

Договор на покупку Тура

Настоящий Договор на покупку Тура (далее - Договор) является договором присоединения, заключаемым между Товариществом с ограниченной ответственностью Kaspi Travel, уведомление №130840007160 от 02.08.2022г., в лице директора Елшибаева Ануара, действующего на основании Устава, и Туристом/Пользователем, присоединившимся к настоящему Договору способом, предусмотренным Договором.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Термины и определения, используемые в Договоре:

- 1) Банк – банк второго уровня (в том числе АО «Kaspi Bank»), осуществляющий платежную услугу при покупке Тура;
- 2) Ваучер - документ, подтверждающий право Туриста на услуги, входящие в состав Тура, и факт их оплаты;
- 3) ГК РК - Гражданский Кодекс Республики Казахстан;
- 4) Заказ – запрос Пользователя в Системе бронирования по поиску, бронированию и покупке Туров, внесению изменений и/или корректировок в Тур;
- 5) Закон - Республики Казахстан «О туристской деятельности в Республике Казахстан» № 211-III от 13 июня 2001 года;
- 6) Заявление – документ на бумажном носителе и/или в электронном виде о присоединении к Договору и согласии с его условиями, составляемый по форме Турагента, предоставляемый Пользователем/Туристом согласно Договору, являющийся его неотъемлемой частью;
- 7) Канал связи – одно из средств передачи информации Пользователю, в том числе: электронная почта (email), почтовая связь, USSD/SMS-сообщение, телефон, факс, Личный кабинет, Мобильное приложение (в т.ч. посредством Push-уведомлений), сообщение на социальной странице Пользователя в социальной сети, сообщение на официальной странице Турагента в социальной сети, используемый в порядке и на условиях, определяемых Турагентом;
- 8) Личный кабинет – страница Пользователя на Сайте и/или в Мобильном приложении для оформления Заказа и получения информации от Турагента;
- 9) Места размещения Туристов – гостиницы, мотели, отели, кемпинги, туристские базы, гостевые дома, дома отдыха, пансионаты и другие здания, и сооружения, используемые для проживания Туристов и их обслуживания;
- 10) Мобильное приложение - программное обеспечение, предназначенное для получения услуг по покупке Тура и оформлению Заказа;
- 11) Номер телефона – номер мобильного телефона Пользователя/Туриста в Заявлении и используемый для входа в Личный кабинет, а также для направления SMS-запросов и получения SMS-сообщений;
- 12) КСДИ – код системы динамической идентификации, представляющий собой комбинацию цифр или символов, которая направляется Турагентом в составе SMS-сообщения на Номер телефона и/или Push-уведомлений в Личный кабинет и предназначается для подписания Договора и/или использования Пользователем/Туристом для подтверждения обязательств по Договору;
- 13) Пакет документов – документы Туриста по Туру в Личном кабинете Пользователя, в том числе, Ваучер; Страховой полис; Маршрутная квитанция (Билет); Памятка, и другие документы, полученные от Туроператора;
- 14) Памятка – документ, содержащий информацию, предусмотренную в Договоре;
- 15) Пользователь – физическое лицо, оплачивающее Тур в Мобильном приложении. Пользователь может являться Туристом или представителем Туриста;
- 16) Сайт – www.travel.kaspi.kz;
- 17) Система Бронирования – онлайн-сервис Kaspi Travel по поиску, бронированию и приобретению Туров;
- 18) Страховой полис – документ о наличии обязательной страховой защиты в отношении Туриста и содержащий информацию об условиях страхового покрытия по страховым рискам;
- 19) Тур – сформированный Туроператором комплекс услуг, предоставляемых Туристу в период путешествия, которые могут включать услуги размещения, перевозки, питания, экскурсии, услуги инструкторов туризма, гидов (гидов-переводчиков), и другие услуги, оказываемые в зависимости от целей поездки), включающий путешествие по определенному маршруту в рамках определенных сроков;
- 20) Турагент – ТОО Kaspi Travel;
- 21) Турист – физическое лицо, приобретшее через Турагента Тур и 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;

22) Тур-код – (Туристский код) - уникальный номер, присваиваемый Туристу Туроператором, гарантирующий обязательства Туроператора в рамках Тура;

23) Туроператор — поставщик услуг по формированию, предоставлению, организации Туров и связанные с этим услуги, доступные в Системе Бронирования;

24) Услуга – поиск, бронирование Тура в Системе бронирования, обработка Заказа, туристские услуги (услуги по предоставлению Туров) и продажа Туров в Мобильном приложении;

25) ЭЦП – электронная цифровая подпись, набор электронных цифровых символов, созданный средствами криптографической защиты информации и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Турагент обязуется оказать Пользователю/Туристу (и/или третьим лицам, указанным Пользователем в качестве Туристов) Услуги, в том числе туристские услуги, включенные в пакет Тура, необходимые для удовлетворения его (их) потребностей в период путешествия и в связи с путешествием, в объеме и на условиях, предусмотренных Договором путем обработки данных на основании Заказов Пользователя на Сайте/в Системе Бронирования, и реализовать Тур, а Пользователь/Турист обязуется оплатить Турагенту, указанные услуги.

2.2. Турагент реализует Туры и иные услуги Туроператора по поручению Туроператора.

2.3. Договор является Договором на туристское обслуживание и разработан в соответствии с требованиями ГК РК, Закона, Приказа Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 января 2015 года № 81 «Об утверждении типового договора на туристское обслуживание».

2.4. Условия Договора определены Турагентом и могут быть приняты Пользователем/Туристом не иначе как путем присоединения к предложенному Договору в целом в соответствии со статьей 389 ГК РК.

3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТУРА

3.1. Параметры Тура формируются в Системе бронирования из предложенных в ней вариантов. Тур формируется Туроператором.

3.2. Условия Тура и Заказ подтверждаются Туроператором. В случае если Туроператором не подтверждаются условия Тура, указанные в Заказе, Турагент вправе предложить Пользователю выбрать в Системе бронирования альтернативные варианты.

3.3. Условия Тура, стоимости и все существенные условия Договора (в том числе информация, необходимая для передачи Туристу согласно законодательству Республики Казахстан) определяются при оформлении Заказа в Системе Бронирования.

3.4. Информация, предоставляемая Туристу/Пользователю.

Туристу/Пользователю предоставляется Пакет документов с описанием туристских услуг.

Памятка/Пакет документов/Ваучер и (или) Личный кабинет содержит информацию о Туроператоре (наименование Туроператора, № лицензии, местонахождение, реквизиты агентского договора) и условиях Тура, в том числе:

1) Описание Тура - (страна (место) временного пребывания, пункты пребывания, туристский маршрут, посещение туристских ресурсов);

2) Дата, время начала и окончания Тура;

3) Информация о местах размещения Пользователя/Туриста (наименование места размещения, его категория, условия проживания, питание),

4) Услуги по перевозке (вид, тип и категория транспорта, на всех этапах путешествия, включая услуги трансферта (при наличии), наименование перевозчика /перевозчиков),

5) Наличие экскурсовода, гида и инструктора туризма, дополнительные услуги (при наличии),

6) Особенности Тура, требования к одежде и снаряжению (при необходимости),

7) Меры безопасности;

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

9) Информация о консульских, дипломатических, иных государственных представительств Республики Казахстан, а также туристские представительства, находящиеся в стране (месте) временного пребывания;

10) Дополнительные услуги (при наличии).

3.5. Турагент после подтверждения Тура Туроператором не позднее 1 (одного) календарного дня до даты путешествия/Тура/вылета/выезда направляет в Личный кабинет Пакет документов, полученный от Туроператора. В случае совпадения даты вылета/выезда и даты приобретения Тура Пользователем, Пакет документов направляется в Личный кабинет заблаговременно до вылета/выезда Туриста, после его получения от Туроператора.

3.6. Размещение в Личном кабинете Пользователя Пакета документов является подтверждением ознакомления и согласия Туриста с такими документами и условиями Тура, а также доказательством

факта оплаты за Тур.

3.7. Подписанием Заявления и вводом КСДИ при заключении Договора, Пользователь/Турист:

- 1) подтверждает, что комплекс услуг, входящих в Тур, оказывается Пользователю/Туристу Туроператором, ответственного за качество Тура, и услуг, оказываемых третьими лицами;
- 2) дает согласие на сбор и обработку персональных данных, а также персональных данных лиц, в интересах которых он действует;
- 3) дает согласие на получение уведомлений и сообщений от Турагента из Системы Бронирования и использование контактной информации для отправки дополнительной информации, а также других уведомлений в рамках Заказа.

3.8. Турагент прилагает все возможные усилия для обеспечения надлежащей работоспособности Системы Бронирования, однако не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых на себя обязательств в соответствии с Договором, а также возможные убытки, возникшие в том числе, но не ограничиваясь, в результате:

- неправомерных действий третьих лиц, направленных на нарушение информационной безопасности или нормального функционирования Системы бронирования и Сайта;
- сбоев в работе Мобильного приложения/Сайта, в иных сетях телекоммуникаций, вызванных ошибками в коде, компьютерными вирусами и иными посторонними фрагментами кода в программном обеспечении Сайта;
- отсутствия (невозможности установления, прекращения и пр.) интернет - соединений между серверами;
- других случаев, связанных с действиями (бездействием) третьих лиц, направленными на ухудшение общей ситуации с использованием сети Интернет и/или компьютерного иного оборудования, а также любых других действий, связанных с работоспособностью Сайта и действиями третьих лиц;
- выполнения технических работ в Мобильном приложении /на Сайте, в том числе профилактические работы.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Турагент обязуется:

- 4.1.1. Направить заявку Туроператору на бронирование Тура, в соответствии с параметрами Заказа;
- 4.1.2. Информировать Пользователя о подтверждении условий бронирования, путем отправки уведомления в Личный кабинет;
- 4.1.3. Направить в Личный кабинет Пользователя Пакет документов/Памятку согласно Договору;
- 4.1.4. Надлежащим образом, качественно и в срок оказать услуги по Договору;
- 4.1.5. Предоставить Пользователю/Туристу необходимую и достоверную информацию о программе Тура, Туроператоре, сформировавшем Тур, принимающей стороне и о необходимости предоставления Страхового полиса (в случаях, предусмотренных международными договорами, законодательством страны (места) временного пребывания);
- 4.1.6. Запросить наименование страховой организации, с которой Пользователь/Турист, выезжающий за рубеж, изъявляет намерение заключить договор обязательного страхования Туриста;
- 4.1.7. Предоставить Пользователю/Туристу за три дня до начала Тура в письменной форме и/или электронном формате в Личном кабинете и/или посредством Каналов связи сведения об особенностях путешествий, включающие в себя необходимую и достоверную информацию о правилах въезда, выезда и пребывания в стране (месте) временного пребывания, о законодательстве, об обычаях местного населения, общую информацию о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды, а также об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности Туристов. В случае если Тур приобретается менее, чем за три дня до его начала, сведения, предусмотренные настоящим пунктом, предоставляются Туристу заблаговременно до начала Тура;
- 4.1.8. Предоставить Ваучер/выдать туристский ваучер (при реализации туристского продукта, сформированного туроператором в сфере выездного туризма);
- 4.1.9. Предоставить Тур-код (в случае необходимости)/ выдать Тур-код (при реализации туристского продукта, сформированного туроператором в сфере выездного туризма);
- 4.1.10. Предоставить Пользователю/Туристу маршрутную квитанцию (билет), содержащую названия пунктов отправления и назначения, основные права и обязанности пассажиров, при перевозке пассажиров на любом виде транспорта/выдать Пользователю/Туристу индивидуальный или групповой (при обслуживании туристской группы) перевозочный документ (билет), содержащий название пунктов отправления и назначения, основные права и обязанности пассажиров, при перевозке пассажиров на любом виде транспорта;
- 4.1.11. Предоставить информацию о третьих лицах, оказывающих отдельные туристские услуги, входящие в Тур;
- 4.1.12. Предупредить Пользователя/Туриста о необходимости подачи в срок документов на визу (в случае необходимости получения визы). При нарушении Пользователем/Туристом, указанного-срока,

Турагент не несет ответственности за несвоевременное получение визы. Пользователь/Турист в данном случае несет все фактические расходы за свой счет;

4.1.13. В случае изменений обстоятельств, предусмотренных Договором, и необходимости существенного изменения условий Договора в течение 1 (одного) календарного дня сообщить Пользователю/Туристу в письменной форме/в Личном кабинете о характере таких изменений и возможных последствиях;

4.1.14. Незамедлительно информировать уполномоченный орган в области туристской деятельности и уполномоченный орган в сфере гражданской защиты, а также членов семьи Пользователя/Туриста (в случае предоставления сведений о них Туристом в рамках Договора) с момента, когда они узнали или должны были узнать о чрезвычайном происшествии Пользователем/Туристом во время путешествия;

4.1.15. Если чрезвычайное происшествие произошло с Туристами за пределами Республики Казахстан, Турагент обязан проинформировать также органы дипломатической службы;

4.1.16. Не разглашать персональные данные Пользователя/Туриста, которые стали ему известны в связи с их использованием, за исключением случаев, когда такое разглашение требуется для исполнения Договора, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

4.2. Турагент вправе:

4.2.1. Направлять Пользователю/Туристу информационные сообщения, связанные с Туром, в том числе: информацию о ценах, об изменениях в бронировании, изменениях в расписании или отменах рейсов и др.;

4.2.2. Отказаться от исполнения Договора лишь при условии полного возмещения Пользователю/Туристу убытков, причиненных расторжением Договора, кроме случая, когда это произошло по вине Пользователя/Туриста. При этом убытки, причиненные расторжением Договора, не возмещаются Пользователю/Туристу в случае, когда это произошло по вине Пользователя/Туриста, а также в связи с нарушением порядка оплаты, не предоставления Пользователем/Туристом сведений и документов, необходимых для исполнения Туроператором обязательств по Договору, в случае нарушения Пользователем иных условий Договора;

4.2.3. Получать оплату за Услуги;

4.2.4. Производить замену услуг, входящих в Тур (в том числе замену Мест размещения) с сохранением класса услуг или с заменой на услуги более высокого класса без доплаты со стороны Пользователя.

4.3. Пользователь/Турист обязуется:

4.3.1. Произвести оплату Услуг в полном объеме согласно условиям Договора.

4.3.2. Корректно и правильно заполнить и ввести данные Туристов в Заказе, а также обеспечить соответствие этих данных паспортным данным. При любых изменениях личных данных Туристов при получении услуг необходимо вносить изменения в соответствии с тарифами Туроператора;

4.3.3. Правильно написать и ввести фамилию/имя и прочие данные. В случае допущения ошибки в написании фамилии/имени, Турагент не несет ответственности за любые последствия и расходы, связанные с переоформлением Тура. При оформлении Заказа правильно, внимательно и в соответствии с данными документов, удостоверяющих личность, заполнить необходимую информацию о Туристе(ах). В случае некорректно заполненных данных, Турагент не несет ответственность за любые последствия и расходы, связанные с переоформлением и (или) вносимым изменениям в Тур. Изменения личных данных Туриста (ов) после подтверждения Заказа, оплачиваются Пользователем согласно установленным тарифам Туроператора;

4.3.4. Самостоятельно заблаговременно/предварительно ознакомиться на официальном сайте перевозчика и/или связаться по контактному номеру перевозчика для получения информации о расписании рейсов, дате и времени отправления/вылета, о допустимом весе, габаритах и количестве единиц багажа, ручной клади и иной информацией, связанной с услугами перевозки;

4.3.5. Самостоятельно ознакомиться на официальном сайте отеля(ей) с условиями проживания и комплекса услуг, включенных в проживание в рамках Тура. Турагент не несет ответственности за соответствие фотографии, характеристик и описания, указанных на сайте отеля, действительности.

4.3.6. Не использовать Системы Бронирования в целях продажи Пользователем/Туристом Туров услуг третьим лицам;

4.3.7. Самостоятельно проверить срок действия документов, удостоверяющих личность, паспорта (паспортов), который должен заканчиваться не ранее, чем за 6 (шесть) месяцев со дня возвращения Туриста из путешествия. При предоставлении паспортов позже оговоренного с Турагентом срока, при выставлении штрафа Туроператором и/или Авиакомпанией за корректировку данных оплату за данную корректировку производит Пользователь;

4.3.8. Обеспечить действительность документов, удостоверяющих личность, срок их действия продолжительность срока действия паспорта с момента возвращения согласно правилам страны пребывания, наличие виз (при необходимости) и соответствие их Правилам перевозки, в том числе в транзитных и конечных пунктах;

4.3.9. Проверять корректность заполнения данных в Заказе, в том числе повторно проверить данные о Туристах. При изменении данных Заказа о Пользователе и/или Туристах проверять и обеспечить

соответствие таких данных документам, удостоверяющим личность.

4.3.10. Пользователь обязуется информировать Туристов об условиях Договора и обеспечить исполнение Туристами Договора.

4.3.11. Обеспечить наличие документов, виз, разрешений, согласий, доверенностей и/или иных документов, необходимых для совершения путешествия, до начала путешествия;

4.3.12. В случае депортации Туристов из страны пребывания, депортация осуществляется за счет средств депортируемого Туриста, а в случае отсутствия таких средств, за счет Пользователя/Туриста;

4.3.13. Оплатить Турагенту и/или Туроператору фактически понесенные расходы, а именно деньги, оплаченные Туроператору, перевозчику, страховщику и другим лицам, а также все неустойки, штрафы и удержания, оплаченные Туроператором третьим лицам, в случае возврата приобретенного Тура и/или приобретения дополнительных Услуг Туроператора.

4.3.14. В течение 3 (трех) календарных дней с даты оплаты за Тур направить Турагенту документы: действующий заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную и прочую информацию) и данные членов семьи (для извещения о чрезвычайном происшествии с туристом (фамилия, имя, отчество (при его наличии), степень родства, адрес, контакты и сведения);

4.3.15. Во время совершения путешествия, включая транзит, Пользователь/Турист обязан:

- 1) Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания;
- 2) Сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;
- 3) Соблюдать правила въезда и пребывания в стране (месте) временного пребывания, а также выезда из страны (места) временного пребывания и в странах транзитного проезда;
- 4) Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.
- 5) Проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, согласно пункту 6 статьи 26 Закона;
- 6) Соблюдать обязанности, определяемые законодательством страны (места) пребывания;
- 7) Соблюдать общественный порядок, при оказании услуг перевозчиком, а также бережно относиться к имуществу перевозчика (основные права и обязанности пассажира).

4.4. Пользователь/Турист имеет право (при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, в период действия Договора):

4.4.1. Обращаться в консульские, дипломатические, иные государственные, а также туристские представительства в случае посягательства на его личную безопасность или имущество;

4.4.2. Получать необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания, а также выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, особенностях законодательства страны (места) временного пребывания, общую информацию об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;

4.4.3. Выбрать страховую организацию для заключения договора обязательного страхования туриста и получение страхового сертификата/Страхового полиса. Предоставление Страхового полиса осуществляется Туроператором;

4.4.4. На свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;

4.4.5. На возмещение убытков и морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;

4.4.6. На содействие органов государственной власти Республики Казахстан в получении правовой и иных видов помощи иностранным туристам;

4.4.7. На беспрепятственный доступ к имеющимся средствам связи;

4.4.8. На получение экстренной медицинской помощи;

4.4.9. На Изменение, дополнение и расторжение Договора на условиях и в порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;

4.4.10. Отказаться от исполнения Договора до начала путешествия при условии оплаты Турагенту/Туроператору фактически понесенных им расходов за услуги, оказанные до уведомления об отказе от исполнения Договора.

4.4.11. Иные права, определенные законодательством Республики Казахстан и страны (места) пребывания.

4.5. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств из которых исходили Стороны при заключении Договора.

5. СТОИМОСТЬ. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ И РАСЧЕТОВ

5.1. Стоимость Тура, в том числе Тура, включающего цену за Услуги, определяется в Системе бронирования. Оплата Тура, включающего стоимость Услуг, осуществляется Пользователем

единовременно при оплате Тура в Мобильном приложении. Стоимость Услуг определяется тарифами на Сайте.

5.2. Порядок оплаты Услуг (Тура): оплата производится Пользователем в Мобильном приложении. Бронирование и подтверждение Тура осуществляется после полной оплаты стоимости Тура.

В случае не подтверждения Заказа Туроператором, сумма денег, оплаченная за Услуги и/или Тур, возвращается на банковский счет Пользователя.

5.3. Оплата Тура осуществляется в форме безналичного расчета в порядке предоплаты 100%.

5.4. *В случае изменения транспортных тарифов, консульских (посольских) сборов, налогов, курса национальной валюты Республики Казахстан, стоимость Тура, определенная в Системе бронирования, может быть изменена Туроператором.*

При таких обстоятельствах:

- В случае изменения стоимости Тура в сторону увеличения (удорожания), Пользователь оплачивает Турагенту дополнительные расходы, вызванные наступлением указанных обстоятельств в течение 1 одного календарного дня с момента получения соответствующего уведомления от Турагента, либо отказывается от Тура. При этом сумма денег, оплаченная за Услуги и/или Тур, возвращается на счет Пользователя с удержанием суммы фактически понесенных Туроператором расходов (при наличии);

- В случае изменения стоимости тура в сторону уменьшения (удешевления), Турагент возмещает Пользователю разницу между суммой денег, перечисленной Пользователем, и фактической стоимостью Тура. Сумма разницы перечисляется Турагентом Пользователю в течение 45 (сорока пяти) календарных дней.

5.5. В случае, если отелем по забронированному и оплаченному Туру будут выставлены к оплате дополнительные сборы за гала-ужин, за туристский налог и др., Турист в бесспорном порядке обязуется оплатить такие дополнительные сборы в течение 1 одного календарного дня с момента получения соответствующего уведомления от Турагента, либо отказывается от Тура.

5.6. Тур считается приобретенным и обязанность Пользователя по оплате Заказа исполненной, после отправки Турагентом Пользователю Пакета документов в Личный кабинет (раздел «Мои Туры»).

6. ПОРЯДОК И ОСОБЕННОСТИ ВНЕСЕНИЙ ИЗМЕНЕНИЙ В ТУР

6.1. Любые изменения и дополнения по инициативе Пользователя об изменении программы и направления Тура, замены Туристов, а также иных существенных условий осуществляется по правилам и тарифам Туроператора.

6.2. Для внесения изменений и дополнений в Тур Пользователь создает и направляет заявку на внесение соответствующих изменений в Личном Кабинете или по номеру телефона 9999.

6.3. Турагент после получения заявки от Пользователя на внесение изменений в программу и направление Тура, замены Туристов, внесение корректировок в Системе бронирования осуществляет процедуру и действия по внесению запрашиваемых изменений и/или возврата Туров. Турагент инициирует запрос по полученной заявке Пользователя Туроператору в течение 5 календарных дней с момента получения заявки в Системе бронирования/Личном кабинете.

6.4. После подтверждения Туроператором Заказа на внесение изменений, Турагент направляет в Личный кабинет/через Канал связи Пользователя/Туриста информацию о сумме денег подлежащих дополнительной оплате.

6.5. При возврате Тура информация о сумме денег, подлежащих возврату, указывается в Личном кабинете.

6.6. После получения от Туроператора информации об условиях возврата Тура, и получении согласия от Туриста в течение 3 (трех) календарных дней после получения денег от Туроператора за возвращенный Тур, Турагент переводит Пользователю, причитающуюся ему сумму денег за возвращенный Тур, на текущий счет Пользователя, с которого ранее был оплачен Тур.

6.7. В случае приобретения Тура в кредит, Турагент переводит причитающуюся Пользователю сумму денег за возвращенный Тур, на банковский счет Банка, в котором получен кредит, для погашения задолженности по кредиту на покупку Тура по кредитному договору.

6.8. Сроки возврата денег и суммы за возвращенный Тур определяются правилами и по тарифам Туроператора.

6.9. Сроки возврата и сумма денег за возвращенный Тур не зависят и не определяются Турагентом. Турагент не может влиять на решение Туроператора о сроках возврата денег за Тур. В случае невозврата денег и/или отказа в возврате денег за Тур и/или банкротства Туроператора и/или иных обстоятельств, препятствующих возврату денег и не зависящих от Турагента, все имущественные притязания и требования о возмещении имущественных убытков, а также объемы возмещения таких убытков, предъявляются Пользователем Туроператору и/или третьим лицам самостоятельно, без участия Турагента.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 7.1. Стороны несут ответственность за ненадлежащее исполнение Договора согласно ГК РК.
- 7.2. Ответственность за качество Тура, за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в Тур, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет Туроператор в порядке и условиях, предусмотренных Законом.
- 7.3. Туроператор несет предусмотренную законами Республики Казахстан ответственность перед Туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги), согласно пункту 3 статьи 15 Закона.
- 7.4. В случае невозможности исполнения Договора, возникшей по вине Туриста, туристские услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законодательными актами или Договором, согласно пункту 9 статьи 17 Закона.
- 7.5. В случае, когда невозможность исполнения Договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из Сторон не отвечает, Турист возмещает Турагенту фактически понесенные им расходы, согласно пункту 10 статьи 17 Закона.
- 7.6. Меры ответственности Сторон, непредусмотренные в Договоре, применяются в соответствии с нормами гражданского законодательства, действующего на территории Республики Казахстан.
- 7.7. Турагент и Туроператор не несут ответственности перед Туристом:**
- 1) За срок действия его документов, их подлинность и правильность, наличие ИИН в паспорте и любых данных, указанных Пользователем/Туристом в Заказе, и все возможные последствия, связанные с этим;
 - 2) За действия перевозчика в том числе, (отмену рейса, задержку рейса, задержку подачи транспортного средства, вынужденное изменение маршрута (направление Тура), изменение времени вылета и т.д.), Турагент (Турист) обязан предъявлять претензии непосредственно перевозчику либо Туроператору (для перенаправления претензии перевозчику), с соблюдением принятых процедур, в соответствии с законодательством и в установленные сроки.
Договор воздушной или железнодорожной перевозки пассажира (авиабилет, железнодорожный билет, иной перевозочный документ, выписанный на имя Пользователя/Туриста) является самостоятельным договором пассажира с перевозчиком;
 - 3) За опоздание Пользователя/Туриста на авиарейс, автобус, поезд. Регистрация на международные рейсы начинается за 3 часа до времени вылета, указанного в авиабилете или в маршрутной квитанции;
 - 4) За отказ в выдаче въездной визы Пользователю/Туристу, либо за отказ во въезде государственными органами страны, при условии соблюдения Туроператором формальностей, установленных при обращении за визой, либо за сроки выдачи въездной визы;
 - 5) За качество и оплату дополнительных услуг (экскурсии, трансферты, изменение условий проживания), заказанных и оплаченных Пользователем/ Туристом самостоятельно, у третьих лиц на территории страны пребывания. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения таких услуг третьими лицами, Туроператор/Турагент их стоимость не возмещает;
 - 6) За любое самостоятельное изменение Пользователем/Туристом условий обслуживания, повлекшее за собой дополнительные затраты (изменение условий проживания, экскурсионные программы, трансферты и т.д.), а также за оплату Пользователем/Туристом в стране пребывания счетов за клиентское обслуживание сверх оговоренного условиями Договора;
 - 7) За ущерб, понесенный Пользователем/Туристом до или во время совершения Тура вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, а именно, в случае, когда невозможность исполнения Договора возникла по обстоятельствам, независящим от воли Сторон, устранить которые разумными действиями Сторон, не представляется возможным (форс-мажорных обстоятельств) таких (и не только) как стихийные бедствия (землетрясение, наводнение, пожар, извержение вулкана и т.п.); забастовки на транспорте, военные действия любого характера; резкое изменение решения уполномоченных государственных органов Республики Казахстан и иностранных государств, изменение правил в аэропортах, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору; изменение правил и принципов в области миграционной политики Республики Казахстан и соответствующих иностранных государств; резкое повышение налогов и иных обязательных платежей и др.;
 - 8) За действия властей страны пребывания по отношению к Пользователю/Туристу, в том числе, но не ограничиваясь если такие действия были вызваны нарушением им правопорядка или причинения, беспорядка окружающим в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, или нарушением других правил общественного порядка, хранением, провозом, распространением наркотиков, оружия и иных запрещенных веществ и предметов. В случае депортации Пользователя/Туриста из страны пребывания, им самостоятельно и за счет собственных средств оплачиваются все расходы по ее проведению;
 - 9) За несоответствие услуг субъективному представлению Пользователя/Туриста об этих услугах. Турагент обязуется максимально проинформировать Туриста до начала оформления Тура (подачи Заявки) о составе Тура, его качественных характеристиках, в том числе, но не ограничиваясь, об

отеле, об услугах, предоставляемых отелем (при наличии таких сведений), показать фотографии, отзывы туристов (при наличии) и т.д.;

10) За действия властей страны пребывания по отношению к Пользователю/Туристу в случае обнаружения у них коронавирусной инфекции COVID-19 и иных заболеваний;

11) Турагент не несет ответственность за срок возврата денег за Тур Туроператором и/или отказ Туроператора вернуть деньги за Тур. Сроки и порядок возврата Тура и денег определяются правилами и тарифам Туроператора;

12) За отсутствие у Туриста информации, предоставленной Пользователю;

13) За увеличение стоимости Тура и за невозможности его бронирования/перебронирования в случае несвоевременной оплаты Тура;

14) За перевозку и сохранность груза Пользователя/Туриста, не предоставленного к взвешиванию. Ответственность за перевозку и сохранность непредставленного к взвешиванию груза возлагаются на Туриста. Если Турагент/перевозчик/третье лицо выдал билет, багажную квитанцию или грузовую накладную на принятый к перевозке груз, но они неправильно оформлены или утеряны, или их по каким-либо другим причинам невозможно предъявить, Договор перевозки остается в силе.

15) В случае, если Туриста не пропустили через пограничные службы Республики Казахстан по каким-либо причинам, включая, но не ограничиваясь: ограничение на выезд физических лиц-должников, должностных лиц юридического лица-должника, запрет на выезд лиц, находящихся в розыске, ограничение на выезд, наложенное государственными органами и т.д.

16) Турагент не несет ответственность за надлежащее оформление билета перевозчиком, за соответствие содержания билета, оформленного перевозчиком, требованиям законодательства Республики Казахстан.

7.8. Пользователь/Турист самостоятельно несет ответственность:

1) За любые действия (бездействия) до и во время Тура, противоречащие законодательству Республики Казахстан либо законодательству страны транзита, пребывания;

2) За наличие запрета Пользователю/Туристу на выезд за рубеж по реестру должников, которым ограничен выезд за рубеж и реестру должников по исполнительным производствам, а также по иным основаниям;

3) За отказ в выезде Пользователю/Туристу-нерезиденту Республики Казахстан, связанный с нарушением миграционного законодательства Республики Казахстан;

4) За любые виды ущерба Пользователю/Туристу и/или иному третьему лицу в связи с возникновением у него любого заболевания и/или любой инфекции (в том числе коронавирусной инфекции COVID-19 и иных заболеваний) и/или лечение и/или реабилитацией в связи с указанным заболеванием и/или инфекцией.

5) За понесенные Туристом расходы и иные негативные последствия, возникшие вследствие всевозможных нарушений и обстоятельств, которые не входят в зону контроля Туроператора, в том числе, но не ограничиваясь, за обстоятельства, которые привели к отмене Тура, нарушению расписания, нарушению культурно-развлекательной и экскурсионной программы, в случаях: наступления неблагоприятных гидрометеорологических условий, в том числе туман, шторм, объявление штормового предупреждения в районе прохождения Тура, повышение или понижение уровней воды до отметок, не позволяющих безопасное прохождение по программе Тура, увеличение скорости течения и прочих обстоятельств;

6) За сохранность своего багажа, ценностей и документов;

7) За отказ Банком Пользователю в кредитовании на приобретение Тура, и не гарантирует одобрение Банка по кредиту вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Пользователем/Туристом сведений и документов Туристу, необходимых для исполнения Договора;

8) За ознакомление с правилами перевозки, размещенными на официальном сайте перевозчика;

7.9. Стороны согласились и понимают, что Турагент не несет ответственности перед Пользователем/Туристом за внесение администрацией отеля изменений в концепцию отеля, комплекс услуг, включенных в условия проживания, пакет платных и бесплатных услуг отеля (за действия администрации отеля). В случае внесения изменений администрацией отеля в условия проживания Пользователь/Турист претензий к Турагенту относительно услуг, предоставляемых отелем, не имеют.

7.10. Туроператор не несет ответственность за предоставление Турагентом Пользователю/Туристу сведений, отличных от сведений, предоставленных Туроператором Турагенту, в том числе о точном пункте назначения в стране пребывания, если в области миграционной политики Республики Казахстан и соответствующих иностранных государств предусмотрено нахождение Туриста в строго оговоренном пункте назначения и в строго определенное время.

8. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ И ТУРИСТА

8.1. Введением данных о Пользователе/Туристе в Системе бронирования и оформлении Заказа, Пользователь предоставляет согласие Турагенту на сбор и обработку, передачу, в том числе трансграничную передачу, для целей исполнения Договора, в том числе при нахождении за пределами Республики Казахстан, Туроператору, перевозчикам, Банку и иным третьим лицам, любым способом,

в том числе через лиц, предоставляющих услуги связи (почтовой, телефонной, сотовой и других видов связи), персональных данных Пользователя и других сведений для целей, связанных с оказанием Услуг, организацией платежа за билет, получению банковской услуги, в том числе для оформления Пользователем кредита для целей приобретения Тура.

8.2. В случае оформления и покупки Тура на Туриста - третьего лица, Пользователь, вводя данные такого лица подтверждает, что надлежащим образом уполномочен такими лицами на данные действия, а также получил от них согласие на сбор и обработку их персональных данных для целей получения Услуг Турагента. Всю ответственность за получение всех согласий на сбор и обработку персональных данных Туриста - третьего лица несет Пользователь.

8.3. Пользователь предоставляет Турагенту право осуществлять любые действия (операции) или совокупность действий (операций) с предоставленными персональными данными, совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, а также обработку предоставленных персональных данных.

8.4. Перечень данных, необходимых и достаточных для достижения цели Договора, составляет: данные, указанные в Заявлении, в том числе ФИО; год, месяц и число рождения; место рождения; гражданство в настоящее время; пол; данные паспорта (серия и номер, дата его выдачи, наименование органа, выдавшего паспорт, срок действия); данные свидетельства о рождении (для несовершеннолетних граждан); адрес регистрации/фактический адрес проживания; адрес электронной почты; мобильный номер телефона, биометрические данные: трехмерное изображение лица (при необходимости), подпись (ЭЦП).

9. ФОРС-МАЖОР

9.1. Ни одна из Сторон не будет нести ответственность за нарушение любых своих обязательств по Договору, если такое нарушение будет являться прямым следствием Обстоятельств непреодолимой силы, находящихся вне разумного контроля Сторон и возникших после заключения Договора.

9.2. Обстоятельства непреодолимой силы включают, без ограничения: военные действия, террористические акты, забастовки, пожары, наводнения, землетрясения и иные стихийные бедствия, ограничение осуществления перевозок из/в Республику Казахстан, действия государственных органов Республики Казахстан (законные или незаконные), сбой в предоставлении услуг Интернет-провайдером, хостинговыми компаниями, сбой в работе Первичных поставщиков услуг, принятие нормативных правовых актов Республики Казахстан и введение государственными органами Республики Казахстан запретительных и/или ограничительных мер, чрезвычайного положения/ситуации, изменение правил и принципов в области миграционной политики Республики Казахстан и соответствующих иностранных государств; резкое повышение налогов и иных обязательных платежей и др., вследствие которых любая из Сторон будет лишена возможности надлежащим образом исполнять свои обязательства по Договору.

10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

10.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении Договора между Сторонами будут по возможности разрешаться путем переговоров.

10.2. Все споры и разногласия, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по обслуживанию Тура (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в Тур, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги) разрешаются в следующем порядке одним из следующих способов:

10.2.1. Турист обращается непосредственно к Туроператору, указанному в Памятке, с письменной претензией или путем устных обращений по номерам телефонов, указанных в Памятке;

10.2.2. Турист обращается к Туроператору и Турагенту путем направления претензии в электронном виде через Турагента по электронной почте: tours@kaspi.kz или в письменном виде по адресу, указанному в Договоре.

10.3. Претензия Туриста к Турагенту/Туроператору предъявляется в письменном и или электронном виде в течение срока действия Договора и не позднее 30 календарных дней со дня окончания действия Договора.

10.4. Срок рассмотрения претензии Туриста Турагенту рассматривается Турагентом в течение 15 рабочих дней со дня ее получения.

10.5. Договор предусматривает разрешение споров путем обмена претензиями и ответов на претензии. В случае если спор, между Турагентом и Пользователем и/или Туристом не может быть устранен путем переговоров и в претензионном порядке, он подлежит разрешению в суде по месту нахождения Турагента в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

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

11. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Договор считается заключенным и вступает в силу с момента подписания Пользователем/Туристом Заявления на бумажном носителе и/или в электронном виде с использованием КСДИ и/или ЭЦП и/или иными способами, не противоречащими законодательству и позволяющими определить содержание волеизъявления Сторон, а именно согласие заключить Договор.

11.2. Договор действует со дня его подписания согласно порядку, определенному в Договоре, в течение срока действия Тура и до полного исполнения Сторонами обязательств по Договору друг перед другом.

11.3. Заявление является неотъемлемой частью Договора. Заявление, предоставленное в электронном виде и подтвержденное КСДИ, равнозначно подписанному Пользователем/Туристом Заявлению на бумажном носителе.

11.4. Обслуживание Договора осуществляется в электронном виде с использованием Каналов связи и КСДИ. Ввод КСДИ с Номера телефона/с Личного кабинета является подтверждением Пользователя/Туриста на ознакомление, принятие и согласие им с условиями Договора.

11.5. Все дополнения и (или) изменения к Договору осуществляются в двухстороннем порядке путем заключения дополнительного соглашения к Договору и/или обмена документами в электронном или бумажном виде, в порядке, предусмотренном в настоящем пункте Договора (обмен документами).

Изменение Договора в двухстороннем порядке может осуществляться в письменном виде по соглашению Сторон в т.ч. одним из следующих способов: совершение действий по изменению условий Тура, предусмотренного Договором, подписание соответствующего соглашения, обмен письмами, телеграммами, телефонограммами, телетайпограммами, факсами, электронными документами, электронными сообщениями, в том числе обмен сообщениями по одному из Каналов связи, или иными документами, определяющими содержание волеизъявления Сторон, или удостоверяется иными элементами защитных действий, предусмотренных законодательством, в частности путем ввода КСДИ, осуществления действий по изменению и принятию новых условий Договора в Личном кабинете, путем обмена сообщениями посредством одного из Каналов связи по усмотрению Турагента, путем уведомления Туриста/Пользователя об изменениях Договора за 5 календарных дней до внесения изменений, с направлением изменений/дополнений, измененных документов, или документов в новой редакции любым из следующих способов по усмотрению Турагента: нарочно, факсимильной связью, публикацией на Сайте или по иному Каналу связи, если Пользователь/Турист письменно не отказался от внесения изменений до даты вступления их в силу.

11.6. Если Пользователь/Турист не согласен с изменениями, Пользователь/Турист вправе отказаться от Договора, уведомив Турагента до вступления изменений в силу, в этом случае такие изменения не считаются внесенными и не применяются. Уведомление должно содержать отсканированную копию письма о расторжения Договора. В случае уведомления о расторжении в указанном порядке, Договор расторгается с даты вступления в силу изменений, внесенных Турагентом, при этом Пользователь/Турист обязан исполнить все обязательства, возникшие по Договору, но не исполненные, в том числе по оплате оказанных услуг. Если после вступления в силу изменений в Договор, внесенных Турагентом, Пользователь/Турист продолжает пользоваться услугами Турагента, считается, что Пользователь/Турист принял все изменения.

11.7. Договор, дополнительные соглашения к нему, включая заявления/документы/информацию, полученные от Пользователя/Туриста, а также, документы, направляемые Турагентом Пользователю/Туристу, в которых необходимо проставление подписи Сторон оформляются с использованием средств факсимильного копирования подписи и изображения печати (при наличии) и/или ЭЦП и/или вводом КСДИ. В данном случае Договор и документы, связанные с ним, являются оформленными в соответствии со статьей 152 ГК РК, а именно заключенным в письменной форме.

11.8. Документы, передаваемые Пользователю/Туристу в рамках Договора, доводятся до его сведения путем размещения такой информации/заявлений/документов в Личном кабинете и/или размещения на Сайте и/или доводятся до сведения по одному из Каналов связи.

11.9. Вид, порядок применения и правовые последствия использования Сторонами ЭЦП при исполнении Договора определены в Регламенте Удостоверяющего центра АО «Kaspi Bank», размещенном по адресу в сети Интернет: <https://kaspi.kz/guide>.

11.10. Турагент включен Комитетом индустрии туризма Министерства культуры и спорта РК в государственный электронный реестр Турагентов под номером KZ96UWG00006062 от 02.08.2022 г.

11.11. Договор составлен на государственном и русском языках.

11.12. Применимым правом по Договору является право Республики Казахстан.

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

11.14. Неотъемлемой частью Договора являются: 1) копия уведомления/лицензии на туристскую деятельность, размещена на сайте в сети интернет по адресу: www.travel.kaspi.kz; 2) квитанция об оплате (передаётся в электронном виде в Мобильном приложении); 3) Ваучер (передается в Личный

кабинет в электронном виде); 4) страховой полис (передается в Личный кабинет в электронном виде); 5) сведения об особенностях путешествий, предусмотренные [пунктом 4 статьи 26](#) Закона/Памятка (передается в Личный кабинет в электронном виде).

11-1. САНКЦИОННАЯ ОГОВОРКА

11-1.1. В течение всего срока действия настоящего Договора и при исполнении обязательств по нему, Пользователь, его аффилированные лица, гарантируют, что не являются объектами международных экономических санкций органов иностранных государств, а также не находятся под контролем таких лиц.

11-1.2. Пользователь и его аффилированные лица обеспечивают соблюдение и обязуются воздержаться от действий, прямо или косвенно способствующих нарушению следующих требований международных экономических санкций:

- 1) сводный санкционный перечень Совета Безопасности ООН;
- 2) санкционный список OFAC, включающий в себя SDN, SSI, CAPTA;
- 3) консолидированный санкционный список Европейского Союза;
- 4) список стран, которые не выполняют и (или) недостаточно выполняют рекомендации ФАТФ;
- 5) FinCEN 311 - список юрисдикций, финансовых учреждений или международных операций, связанных с основной проблемой отмыwania денег и финансирования терроризма;
- 6) санкционный список OFSI.

11-1.3. В случае возникновения у Турагента подозрений, что произошло или может произойти нарушение пункта 11-1.1. Санкционной оговорки, Турагент направляет в адрес Пользователя соответствующее уведомление.

11-1.4. Пользователь, не позднее 10 (десяти) дней с даты получения письменного уведомления, при отсутствии нарушений, а также условий, способствующих нарушению пункта 11-1.1. Санкционной оговорки, должен предоставить письменное подтверждение об этом.

11-1.5. В случае нарушения и (или) не выполнения условий Санкционной оговорки, Турагент вправе отказать в установлении/продолжении деловых/договорных отношений, в проведении операции, в предоставлении услуг, приостановить оплату в пользу Пользователя, отказать в проведении оплаты по Договору, в одностороннем внесудебном порядке отказать от исполнения Договора полностью или в части, направив Пользователю соответствующее письменное уведомление. Договор будет считаться расторгнутым с момента получения Пользователем указанного уведомления.

11-1.6. Турагент вправе отказать в установлении деловых/договорных отношений, отказать в проведении операции, отказать в предоставлении услуг, приостановить оплату, отказать в проведении оплаты, а также в одностороннем порядке расторгнуть все договоры с Пользователем/контрагентом/иным лицом и прекратить деловые/договорные отношения, в случаях если Пользователь/контрагент/участник операции или лицо прямо или косвенно связанное с ними, находится под действием международных экономических санкций, запретов, ограничений, введенными странами, союзами, организациями и (или) имеют иную связь с санкционным элементом, в том числе с санкционными товарами/услугами, а также в случае, если существуют потенциальные риски нарушения международных экономических санкций.

12. РЕКВИЗИТЫ

Турагент

ТОО Kaspi Travel

Адрес Казахстан, город Алматы, Бостандыкский район,
ул. Наурызбай батыра 154А

Телефон: 8 (727) 258-59-55

Источник: www.travel.kaspi.kz email tours@kaspi.kz

БИН 130840007160

Банк АО «Kaspi Bank»

ИИК KZ25722S000001889825 KZT

КБе 17

БИК CASPKZKA