Турагентке автоматтандыру құралдарын пайдаланып немесе мұндай құралдарды пайдаланбай берілген дербес деректермен кез келген әрекет (операция) немесе дербес деректермен жасалатын әрекеттер (операциялар) жиынтығын (оған қоса: дербес деректерді жинау, жазу, жүйелеу, жинақтау, сақтау, нақтылау (жаңарту, өзгерту), шығарып алу, пайдалану, беру (тарату, қолжетімділік беру), иесіздендіру, бұғаттау, өшіру, жою, сондай-ақ берілген дербес деректерді өңдеу) жасауға құқық береді.

8.4. Шарттың мақсатына қол жеткізу үшін қажетті әрі жеткілікті деректердің тізбесін Өтініште көрсетілген деректер, соның ішінде ТАӨ; туған жылы, айы және күні; туған жері; қазіргі уақыттағы азаматтығы; жынысы; паспорттың деректері (сериясы мен нөмірі, берілген күні, паспортты берген органның атауы, қолданылу мерзімі); туу туралы куәліктің деректері (кәмелетке толмаған азаматтар үшін); тіркелген мекенжайы/нақты тұрғылықты мекенжайы; электрондық пошта мекенжайы; ұялы телефон нөмірі, биометриялық деректер: адамның үш өлшемді бейнесі (қажет болған кезде), қолы (ЭЦҚ) құрайды.

9. ФОРС-МАЖОР

9.1. Тараптардың біреуі де осы Шарт бойынша өзінің кез келген міндеттемесін бұзғаны үшін, егер мұндай бұзушылық Тараптардың қисынды бақылауынан тыс және Шарт жасалғаннан кейін туындаған еңсерілмейтін күш жағдайларының тікелей салдары болып табылса, жауапкершілік атқармайды.

9.2. Еңсерілмейтін күш жағдайларына шектеусіз: соғыс қимылдары, террористік актілер, ереуілдер, өрт, су тасқыны, жер сілкінісі және өзге де табиғи апаттар, Қазақстан Республикасынан/Қазақстан Республикасына тасымалдауды шектеу, Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдарының (заңды немесе заңсыз) әрекеттері, интернет-провайдерлердің, хостинг компанияларының қызмет көрсетудегі іркілістері, қызметті бастапқы жеткізушілердің жұмысындағы іркілістер, Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерін қабылдауы және Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдарының тыйым салу және/немесе шектеу шараларын, төтенше жағдайды енгізуі, Қазақстан Республикасының және тиісті шет мемлекеттердің көші-қон саясаты саласындағы қағидалар мен қағидаттарды өзгертуі; салықты және басқа да міндетті төлемдерді күрт көтеруі және т.б., соның салдарынан кез келген Тарап осы Шарт бойынша өз міндеттемелерін тиісінше орындау мүмкіндігінен айырылатын шаралар жатады.

10. ДАУЛАРДЫ ШЕШУ ТӘРТІБІ

10.1. Шартты орындаған кезде Тараптардың арасында туындауы мүмкін даулар мен келіспеушіліктер мүмкіндігінше келіссөз жүргізу арқылы шешіледі.

10.2. Турға қызмет көрсету бойынша міндеттемелерді орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін (соның ішінде туристерге Турға кіретін қызметтерді көрсетпегені немесе тиісінше көрсетпегені үшін, бұл қызметтерді кімнің көрсетуге тиіс болғанына немесе көрсеткеніне қарамастан) барлық даулар мен келіспеушіліктер мынадай тәсілдердің бірімен мынадай тәртіппен шешіледі:

10.2.1. Турист тікелей Жаднамада көрсетілген Туроператорға жазбаша шағым немесе Жаднамада көрсетілген телефон нөмірлері бойынша ауызша өтініш білдіреді;

10.2.2. Турист Туроператор мен Турагентке шағымды электрондық түрде Турагент арқылы tours@kaspi.kz электрондық поштасымен немесе Шартта көрсетілген мекенжайға жазбаша түрде жолдайды.

10.3. Туристің Турагентке/Туроператорға шағымы Шарттың қолданылу мерзімі ішінде және Шарттың қолданысы аяқталған күннен бастап күнтізбелік 30 күннен кешіктірмей жазбаша және немесе электрондық түрде беріледі.

10.4. Турагент Туристің Турагентке шағымын оны алған күннен бастап 15 жұмыс күні ішінде қарастырады.

10.5. Шарт дауларды шағымдармен алмасу және шағымдарға жауап беру арқылы шешуді көздейді. Егер Турагент пен Пайдаланушының және/немесе Туристің арасындағы дауды келіссөз арқылы және шағым беру тәртібімен шешу мүмкін болмаса, ол Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен Турагенттің орналасқан жері бойынша сотта шешілуге тиіс.

10.6. Шарттан туындайтын даулар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес шешілуге тиіс.

11. ӨЗГЕ ЕРЕЖЕЛЕР

11.1. Пайдаланушы/Турист ДСЖК-ні және/немесе ЭЦҚ-ны пайдаланып және/немесе заңнамаға қайшы келмейтін және Тараптардың ерік-қалауының мазмұнын, атап айтқанда, Шартты жасасуға келісімін айқындауға мүмкіндік беретін өзге де тәсілдермен қағаз жеткізгіште және/немесе электрондық түрде Өтінішке қол қойған сәттен бастап Шарт жасалған және күшіне енген болып саналады.

11.2. Шарт оған қол қойылған күннен бастап Шартта белгіленген тәртіпке сай, Турдың қолданылу мерзімі ішінде және Тараптар Шарт бойынша бір-бірінің алдындағы міндеттемелерін толық орындағанға дейін қолданылады.

11.3. Өтініш Шарттың ажырамас бөлігі болып табылады. Электрондық түрде берілген және ДСЖКмен расталған Өтініш Пайдаланушы/Турист қол қойған қағаз жеткізгіштегі Өтінішпен бірдей.

11.4. Байланыс арналары мен ДСЖК-ні пайдалану арқылы, электрондық түрде Шартқа қызмет көрсетіледі. Телефон нөмірінен/Жеке кабинеттен ДСЖК-ні енгізу Пайдаланушының/Туристің Шарттың талаптарымен танысуының, қабылдауының және келісуінің растауы болып табылады.

11.5. Шартқа енгізілетін барлық толықтырулар және (немесе) өзгерістер Шарттың осы тармағында көзделген тәртіппен (құжаттармен алмасу) Шартқа қосымша келісім жасасу және/немесе құжаттармен электрондық немесе қағаз түрінде алмасу арқылы екіжақты тәртіппен енгізіледі. Егер Пайдаланушы/Турист өзгерістер күшіне енгізілетін күнге дейін өзгерістерді енгізуден жазбаша бас тартпаса, Шартқа өзгеріс екіжақты тәртіппен Тараптардың келісімімен жазбаша түрде, соның ішінде мына тәсілдердің бірімен: Шартта көзделген Турдың талаптарын ауыстыру әрекеттерін жасау, тиісті келісімге қол қою; хаттармен, жеделхаттармен, телефонограммалармен, телетайпограммалармен, факспен, электрондық құжаттармен, электрондық хабарлармен, соның ішінде Байланыс арналарының бірі арқылы хабарлармен алмасу немесе Тараптардың ерікқалауының мазмұнын айқындайтын өзге құжаттармен алмасу арқылы енгізілуі мүмкін немесе заңнамада көзделген өзге қорғаныс әрекеттерінің элементтерімен, атап айтқанда, ДСЖК-ні енгізу арқылы, Жеке кабинетте Шарттың жаңа талаптарын өзгерту және қабылдау әрекеттерін орындау арқылы, Турагенттің қалауы бойынша Байланыс арналарының бірі арқылы хабарлар алмасу арқылы, өзгерістерді/толықтыруларды, өзгертілген құжаттарды немесе жаңа редакциядағы құжаттарды кез келген мынадай тәсілмен Турагенттің қалауы бойынша: жеке қолына беріп, факсимильдік байланыспен, Сайттағы жарияланыммен немесе өзге Байланыс арнасымен жолдап, Шарттың өзгерістері туралы Туристке/Пайдаланушыға өзгерістер енгізілгенге дейін күнтізбелік 5 күн бұрын хабарлау арқылы куәландырылады.

11.6. Егер Пайдаланушы/Турист өзгерістермен келіспесе, Пайдаланушы/Турист өзгерістер күшіне енгенге дейін Турагентке хабарлап, Шарттан бас тартуға құқылы, бұл жағдайда мұндай өзгерістер енгізілген болып саналмайды және қолданылмайды. Хабарламада Шартты бұзу туралы хаттың сканерленген көшірмесі болуы керек. Аталған тәртіппен бұзу туралы хабарлама болған жағдайда, Турагент енгізген өзгерістер күшіне енген күннен бастап Шарт бұзылады, бұл ретте Пайдаланушы/Турист Шарт бойынша туындаған, бірақ орындалмаған, соның ішінде көрсетілген қызметтерге ақы төлеу бойынша барлық міндеттемелерді орындауға міндетті. Егер Турагенттің Шартқа енгізген өзгерістері күшіне енгеннен кейін Пайдаланушы/Турист Турагенттің қызметтерін пайдалануды жалғастырса, Пайдаланушы/Турист барлық өзгерістерді қабылдаған болып саналады.

11.7. Шартты, оның қосымша келісімдерін қоса алғанда, Пайдаланушыдан/Туристен алынған

өтініштер/құжаттар/ақпарат, сондай-ақ Турагенттің Пайдаланушыға/Туристке жолдайтын, Тараптардың қолтаңбасы мен мөрі қойылуы тиіс құжаттары қолтаңбаны және мөрінің бейнесін (бар болса) факсимильдік көшіру құралдары және/немесе ЭЦҚ пайдаланылып және/немесе ДСЖК енгізіліп ресімделеді. Бұл жағдайда Шарт және онымен байланысты құжаттар ҚР АҚ-тің 152-бабына сәйкес ресімделген, атап айтқанда, жазбаша нысанда жасалған болып табылады.

11.8. Шарттың аясында Пайдаланушыға/Туристке берілетін құжаттар осындай ақпаратты/өтініштерді/құжаттарды жеке кабинетте орналастыру және/немесе Сайтта орналастыру арқылы оның назарына жеткізіледі және/немесе Байланыс арналарының бірімен назарына жеткізіледі. 11.9. Шартты орындаған кезде Тараптардың ЭЦҚ-ны пайдалану түрі, тәртібі және құқықтық салдары Интернет желісінде <https://kaspi.kz/guide> мекенжайында орналастырылған «Kaspi Bank» АҚ-тың Куәландырушы орталығының регламентінде айқындалған.

11.10. ҚР Мәдениет және спорт министрлігінің Туризм индустриясы комитеті Турагентті 02.08.2022ж. KZ96UWG00006062 нөмірімен Турагенттердің мемлекеттік электрондық тізіліміне енгізді.

11.11. Шарт мемлекеттік және орыс тілдерінде жасалды.

11.12. Қазақстан Республикасының құқығы Шарт бойынша қолданылатын құқық болып табылады.

11.13. Тараптардың біреуінің де Шарт бойынша өз құқықтарын немесе міндеттерін үшінші тұлғаларға беруге немесе қайта беруге құқығы жоқ.

11.14. Мыналар Шарттың ажырамас бөлігі болып табылады: 1) туристік қызметті жүргізуге хабарламаның/лицензияның көшірмесі, интернет желісіндегі сайтта мына мекенжайда орналастырылған: www.travel.kaspi.kz; 2) төлем туралы түбіртек (Мобильді қосымшада электрондық түрде беріледі); 3) Ваучер (Жеке кабинетке электрондық түрде беріледі); 4) сақтандыру полисі (Жеке кабинетке электрондық түрде беріледі); 5) Заңның [26-бабының 4-тармағында](#) көзделген саяхаттың ерекшеліктері туралы мәліметтер/Жаднама (Жеке кабинетке электрондық түрде беріледі).

11-1. САНКЦИЯЛЫҚ ЕСКЕРТПЕ

11-1.1. Осы Шарттың бүкіл қолданылу мерзімі ішінде және ол бойынша міндеттемелерді орындаған кезде Пайдаланушы, оның үлестес тұлғалары шет мемлекеттер органдарының халықаралық экономикалық санкцияларының объектілері болып табылмайтынына, сондай-ақ мұндай тұлғалардың бақылауында еместігіне кепілдік береді.

11-1.2. Пайдаланушы мен оның үлестес тұлғалары халықаралық экономикалық санкциялардың мынадай талаптарының сақталуын қамтамасыз етеді және оны бұзуға тікелей немесе жанама ықпал ететін іс-әрекеттерге бармауға міндеттенеді:

- 1) БҰҰ Қауіпсіздік Кеңесінің жиынтық санкциялық тізбесі;
- 2) SDN, SSI, CAPTA-ны қамтитын OFAC санкциялық тізімі;
- 3) Еуропалық Одақтың шоғырландырылған санкциялық тізімі;
- 4) ФАТФ ұсынымдарын орындамайтын және (немесе) жеткіліксіз орындайтын елдердің тізімі; 5) FinCEN 311 – ақшаны жылыстатудың және терроризмді қаржыландырудың негізгі мәселесіне байланысты юрисдикциялардың, қаржы мекемелерінің немесе халықаралық операциялардың тізімі; 6) OFSI-дің санкциялық тізімі.

11-1.3. Турагентте Санкциялық ескертпенің 11-1.1-тармағының бұзылғаны немесе бұзылуы мүмкін екені жөнінде күдік туындаған жағдайда, Турагент Пайдаланушының мекенжайына тиісті хабарлама жолдайды.

11-1.4. Пайдаланушы жазбаша хабарламаны алған күннен бастап 10 (он) жұмыс күнінен кешіктірмей, бұзушылықтар, сондай-ақ Санкциялық ескертпенің 11-1.1-тармағын бұзуға әсер ететін талаптар болмаған кезде, бұл туралы жазбаша растау ұсынуға тиіс.

11-1.5. Санкциялық ескертпенің талаптары бұзылған және (немесе) орындалмаған жағдайда, Турагент іскерлік/шарттық қатынастарды орнатудан/жалғастырудан бас тартуға, операция жүргізуден, қызмет көрсетуден бас тартуға, Пайдаланушының пайдасына төлемді тоқтата тұруға, Шарт бойынша ақы төлеуден бас тартуға, Пайдаланушыға тиісті жазбаша хабарлама жолдап, Шартты біржақты соттан тыс тәртіппен толық немесе ішінара орындаудан бас тартуға құқылы. Пайдаланушы аталған хабарламаны алған сәттен бастап Шарт бұзылған болып саналады. 11-1.6. Егер Пайдаланушы/контрагент/операцияға қатысушы немесе олармен тікелей немесе жанама байланысты тұлға елдер, одақтар, ұйымдар енгізген халықаралық экономикалық санкциялардың, тыйымдардың, шектеулердің ықпалында болса және (немесе) санкциялық элементпен, оның ішінде санкциялық тауарлармен/қызметтермен өзге де байланысы болса, сондай-ақ халықаралық экономикалық санкцияларды бұзудың ықтимал тәуекелдері болған жағдайда, Турагент іскерлік/шарттық қатынастар орнатудан бас тартуға, операция жүргізуден бас тартуға, қызмет

көрсетуден бас тартуға, ақы төлеуді тоқтата тұруға, ақыны өткізуден бас тартуға, сондай-ақ Пайдаланушымен/контрагентпен/өзге тұлғамен жасалған барлық шарттарды біржақты тәртіппен бұзуға және іскерлік/шарттық қатынастарды тоқтатуға құқылы.

12. ДЕРЕКТЕМЕЛЕР

Турагент

Kaspi Travel ЖШС

Мекенжайы: Қазақстан, Алматы қаласы, Бостандық ауданы,

Наурызбай батыр көшесі, 154А Телефоны:

8 (727) 258-59-55

Дереккөз: www.travel.kaspi.kz

Email: tours@kaspi.kz

БСН 130840007160

Банк: «Kaspi Bank» АҚ

ЖСК KZ25722S000001889825 KZT

БЕК 17

БСК CASPKZKA