

Публичный договор-оферта на туристское обслуживание

г. Алматы

ТОО «PRO AGENT» расположенное по адресу город Алматы, ул.АдиШарипова 103, именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**» в лице директора Алексеевой О.А. действующего на основании Устава, настоящим публикует публичный договор-оферту на туристское обслуживание на нижеследующих условиях и содержит все существенные условия по реализации туристского продукта, размещённого на сайте www.pro-agent.kz

В настоящей публичном договоре-оферте нижеприведенные термины используются в следующем значении:

Исполнитель - ТОО «PRO AGENT» - туристское агентство, действующее по законодательству Республики Казахстан, наделенное правом на продажу туристических услуг, в том числе на право бронирования и продажу туров.

Акцепт оферты - полное и безоговорочное принятие условий оферты путем осуществления действий Потребителем/Туристом, выражающих намерение воспользоваться Услугами, предоставляемыми Исполнителем согласно настоящему Договору-оферте.

Публичный договор-оферта – публичное предложение Исполнителя, адресованное неопределенному кругу лиц, заключить с Исполнителем договор на продажу туристических услуг, в том числе на бронирование, продажу туров, который заключается посредством акцепта оферты (далее - Договор).

Потребитель - турист - физическое или юридическое лицо, осуществившее акцепт оферты, и являющееся таким образом Потребителем по заключенному Договору.

Заявка - запрос Потребителя на получение услуг;

Оферта — настоящий документ, опубликованный в сети Интернет по адресу: www.pro-agent.kz.

Общие положения

Договор-оферта и приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, размещены в сети Интернет на официальном сайте Исполнителя «www.pro-agent.kz» и в обязательном порядке предоставляются Потребителю для ознакомления и подписания при бронировании и (или) направляются Потребителю посредством электронной и иных форм связи.

В случае принятия изложенных ниже условий физическое или юридическое лицо, производящее акцепт этой оферты, становится Потребителем (акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте). Акцептом оферты является признаваемое заключением Договора полное и безоговорочное согласие Потребителя с условиями изложенными в Договоре-оферте путем заполнения Заявки онлайн в соответствии с требованиями Договора-оферты либо подписания Заказа в офисе Исполнителя.

Полным и безоговорочным акцептом оферты является осуществление Потребителем действий по выполнению указанных в оферте условий договора, **в том числе совершение полной или частичной оплаты по договору**.

Оферта может быть изменена или отозвана Исполнителем в любой момент до ее принятия.

Совершая действия по акцепту публичного договора-оферты Потребитель подтверждает свою правоспособность и дееспособность, достижение Потребителем возраста 18 лет, а также законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем. Потребитель подтверждает свое право на действия по акцепту публичного договора-оферты в интересах физического лица, которое будет пользоваться услугами.

Статья 1. Предмет договора

1.1. Предметом публичного договора-оферты является возмездное оказание туристских услуг, необходимых для удовлетворения потребностей Потребителя в период путешествия и в связи с путешествием, в объеме и на условиях, предусмотренных настоящим договором.

1.2. Под Потребителем турпродукта понимается турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста. Везде, где по тексту договора указан Турист, имеются ввиду также и третьи лица, в интересах которых действует Потребитель, сопровождающие его или сопровождаемые им лица.

1.3. Описание туристской услуги указывается в «листе бронирования», который является неотъемлемой частью Договора.

Статья 2. Заказ и подтверждение Тура, условия организации поездки

2.1. Исполнитель, действуя по заданию Потребителя, обязуется в соответствии с настоящим Договором за вознаграждение организовать (забронировать и оплатить) туристские услуги для поездки в выбранную Потребителем страну.

2.2. Документы, удостоверяющие право Потребителя на оказание услуг, входящих в тур, Потребитель распечатывает самостоятельно с сайта Исполнителя или получает в офисе Исполнителя либо в аэропорту в день вылета (при наличии такой возможности и предварительного уведомления Исполнителя не позднее чем за 1 рабочий день до вылета). В случае, если в документах имеются какие-либо недостатки (неточности), Потребитель обязан незамедлительно информировать об этом Исполнителя любым доступным способом.

Туристский продукт формируется на основе заказа потребителя на бронирование (далее по тексту - заявка). Заявка направляется по электронной или факсимильной связи, либо через Сайт (как основной вид подачи заявки) в соответствии с правилами, установленными Исполнителем. Ответственность за достоверность и правильность указанной в заявке информации несет Потребитель. В Заявке на бронирование туристского продукта Потребитель определяет его потребительские свойства в полном объеме.

Стороны признают самостоятельные действия Потребителя по бронированию туристских продуктов посредством заявки, в том числе, направленной с использованием конфиденциального «логина» и «пароля» на Сайте либо без такового, юридически значимым выражением воли Потребителя совершить сделку на предлагаемых в настоящем Договоре, на Сайте и в заявке условиях.

2.3. Заявка Потребителя на заказываемый туристский продукт является безотзывным акцептом оферты (заказом). Турист вносит предоплату для бронирования на основании принятия условий по настоящему Договору путем проставления подписи (в том числе принятия условий в электронном виде), только после этого Исполнитель приступает к обеспечению выполнения заказа и дальнейшего осуществления процесса бронирования туристского продукта. После формирования заявки, Исполнитель осуществляет оплату в размере и на условиях, предусмотренную в ст.5 настоящего Договора. Исполнитель информирует Потребителя в течение 3-х рабочих дней с момента получения заявки о возможности обеспечить выполнение заказа соответствующего туристского продукта либо предлагает альтернативный вариант выполнения заказа. При наличии такой возможности Исполнитель направляет Потребителю Подтверждение заявки, что означает акцепт (принятие на заявленных условиях) Заявки Исполнителем и принятие ее к исполнению.

2.4. Датой акцепта Заявки является дата подтверждения Заявки Исполнителем. С даты акцепта Исполнителем Заявки возникает обязанность последнего по предоставлению туристского продукта Потребителю и обязанность Потребителя принять туристский продукт на условиях договора.

С даты акцепта Заявки любой отказ Потребителя от подтвержденного туристского продукта, в частности путем направления письменной Аннуляции рассматривается как неисполнение (ненадлежащее исполнение) Потребителем своих обязанностей по договору и для Потребителя наступает ответственность, в соответствии с условиями договора (статья 6 настоящего Договора).

Изменение Потребителем места размещения или сроков проживания в подтвержденной заявке является отказом Потребителя от заказанного туристского продукта и требует оформления новой Заявки. В том случае для Потребителя также наступает ответственность, предусмотренная договором за Аннуляцию тура, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением с Исполнителем.

2.5. Заявки и Аннуляции принимаются только в письменной форме.

2.6. При этом Стороны договорились, что отсутствие ответа и/или какой-либо реакции на заявку (так называемое «молчание») Исполнителя по заявке/заявкам не признается Сторонами как согласие Исполнителя с такой заявкой/заявками по умолчанию. В любом случае и по каждой заявке/заявкам Потребителя, у Туроператора возникают обязанности по ее/их реализации только в случае письменного подтверждения ее/их Исполнителем.

2.7. Изменение фамилий Потребителей и других паспортных данных полностью или частично, их количества, а также сроков и маршрута путешествия, приравнивается к новой заявке, если эти изменения внесены после подтверждения бронирования тура.

Статья 3. Права и обязанности Потребителя

3.1. Потребитель обязуется:

3.1.1. До подписания настоящего Договора ознакомиться с Каталогом туров Исполнителя в раздаточном материале или на сайте Исполнителя и всей предусмотренной законодательством и предоставленной Исполнителем информацией о потребительских свойствах тура: о минимальном количестве туристов в группе; сроках уведомления о невозможности осуществления тура по причине недобора минимального количества туристов группы; о программе пребывания, маршруте, дате и времени начала и окончания тура; об особенностях тура и условиях безопасности туриста; о результатах сертификации тура, также некоторое внимание обратить на субъективные отзывы отеля, побережья, гидов; порядке встречи, проводов и сопровождения туриста; об обычаях местного населения; состоянии окружающей природной среды; о религиозных обрядах, святынях, памятниках истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; а также ознакомиться с правилами перевозок, установленными соответствующим перевозчиком, правилами страхования, определенными в страховом полисе.

3.1.2. Предоставить Исполнителю при подписании настоящего Договора оформленный надлежащим образом заграничный паспорт и свои реквизиты (фактический адрес, контактные телефоны) для оформления приобретаемого тура и своевременного уведомления о возможных изменениях в условиях тура. При изменении реквизитов Потребителя (туриста), последний обязан немедленно сообщить об этом Исполнителю.

3.1.3. В зависимости от условий бронирования произвести предоплату тура в день заключения договора и в дальнейшем оплату тура в полном объеме.

3.1.4. Сообщить исполнителю в письменном виде следующую информацию:

- о наличии заболеваний (в том числе хронических) или медицинских противопоказаний лечащего врача, не позволяющих совершить тур (возможном ухудшении здоровья);
- о наличии каких-либо ограничений на въезд/выезд на территорию страны временного пребывания или территорию страны транзита, в том числе ограничений, наложенных службой судебных исполнителей/приставов и (или) другими государственными органами.

3.1.5. Уточнить за 24 часа до вылета у Исполнителя, в справочной аэропорта время вылета и место вылета рейса. Прибыть в аэропорт на регистрацию не позднее чем, за 3 часа до вылета самолета для самостоятельного прохождения пограничного, паспортного и таможенного контроля, и пересечения государственной границы РК и страны временного пребывания; соблюдать правила авиакомпании по регистрации, перелету и провозу багажа; сохранять авиабилеты до окончания тура; своевременно освободить номер отеля (в расчетное время по местному времени) и до выезда из отеля оплатить счета за услуги, предоставляемые отелем Потребителю за отдельную плату; в соответствии с законодательством РК и страны пребывания нести личную ответственность за ущерб (вред), причиненный третьим лицам; самостоятельно нести все риски, а так же всю тяжесть последствий, которые могут возникнуть в результате невыполнения им условий Договора.

3.1.6. Потребитель берет на себя всю ответственность, включая финансовую, за любые совершенные им действия или решения, принимаемые в ходе поездки.

3.1.7. Предоставить Исполнителю полную и достоверную информацию об адресе места жительства, контактные телефоны для оперативной связи. В случае приобретения тура для третьих лиц, ознакомить их с условиями настоящего Договора и предоставить им всю необходимую информацию о туре, указанную в настоящем договоре. Условия настоящего Договора распространяются на всех туристов, от имени которых действует Потребитель.

3.1.8. Незнание Потребителем законов или обычаев страны пребывания не освобождает его от ответственности при их нарушении. Гид или сопровождающий не является комментатором закона и не разделяет ответственность по чужому действию или бездействию.

3.1.9. Самостоятельно и за свой счет застраховать собственные риски, связанные с исполнением Договора.

3.1.10. Соблюдать правила выезда из Республики Казахстан и въезда в Республику Казахстан, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и правила пребывания там, а также соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда;

3.1.11. Соблюдать законодательство Республики Казахстан и страны (места) временного пребывания, пограничные и таможенные правила Республики Казахстан и страны (места) временного пребывания, правила перевозки пассажиров и багажа, правила общественного поведения и правила проживания в месте размещения.

3.1.12. Производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа; соблюдать пограничные и таможенные правила страны, из которой он вылетает и посещаемой страны, правила авиакомпании по провозу багажа;

3.1.13. Незамедлительно информировать Исполнителя, а также представителей принимающей стороны о неказании или ненадлежащем оказании входящих в туристский продукт услуг со стороны третьих лиц.

3.1.14. Потребитель предоставляет свое согласие на обработку и передачу своих персональных данных третьим лицам для исполнения договора (в т.ч. в целях оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы и т.д.). В целях исполнения настоящего договора Потребитель разрешает доступ к вышеназванным персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением настоящего договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.). Потребитель также дает разрешение на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных.

Потребитель подтверждает, что им получено согласие от всех туристов Потребителя, указанных в Заявке, на обработку и передачу персональных данных третьим лицам для исполнения настоящего договора (в т.ч. в целях оформления виз, проездных документов, бронирования гостиниц и т.д.). В целях исполнения настоящего договора Потребителем получено разрешение от туристов Потребителя, указанных в Заявке, на доступ к персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением настоящего договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.). Также Потребителем получено разрешение от туристов Потребителя, указанных в Заявке, на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных.

В случае, если согласие на обработку персональных данных было отозвано туристом/ами Потребителя и он не известил об этом Исполнителя или в случае, если Потребитель дезинформировал Исполнителя о наличии вышеназванного согласия туриста/ов Потребителя и в результате этого Исполнителю были причинены убытки, то Потребитель обязуется компенсировать Исполнителю все понесенные убытки.

3.1.15. Полученная одной Стороной от другой Стороны информация, Сопроводительные документы признаются направленными надлежащим образом, в случае, если они поступили по средствам связи (логин и пароль на сайте, телефон, электронная почта и др.), указанным в реквизитах настоящего Договора. Каждая из Сторон несет ответственность за сохранность полученных ею данных и предпринимает все необходимые меры для предотвращения неправомерного доступа к своей электронной почте, логину, паролю со стороны третьих лиц.

Статья 4. Права и обязанности Исполнителя

4.1. Исполнитель обязуется:

4.1.1. Сообщить Потребителю о бронировании и подтверждении заказанных услуг. Срок подтверждения заказанных услуг устанавливается в три рабочих дня с момента подачи Заявки. В случае не подтверждения заказанных услуг, Потребителю предоставляется альтернативный вариант предоставления услуги. При отказе от предложенной альтернативы, Договор считается незаключенным, денежные средства переданные Потребителем Исполнителю, возвращаются ему в полном объеме.

4.1.2. В случае задержки, изменения даты или отмены вылета Туристов, изменения стоимости Тура, а также в случае изменений условий Тура, которые предусмотрены действующим законодательством Республики Казахстан, информировать «Потребителя» о вышеуказанных обстоятельствах, посредством контакта, указанного в заявке. Ответственность за техническое состояние своей электронной почты, а также телефонной/сотовой связи несет Потребитель. В случае неисполнения данной обязанности, все неблагоприятные последствия, включая обязанность возмещения убытков, возлагается на Потребителя.

4.1.3. Быть доступным в рабочие часы, для предоставления «Потребителю» любой информации, касающейся тура и его особенностей.

4.2. Исполнитель вправе:

4.2.1. В случае нарушения Потребителем условий оплаты по настоящему договору произвести аннулирование бронирования Туристского продукта с удержанием с Потребителя фактически понесенных расходов;

4.2.2. Предложить Потребителю другой Туристский продукт, если Туроператор не подтверждает возможность реализации выбранного Туристского продукта в течение 3 (трех) рабочих дней.

4.2.3. Исполнитель, у которого забронирован турпакет, в процессе оказания услуг имеет право заменить отель, указанный в настоящем договоре, на отель аналогичной, либо более высокой категории (класса отеля).

Статья 5. Цена и порядок оплаты туристской услуги

5.1. Стоимость тура устанавливается Исполнителем и фиксируется в соответствии с калькуляцией тура, и прейскурантом цен согласно информации на сайте www.pro-agent.kz.

5.2. Полная стоимость авиабилетов, взимается перед тем, как будет произведено бронирование, если иные условия не предусмотрены в заявке на бронирование тура.

5.3. Оплата Тура Потребителем производится в национальной валюте и в полном объеме в соответствии с установленной стоимостью Исполнителем не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента выставления Потребителю счета на оплату, если иное не оговорено в заявке на бронирование (оплата срочных туров).

5.4. Предварительная стоимость тура может быть пересмотрена Исполнителем, в случае изменения курса условной единицы (доллар США/Евро), установленного на момент зачисления денежных средств. Потребитель обязан произвести доплату возникшей разницы Исполнителю. Оплачиваемая разница пересчитывается по курсу условной единицы, установленному Исполнителем на дату последнего платежа Потребителя.

5.5. Обязанность по оплате считается исполненной Потребителем с момента внесения денежных средств, в кассу Исполнителя, либо с момента зачисления денежных средств на банковский счет Исполнителя.

5.6. В случае заключения настоящего договора менее, чем за 15 (пятнадцать) дней до даты начала путешествия, оплата цены договора осуществляется в полном объеме в момент заключения настоящего договора.

5.7. В случае, если цена Туристского продукта оплачена не полностью и до момента полной оплаты произошло увеличение его стоимости и/или дополнительных туристских услуг, включая, в том числе: непредвиденное изменение стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива, изменение курсов валют в сторону повышения, введения новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, Потребитель оплачивает соответствующую доплату путем перечисления денежных средств Исполнителю.

5.8. Исполнитель не может гарантировать на сезон постоянство транспортных тарифов, консульских (посольских) сборов, налогов. При повышении тарифов Исполнитель вправе изменить стоимость услуг по договору, известив при этом Потребителя не позднее чем за 5 дней до начала поездки. В случае отказа Потребителя от внесения доплаты, Исполнитель возвращает Потребителю полученную по настоящему договору сумму за вычетом фактически понесенных затрат Исполнителя по оформлению турпакета. При этом ранее подтвержденное бронирование турпакета не гарантируется в связи с невыполнением обязательств по оплате.

Статья 6. Условия аннулирования заявки

6.1. Фактически понесенными расходами Исполнителя признаются любые расходы, факт которых подтвержден документально, в том числе штрафы, выплачиваемые Исполнителем своим контрагентам касательно выполнения обязательств по настоящему Договору.

6.2. Потребитель обязан компенсировать Исполнителю фактически понесенные расходы вне зависимости от причины отказа от турпродукта, а также при аннуляции тура по инициативе Исполнителя в случаях, указанных в настоящем Договоре, при изменении или расторжении настоящего Договора.

Под отказом от подтвержденного турпродукта стороны понимают получение письменного сообщения об Аннуляции Заявки, отсутствие оплаты турпродукта или иные действия (бездействие) Потребителя, свидетельствующие об отказе от подтвержденного турпродукта. При отказе от турпродукта Потребитель несет ответственность независимо от причин, вызвавших отказ.

6.3. Потребитель имеет право аннулировать заявку. При полной или частичной аннуляции заявки, по инициативе Потребителя, независимо от причин, Исполнитель возвращает Потребителю оплаченные денежные средства после вычета фактически понесенных расходов и с удержанием следующих штрафных санкций:

- При аннуляции за 22-16 дней до начала путешествия стоимость фактически понесенных расходов;
- При аннуляции за 15-8 дней до начала путешествия 70% (семьдесят процентов) стоимости туристского продукта;
- При аннуляции за 7-1 день до начала путешествия 100% (сто процентов) стоимости туристского продукта.

6.4. Размеры штрафных санкций при полном или частичном отказе Потребителя от туристского продукта, изменяются на период «Высоких» дат и по акциям «Раннее бронирование», в этом случае Исполнитель имеет право на удержание следующих штрафных санкций:

• При отказе более чем за 60 суток до даты начала путешествия – без штрафа, при отсутствии фактически понесенных расходов со стороны Исполнителя;

• При отказе от 46 до 59 суток до даты начала путешествия – 35 % общей стоимости турпродукта;

• При отказе от 31 до 45 суток до даты начала путешествия – 50 % общей стоимости турпродукта;

• При отказе менее 30 суток до даты начала путешествия – 100 % общей стоимости турпродукта;

6.5. Стороны согласились, что к «Высоким» датам относятся все заезды на:

• Новый Год и Новогодние Каникулы: 24 декабря – 15 января, ежегодно

• Весенние праздники/каникулы: 05 марта – 02 апреля, ежегодно

• Майские праздники: 27 апреля – 15 мая, ежегодно

• Осенние каникулы: 28 октября – 14 ноября, ежегодно

• С 01 июля по 31 августа, ежегодно

• Карнавалы, международные конкурсы, фестивали, спортивные соревнования

• Специальные события: Олимпиады, Чемпионаты

• Прочие неординарные даты и события.

Если при бронировании тура не предусмотрены другие условия аннуляции.

6.6. В случае если штраф, подлежащий оплате Потребителем Исполнителю по условиям настоящего пункта Договора, составит сумму менее суммы фактически понесенных Исполнителем затрат, Потребитель обязан также оплатить Исполнителю разницу между фактически понесенными Исполнителем расходами и суммой подлежащего оплате штрафа. При этом общая сумма (штраф и фактически понесенные расходы Исполнителем) оплаты Потребителем не может превышать полной стоимости туруслуг.

Если специальными тарифами авиабилетов или специальными условиями бронирования номера в отеле, включая даты «высокого сезона» (каникулярный, новогодний, выставочный периоды и т.п.), предусмотрен штраф превышающий суммы штрафов, Потребитель обязан возместить Исполнителю убытки и оплатить штрафы в размерах, предусмотренных специальными тарифами и в соответствии с ценовой политикой выбранного отеля или авиакомпании. При этом общая сумма такого возмещения и оплаты Потребителем не должна превышать полной стоимости туристских услуг.

6.7. Стоимость авиабилетов, приобретенных на условиях блочных и чартерных перевозок, не возвращается.

6.8. В случае отказа Потребителя от Заявки по специальным предложениям и Заявки по акции «раннее бронирование», Потребитель обязан оплатить Исполнителю штраф в размере полной стоимости тура. Внесение Потребителем изменений в Заявки по «раннему бронированию» признается отказом Потребителя от Заявки, при этом Потребитель обязан выплатить Исполнителю штраф, предусмотренный настоящим Договором и оформить новую Заявку по стандартной цене. Туристские услуги, забронированные в течении срока действия специального предложения не могут быть перебронированы на сроки действия других специальных предложений действующих в другие даты.

6.9. Перебронирование со стороны Потребителя является отказом от туристских услуг, с возникновением у Потребителя обязанности выплатить Исполнителю штраф, предусмотренный настоящим Договором.

6.10. За изменение фамилий полностью или частично, паспортных данных, переписку авиабилетов, медицинских страховых полисов, по вине Потребителя, Потребитель выплачивает Исполнителю штраф в размере 2,5 МРП с каждого туриста, если иное не предусмотрено правилами авиакомпании (перевозчика) и отелей. За внесение корректировок в данные туриста (фамилий и паспортных данных) до 3 знаков, исправление неточностей в записях по вине Потребителя, Потребитель выплачивает Исполнителю штраф в размере 1 МРП с каждого туриста, если иное не предусмотрено правилами авиакомпании (перевозчика) и отелей.

6.11. Существенные изменения в подтвержденной заявке, как например, количества туристов, средств перевозки, сроков размещения и т.д., оформляются новой заявкой. В случае получения запроса на модификацию подтвержденной первоначальной Заявки Исполнитель имеет право: выставить к оплате дополнительный счет либо сообщить Потребителю о невозможности изменения Заявки без отказа от нее и выплаты штрафных санкций, либо аннулировать Заявку, при этом вся ответственность за аннуляцию лежит на Потребителе.

6.12. Любые дополнительные расходы Потребителя, связанные с отказом от Заявки оплачиваются за счет Потребителя.

В случае если турист отказывается либо совершает действия, свидетельствующие об отказе от одной или нескольких услуг, входящих в турпродукт во время путешествия по любым причинам, а также, если поездка туриста прерывается по причине, связанной с нарушением туристом законов страны пребывания,

или по иным, не зависящим от Исполнителя причинам, компенсация за неиспользованную часть туристического обслуживания не производится.

6.13. Опоздание Потребителя и/или иных участников тура, указанных в настоящем договоре, к установленному Исполнителем месту сбора перед началом тура со всеми необходимыми документами приравнивается к отказу от услуг.

6.14. Аннуляция билетов на регулярные рейсы производится согласно правилам тарифа.

Статья 7. Ответственность Сторон

7.1. Исполнитель несет ответственность за предоставление турпродукта (прав на предоставляемые услуги) на условиях настоящего договора при условии полной оплаты тура в установленные сроки.

7.2. Потребитель уведомлен, что тариф авиабилетов, приобретаемый в составе турпродукта независимо от авиакомпании и рейса (регулярный, нерегулярный, дополнительный, чартерный) является невозвратным, и не предусматривает изменение даты вылета. Потребитель уведомлен о том, что фактически понесенными расходами Исполнителя признаются любые расходы, факт которых подтвержден документально, в том числе штрафы, сборы, неустойка и пени, выплачиваемые контрагентам Исполнителя при отказе Потребителя от поездки по любой причине, а также при аннуляции тура по инициативе Исполнителя в случаях, указанных в настоящем договоре, при изменении или расторжении настоящего договора.

7.3. Исполнитель и туроператор, у которого забронирован турпакет, не несет ответственность перед Потребителем, не возвращает полную или частичную стоимость тура и компенсацию за моральный ущерб при:

- отказе иностранного государства в выдаче въездных виз по маршруту тура, за задержки при рассмотрении документов консульством иностранного государства;

- опоздания клиента на рейс;

- отказа в выезде за пределы Республики Казахстан пограничными службами Республики Казахстан;

- непрохождении таможенного, санитарного, пограничного контроля и других служб аэропортов, в том числе, если это связано с неправильным оформлением или недействительностью паспорта (ов), либо отсутствием записи о членах семьи в паспорте Потребителя или отсутствием или неправильным оформлением доверенностей на несовершеннолетних, наличием задолженности;

- изменении ценовой политики авиакомпаний, изменении тарифов на забронированные авиабилеты, задержке вылетов и прилетов, замене типа самолета, отмене рейсов, осуществлении доставки и сохранности багажа Потребителя;

- возникновении проблем, трудностей и последствий, связанных с утерей Потребителем заграничного паспорта;

- самостоятельном изменении Потребителем отдельных элементов программы (экскурсионной программы, трансфера, места и уровня проживания, др.), несвоевременной явке к месту сбора группы, вызвавших дополнительные затраты со стороны Потребителя;

- несоответствии предоставленных услуг необоснованным ожиданиям Потребителя и его субъективной оценке.

7.4. Исполнитель не несет ответственность за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействие) третьих лиц, а именно (но не ограничиваясь перечисленным):

- за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка отправления авиарейсов, поездов, автобусов и прочих транспортных средств), за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов туристов в течение всего срока их поездки. В этих случаях ответственность перед туристами несут авиационные, железнодорожные и морские перевозчики в соответствии с международными правилами и действующим законодательством РК. Туроператор только осуществляет бронирование билетов от имени туристов Турагента и в их интересах. Претензии следует предъявлять перевозчику, в этих случаях ответственность перед туристами несет Перевозчик в соответствии с международными правилами перевозки;

- отказа туриста от медицинской страховки на время тура. Исполнитель не будет оплачивать медицинские расходы, расходы по обслуживанию туриста за рубежом в случае внезапного заболевания или несчастного случая, а также расходы по его репатриации; отсутствия у туристов медицинской страховки.

- за действия страховых организаций; страховой полис является договором на предоставление услуг и возмещение расходов между страховой организацией и туристом; все условия страхования указаны в получаемом туристом полисе. Претензии, связанные с наступлением страхового случая, предъявляются непосредственно в страховую компанию;

- отсутствия нотариально заверенного разрешения на право выезда несовершеннолетних детей у одного из родителей, либо у сопровождающих лиц, за отсутствие у туристов оформленных заграничных паспортов, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей к моменту начала поездки;
- невозможности выезда туриста за пределы Республики Казахстан по причине установленного государственными или негосударственными органами и/или должностными лицами ограничения на выезд туриста за пределы Республики Казахстан;
- за действия таможенных и иммиграционных властей;
- за последствия нарушения туристом таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также нарушения особых правил поведения в стране временного пребывания и т. д.;
- ненадлежащего оформления, отказа или задержки в выдаче туристу загранпаспорта и других соответствующих документов со стороны органа, осуществляющего оформление;
- ненадлежащего оформления, отказа или задержки в выдаче туристу визы со стороны Консульства (Посольства);
- получения туристом из сторонних информационных источников недостоверных сведений о характере туристского продукта;
- предоставления туристом недостоверных (не полных) сведений, включая недостаток или недостоверность документов;
- не предоставления или несвоевременного предоставления туристом необходимых и надлежащим образом оформленных выездных документов;
- опоздания, неявки туриста к началу тура, опоздание туристов на регистрацию в порт отправления, к месту сбора группы, отказа туриста (независимо от причин) от предоставляемых услуг после начала тура; за отсутствие у туристов проездных документов, выданных ему Туроператором или Турагентом/Исполнителем;
- за несоблюдение туристами установленных авиакомпанией правил поведения на борту самолетов;
- нарушения туристом норм законодательства Республики Казахстан и/или страны пребывания;
- действий перевозчиков, пограничных, таможенных, иммиграционных и иных органов Республики Казахстан и иностранных государств, направленных в отношении туристов;
- наступления форс-мажорных обстоятельств (стихийные бедствия, война, террористические акты забастовки – национальные и отраслевые, правительственные постановления или распоряжения государственных органов, наводнения, землетрясения, погодные явления препятствующие нормальному функционированию воздушного транспорта).

7.5. В случае невозможности исполнения Договора, возникшей по вине Потребителя, туристские услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законодательными актами или Договором возмездного оказания услуг.

7.6. Исполнитель, а равно и Туроператор не несут ответственность за утрату багажа туриста при его перевозке перевозчиками, а также в местах размещения. Потребитель должен знать, что в случае неполучения багажа в аэропорту прилета, турист должен предъявлять претензию непосредственно перевозчику, путем заполнения акта о неисправности при перевозке (PIR), который подписывается лицом, получающим багаж и перевозчиком. Акт заполняется в аэропорту прилета в присутствии представителя аэропорта – агента по розыску багажа и направляется в службу розыска багажа Перевозчика. Турист обязан потребовать от агентов по розыску багажа направления акта (PIR) перевозчику, в страну регистрации авиаперевозчика.

Статья 8. Претензии и порядок разрешения споров

8.1. В случае возникновения разногласий по настоящему Договору стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров.

8.2. Настоящий Договор предусматривает предварительный претензионный порядок разрешения споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии.

8.3. В случае если разногласия между Исполнителем и Потребителем не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в Специализированном межрайонном экономическом суде города Алматы, предусматривается Сторонами как «Договорная подсудность» согласно действующему законодательству РК.

8.4. Стороны вправе потребовать изменения или расторжения настоящего договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении настоящего договора. Не являются ухудшением условий путешествия такие обстоятельства как: изменение времени и аэропорта вылета/прилета, вынужденной посадке воздушного судна, замена Туроператором отеля на аналогичный или более высокой категории, а негативная оценка Клиентом либо любым другим лицом или информационным ресурсом качества и ассортимента питания, качества услуг отеля, туроператора, гида авиаперевозчика является субъективным мнением Клиента и его стоимость не подлежит возмещению.

Также, Клиент согласен с тем, что внезапное появление насекомых и прочих представителей фауны места размещения клиента как на объекте размещения в целом, так и в комнате проживания Клиента, внезапное изменение погоды, не позволяющее в полной мере насладиться отдыхом, сильная жара или сильный холод, ветер, буря, ураган, засуха и прочие природные явления, наличие или отсутствие снега на горнолыжных курортах, волнение и отлив/прилив моря, не зависит от действий или бездействий как Агентства так и Туроператора не являются ухудшением условий путешествия и не подлежат никакому возмещению.

8.5. Не подлежит компенсации Исполнителем отказ Потребителя от заказанных услуг по месту их фактического оказания или неполучение этих услуг по инициативе Потребителя.

8.6. При возникновении претензий к качеству турпродукта во время путешествия турист обязан незамедлительно (в течение 48 часов) сообщить о них в офис Исполнителя по телефонам, указанным на сайте для их оперативного устранения.

9. Заключительные положения

9.1. Все дополнения и изменения к Договору составляются письменно, подписываются обеими Сторонами и являются неотъемлемой частью Договора.

9.2. Договор составлен в двух экземплярах на русском языках, имеющих одинаковую юридическую силу.

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