

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

г. Алматы

Данный документ является официальным предложением ТОО "Martin Beck" (далее по тексту – «Компания») заключить приведенный ниже договор на указанных условиях. Договор и приложения, являющиеся его неотъемлемой частью, размещены в сети Интернет на официальном сайте Компании <https://moytour.kz> и в обязательном порядке предоставляются Клиенту для ознакомления при бронировании и (или) направляются Клиенту посредством электронной и иных форм связи. В соответствии со статьей 395 ГК РК данный документ является офертой.

Договор заключается путем акцепта откликнувшимся на оферту лицом (далее по тексту – «Клиент») оферты Компании. Письменная форма договора считается соблюденной в силу ст. 396 ГК РК.

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

Оферта может быть отозвана Компанией в любой момент до ее принятия.

ДОГОВОР № _____

оказания услуг по бронированию и оплате туристского продукта

г. Алматы «_____» _____ 201_г.

Компания ТОО "Martin Beck", в лице Директора Баландина Александра Андреевича, действующего на основании Устава, в дальнейшем именуемое «Компания», с одной стороны, и _____ в дальнейшем именуемый «Клиент», с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

Термины и определения.

Турист - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

Клиент - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

Туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом. Туроператор является лицом (исполнителем), оказывающим туристу и (или) иному заказчику услуги по договору о реализации туристского продукта.

Турагентская деятельность (деятельность Компании) - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем;

Трансфер - услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место временного пребывания) до места его размещения и обратно, или услуга по перевозке туриста между несколькими средствами размещения.

Средства размещения - любой объект, предназначенный для временного проживания туристов (гостиница, турбаза, площадка для кемпинга и другие).

Страховщик, гарант – юридическое лицо, предоставившее Туроператору финансовое обеспечение.

Типы размещения:

SNGL (single) - одноместный номер.

DBL (double) - двухместный номер с одной большой двуспальной кроватью.

TWIN (twin) - двухместный номер с двумя отдельными кроватями.

TRPL (triple) - трехместный номер.

EXB (extra bed) - дополнительная кровать.

ADL (adult) - взрослый.

INF (Infant) - ребенок 0-1,99 лет.

CHD (child) - ребенок с 2 до 12 лет, в ряде отелей до 15-18 лет.

Типы питания:

RO (Room Only) - без питания.

BO (Bed Only) - без питания.

BB (bed & breakfast) – завтраки, включая напитки: чай, кофе, соки (не свежевыжатые).

HB (half board) – полупансион (в обед или ужин напитки не входят), завтрак + обед или завтрак + ужин.

FB (full board) - полный пансион (в обед или ужин напитки не входят), завтрак + обед + ужин.

FB+ - расширенный полный пансион с напитками: чай, кофе, соки (не свежевыжатые) во время еды.

ALL (all inclusive) - питание в течение дня, включая напитки (в том числе спиртные местного производства) в неограниченном количестве.

Soft All - питание в течение дня, включая напитки (не спиртные) в неограниченном количестве.

A-LA CARTE - меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой.

MENU - питание по меню - ограниченное число блюд из меню, как правило, на ужине, на выбор (салат овощной или мясной, рыба или мясо).

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Компания обязуется по заданию Клиента оказать услуги по подбору и бронированию туристского продукта, сформированного Туроператором, с использованием программного обеспечения (далее – «ПО»), в порядке и в сроки, установленные договором. Условия использования указанного ПО Клиентом указаны в Приложении 5 к настоящему договору.

1.2 Клиент обязуется оплатить услуги, указанные в п. 1.1 настоящего договора. Везде, где по тексту договора указаны обязанности Клиента, имеются в виду также обязанности третьих лиц, в интересах которых действует Клиент, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние (далее – туристы или участники поездки). Задание Клиента и требования Клиента к туристскому продукту отражены в Заказе на бронирование туристского продукта (далее – «Заказ»), размещенной в сети Интернет на Личной странице Клиента и являющейся Приложением № 1 к настоящему договору.

1.3. Клиент передает «Компании» денежные средства, предоставляет сведения и документы, необходимые для оказания услуг.

1.4. Сведения о Клиенте и (или) туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Заказе.

1.5. Туристский продукт, отвечающий указанным в Заказе требованиям Клиента, формируется Туроператором, сведения о котором содержатся в приложениях к договору. Туроператор является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание Клиенту во время путешествия услуг, входящих в туристский продукт, и несет перед Клиентом ответственность за неокказание или ненадлежащее оказание Клиенту услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

1.6. В комплекс туристских услуг, составляющих туристский продукт, могут входить:

А) Бронирование авиа (ж\д) билета по маршруту;

Б) Бронирование проживания и питания в отеле;

В) Трансфер;

Г) Экскурсионная программа;

Д) Встреча и проводы Клиента в стране пребывания с русскоговорящим гидом;

Е) Визовая поддержка;

Ж) Полис медицинского страхования;

З) Дополнительные услуги, указанные в Заказе на бронирование.

1.7. Конкретный перечень услуг определяется Заказом. Компания предоставляет Клиенту достоверные сведения о составе и характеристиках услуг, входящих в туристский продукт. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются Клиенту третьими лицами – Туроператором, перевозчиком, отелем или иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт.

1.8. Туристский продукт требует предварительного бронирования и получения подтверждения Компанией наличия такого продукта у Туроператора.

1.9. Компания осуществляет реализацию туристского продукта на основании договора с Туроператором, сформировавшим туристский продукт, и действует по поручению и за счет туроператора.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Компания обязуется:

2.1.1. Оказать услуги по подбору, бронированию и оплате туристского продукта, в порядке и в сроки, установленные настоящим договором.

2.1.2. Предоставить Клиенту полученную от Туроператора информацию:
- о потребительских свойствах туристского продукта отвечающего указанным в Заказе требованиям Клиента;

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

- об опасностях, с которыми Клиент может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями;

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Клиент может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Клиента;

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

- о Туроператоре (в том числе его наименовании, адресе, телефоне, факсе, электронной почте, интернет-сайте, реестровом номере), о порядке и сроках предъявления Клиентом требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, об указанной организации, а также об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии. Указанная информация предоставляется Клиенту путем демонстрации в наглядной форме при подборе и бронировании Клиентом туристского продукта в сети Интернет путем включения в текст настоящего договора и Заказа. Клиент обязан ознакомиться с представленной информацией до бронирования и оплаты по договору. Выражая согласие с условиями оферты и договора, а также совершая бронирование (под которым понимается формирование Заказа и/или введение данных о платежной карте) и (или) оплату по договору Клиент подтверждает получение от Компании необходимой и достоверной информации.

- о возможности Клиента обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора

2.1.3. Не позднее 24 часов до начала путешествия передать Клиенту оригинал Договора, документы, удостоверяющие право Клиента на получение комплекса услуг, либо отдельных услуг, а также иные документы, необходимые Клиенту для совершения путешествия, в том числе билет (электронный перевозочный документ), подтверждающий право на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту.

2.1.4. При оформлении билета в электронном виде выдать Клиенту выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

2.1.5. Принять необходимые меры по обеспечению безопасности персональных данных Клиента и (или) туриста, в том числе при их обработке и использовании.

2.1.6. Обеспечить оформление страхового медицинского полиса в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие, по требованию Клиента, в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении

путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья).

2.1.7. Уведомить Туроператора о заключении Договора, в том числе согласовать с Туроператором условия путешествия (в том числе потребительские свойства туристского продукта) в соответствии с Заказом на бронирование.

2.1.8. По требованию Клиента предоставить информацию о договоре, заключенном между Туроператором и Компанией.

2.1.9. Предоставить Клиенту копию доверенности, выданную Туроператором на заключение договоров о реализации сформированного им туристского продукта.

2.2. Компания вправе:

2.2.1. В случае нарушения Клиентом условий оплаты по Договору аннулировать бронирование туристского продукта в соответствии с действующим законодательством и п. 5.4 настоящего Договора.

2.2.2. Компания имеет право получить от туроператоров и перевозчиков бонусы, скидки и иные формы материального поощрения за приобретение тура или авиабилета и оставить их в своем распоряжении.

2.3. Клиент обязуется:

2.3.1. Произвести своевременную оплату цены договора в соответствии с разделом 3 договора. Оплачивая стоимость услуг, Клиент подтверждает, что до бронирования и оплаты по договору Клиент получил информацию в объеме предусмотренном п. 2.1.2. договора, в том числе ознакомился с информацией о туристском продукте, о Туроператоре, о требованиях к документам и сроках их представления, о порядке оформления документов и иной информацией, размещенной на официальном сайте Компании; получил информацию у сотрудников Компании в устной и (или) письменной форме.

2.3.2. Предоставить Компании комплект необходимых для исполнения договора документов (в том числе заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, анкетную информацию, копии действующих въездных виз всех участников поездки), в установленные сроки. О конкретном комплекте необходимых документов и сроке их представления Клиент уведомляется путем включения перечня таких документов и указания на срок их представления в Заказе на бронирование и (или) размещения соответствующей информации на сайте Компании и (или) в личном кабинете и (или) предоставления на электронную почту Клиента. Совершением бронирования и (или) оплаты по договору Клиент подтверждает получение соответствующих сведений.

2.3.3. Предоставить Компании точную информацию о своем адресе, телефоне, адресе электронной почты, необходимую Компании для оперативной связи с Клиентом.

2.3.4. Заблаговременно письменно довести до сведения Компании информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия, к которым, в том числе, но не только, относятся:

- различного рода заболевания Клиента и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.);
- имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;
- ограничения на право выезда из РК;
- иностранное гражданство Клиента, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Клиент, в случае если он не российский гражданин;
- необходимость получения Клиентом специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: получения въездной/выездной визы, согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований.

При отказе в выдаче въездной визы посольством страны временного пребывания, а также просрочке ее выдачи, компенсация фактических расходов, понесенных Клиентом в связи с этим, производится страховой организацией в соответствии с условиями страхования риска невозможности совершения поездки, если данная услуга включена в Заказ (п.8.6. настоящего Договора). При невозможности оказания услуг в связи с неисполнением Клиентом указанных выше обязательств услуги считаются неоказанными по вине Клиента. Указанная в настоящем пункте информация представляется Клиентом путем заполнения графы «Ваши пожелания, комментарии» при бронировании и (или) с использованием электронной почты или иных средств связи. Обязанность по проверке выездных документов Клиента (туристов), в том числе на предмет наличия необходимых разрешительных отметок, а также обязанность по проверке наличия или отсутствия у участников поездки неисполненных обязательств на территории РК (в том числе

обязательств по исполнению решений суда, оплате штрафов и алиментов) возложена на Клиента. В случае невозможности исполнения договора, связанной с указанными обстоятельствами, договор признается неисполненным по вине Клиента.

2.3.5. Своевременно прибыть в аэропорт (на вокзал) к установленному Компанией месту встречи. Неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам признается отказом Клиента от исполнения договора. Изменение сроков поездки возможно только по предварительному письменному согласованию с Компанией, при отсутствии которого Клиенту не будет предоставлено размещение в отеле при самостоятельном прибытии Клиента в отель раньше или позже согласованного срока.

2.3.6. Соблюдать правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, установленные договором с перевозчиком, а также транспортными уставами, кодексами и соответствующими подзаконными актами.

2.3.7. Соблюдать правила выезда из РК и въезда в РК, 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. Обеспечить наличие у всех участников поездки документов, необходимых для выезда за пределы РК и въезда на территорию страны временного пребывания и транзитных стран (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – согласия на выезд несовершеннолетних туристов, заграничных паспортов с достаточным сроком действия, с необходимыми отметками, визами, пустыми страницами). Внесением оплаты Клиент подтверждает наличие у него исчерпывающей информации относительно правил выезда, въезда и транзита и гарантирует Компании наличие возможности беспрепятственного выезда, транзита и въезда у всех участников поездки.

2.3.8. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования.

2.3.9. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

2.3.10. Относиться к имуществу третьих лиц с надлежащей заботливостью и осмотрительностью, соблюдать установленные третьими лицами правила пользования таким имуществом, не причинять вреда имуществу третьих лиц.

2.3.11. Производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые средством размещения и не входящие в заказанный туристский продукт.

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

2.3.13. Ознакомить указанных в договоре и Заказе участников поездки (туристов) с содержанием договора и со всей информацией, предоставленной Компанией Клиенту в том случае, если Клиент, заключил настоящий договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в договоре лиц; при этом Клиент гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах. Клиент и туристы обязаны исполнять условия, предусмотренные условиями договора. Клиент обязывается перед Компанией отвечать за соблюдение туристами обязательств, предусмотренных условиями настоящего Договора.

2.3.14. Обеспечивать надлежащую защиту конфиденциальных данных, имеющих значение для исполнения настоящего договора, не сообщать третьим лицам кодовое слово, не разглашать использованные при бронировании логины, пароли, адреса электронной почты и иную информацию, принимать меры к защите используемых при бронировании каналов связи от несанкционированного доступа третьих лиц.

2.4. Клиент вправе:

2.4.1. Получить при заключении договора информацию, предоставляемую Компанией в соответствии с п. 2.1.2. договора.

2.4.2. Отказаться от исполнения настоящего договора при условии оплаты Компанией и (или) туроператору, который является исполнителем и непосредственно оказывает Клиенту и (или) иному заказчику услуги по договору, фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему договору.

2.4.3. Потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий договора в порядке установленном законодательством Республики Казахстан.

2.4.4. Получить обеспечение экстренной помощи соответствии с законодательством РК

2.4.5. Клиент при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, имеет право на:

- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране

временного пребывания ограничительных мер;
- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временно пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
- беспрепятственный доступ к средствам связи;
- добровольное страхование финансовых рисков, возникающих у Клиента при неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором (или Компанией) своих обязательств по настоящему договору.

2.4.6. Клиент имеет право:
- получить документы, необходимые туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;
- предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством РК о туристской деятельности;
- получить копию доверенности, выданную Туроператором на заключение договоров о реализации сформированного им туристского продукта.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

3.1. Обращаем ваше внимание на то, что контент ресурса moytour.kz носит исключительно информационный характер и не является публичной офертой, определяемой положениями статьи 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан. Клиент вправе уточнять информацию у сотрудников Компании, касающуюся выбранных услуг, их наличия и стоимости. Заключение клиентом Договора, совершение Клиентом действия по исполнению договора (в том числе действий по бронированию и оплате туристского продукта) подтверждает получение Клиентом информации о туристском продукте и согласие Клиента с условиями договора. Согласованные с Клиентом условия договора содержатся в тексте настоящего договора, а также в подтвержденном заказе Клиента и (или) иных документах, направленных Клиенту Компанией.

3.2. После выбора туристского продукта и получения необходимой и достоверной информации, Клиент формирует Заказ путем заполнения специальной формы на сайте Компании в сети Интернет.

3.3. Заказ Клиента должен содержать следующую информацию:
- фамилии и имена туристов (в русской и (или) иной транскрипции, которые даются в загранпаспорте), их пол, дата рождения, гражданство, номер загранпаспорта;
- сроки совершения и маршрут путешествия;
- название и категория средства размещения, количество бронируемых номеров с указанием категорий номеров; сроки проживания;
- тип питания;
- необходимость включения в туристский продукт услуг по перевозке туриста;
- ссылка на номер ценового предложения;
- необходимость включения в туристский продукт дополнительных услуг, в том числе услуг по страхованию туристов;
- иные условия и сведения, имеющие отношение к туристскому продукту.

3.4. Клиент обязан представить Компании при бронировании корректную информацию, без ошибок, опечаток, неточностей. Клиенту настоятельно рекомендуется проверить всю информацию перед направлением Заявки, так как последующее изменения данных допускается только по отдельному запросу в адрес Туроператора, который может потребовать дополнительной оплаты услуг по перебронированию, что может повлечь за собой дополнительные расходы.

3.5. После ввода необходимых данных для бронирования формируется Договор. Согласие Клиента с условиями договора и последующее бронирование является оплатой Заказа посредством платежной карты. После чего на счете данной Карты холдируется («замораживается») сумма, равная стоимости туристского продукта (в некоторых случаях – части стоимости турпродукта). Введенные данные платежной карты Компанией передаются в банк через защищенное соединение с платежной системой банка и в дальнейшем не хранятся.

3.6. В случае оплаты части стоимости турпродукта, полную оплату необходимо произвести в течение трех дней после подтверждения бронирования туристского продукта Туроператором.

3.7. После полной оплаты цены договора заказ Клиента получает статус оплаченного. Клиенту направляется настоящий договор в виде отдельного файла с приложениями (ознакомление с текстом

договора и со всей необходимой Клиенту информацией для исполнения договора, осуществляется Клиентом до формирования заказа).

3.8. В случае отсутствия туристского продукта, соответствующего указанным в Заказе требованиям Клиента, Компания вправе предложить Клиенту альтернативный туристский продукт или потребовать расторжения договора.

Альтернативный туристский продукт предлагается, в том числе, путем направления по электронной почте ссылки на договор с измененными условиями с приложением (в случае, если цена альтернативного тура превышает ранее уплаченную) ссылки на доплату. Проставлением значка «галочка» на опции «согласен с изменениями договора» и/или доплатой Клиент подтверждает свое согласие на альтернативный турпродукт.

3.9. Обязанность по оплате туристского продукта Туроператору по настоящему договору не возникает до момента полной оплаты цены договора Клиентом (а в случае увеличения цены договора – до момента доплаты). До момента полной оплаты Клиентом услуг Компания вправе в любое время потребовать расторжения договора. Оплатой по договору (полной или частичной) и/или введением данных платежной карты при формировании заказа Клиент подтверждает факт получения необходимой и достоверной информации, факт ознакомления с текстом заказа, факт получения информации о месте и времени получения документов, необходимых для потребления услуг, входящих в туристский продукт.

3.10. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в тенге. Проценты на сумму предварительной оплаты не начисляются и уплате не подлежат.

3.11. Расчеты между Компанией и Клиентом производятся с использованием платежных карт и в безналичной форме.

3.12. В случае роста транспортных тарифов и (или) при введении новых или повышении действующих налогов и сборов и (или) при изменении курса национальных валют, в том числе при наступлении указанных обстоятельств после полной оплаты Клиентом Договора – с согласия Клиента производится перерасчет цены договора с доплатой Клиентом разницы в цене.

3.13. До начала поездки, но не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия Клиент получает документы, необходимые для совершения путешествия. Документы передаются (по усмотрению Компании) с использованием электронной формы связи, в офисе Компании или по письменному заявлению Клиента в аэропорту/на вокзале (ином месте начала поездки). Компания сообщает Клиенту о месте получения документов лично, по телефону или с использованием электронной связи. Документы считаются переданными Клиенту с момента извещения Клиента о готовности документов к передаче (в том числе – путем направления соответствующей информации и (или) документов по электронной почте). Клиент обязан осмотреть полученные документы и известить Компанию без промедления об обнаруженных в документах недостатках.

3.14. Возврат денежных средств по договору производится по поручению и за счет Туроператора. Компания не обязана осуществлять возврат денежных средств за свой счет, без соответствующего поручения Туроператора и возврата денежных средств со стороны Туроператора.

3.15. Клиент проинформирован, что передача полученных от Клиента денежных средств может осуществляться Компанией Туроператору, напрямую, либо через иные организации (в том числе посреднические компании, партнеров Компании, центры бронирования, уполномоченных агентов Туроператора и т.д.). При этом в случае, если в расчетах между Компанией и Туроператором участвует лицо, уполномоченное и (или) указанное Туроператором, обязательства Компании по передаче денежных средств Туроператору считаются исполненными с момента передачи денежных средств указанному Туроператором лицу.

4. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

4.1. Настоящий договор вступает в силу с момента оформления Заказа и действует до даты окончания путешествия.

5. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

5.1. Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим договором. Компания вправе (но не обязана) удовлетворить запрос Клиента об изменении условий договора. Услуга по обработке изменений и согласованию изменений с Туроператором является платной. При отказе Клиента от исполнения договора стоимость данной услуги не возвращается.

5.2. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения Клиентом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Клиента, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

При изменении или расторжении договора по указанным основаниям применяются последствия, предусмотренные п. 5.4. настоящего договора.

5.3. Каждая из сторон вправе потребовать в судебном порядке изменения или расторжения договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Клиента угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу. Наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Клиента угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, подтверждается соответствующими решениями органов государственной власти, органов государственной власти Республики Казахстан. При расторжении до начала путешествия договора в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Клиента угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, возврат денежных средств осуществляется в порядке, установленном законодательством РК.

5.4. В случае изменения или расторжения договора и (или) отказа Клиента от исполнения договора и (или) отказа от услуг Компании, а также в случаях, перечисленных в п. 7.1. договора и (или) при невозможности исполнения договора по обстоятельствам за которые ни одна из сторон не отвечает, Клиент возмещает Компании и (или) туроператору, который является исполнителем и непосредственно оказывает Клиенту и (или) иному заказчику услуги по договору, фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по настоящему договору.

5.5. Несвоевременная или неполная оплата Клиентом денежных средств по настоящему договору, непредоставление истребуемых Компанией документов, необходимых для исполнения договора (в том числе, но не только, указанных в п.2.3.2 договора), рассматриваются сторонами как односторонний отказ Клиента от исполнения договора, либо как невозможность исполнения договора по причинам, не зависящим от Компании, с применением последствий, п.5.4. договора.

5.6. Изменения и дополнения к договору могут осуществляться путем подписания сторонами дополнительных соглашений или Заказов.

5.7. Изменения к договору также могут осуществляться путем обмена документами с использованием электронной формы связи. Согласие Клиента с предложенными Компанией изменениями, полученное с использованием электронной формы связи приравнивается к оформлению сторонами нового Заказа или совершению изменений на бумажном носителе. Совершение Клиентом действий по исполнению договора означает согласие Клиента с условиями договора и с предложенными Компанией изменениями. Компания вправе потребовать совершить изменение договора на бумажном носителе.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

6.1. Ответственность перед Клиентом за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, несет Туроператор, сведения о котором содержатся в Приложении №2 к настоящему договору. Туроператор несет ответственность перед Клиентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному Компанией как от имени туроператора, так и от своего имени.

6.2. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия и перечисленных в Заказе, или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих Клиенту услуги, Компания рекомендует Клиенту незамедлительно обратиться к Туроператору и представителям принимающей стороны на местах, по телефонам, указанным в договоре и приложениях к нему, а также в ваучере, программе пребывания и памятке.

6.3. В случае не урегулирования возникшей проблемной ситуации на месте, претензии к качеству туристского продукта предъявляются Клиентом Туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

6.4. Сведения о порядке и сроках предъявления Клиентом требований к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также информация об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии, содержатся в приложении к настоящему договору.

6.5. В случае возникновения разногласий по договору между Клиентом и Компанией стороны приложат все усилия для того, чтобы решить конфликтную ситуацию путем переговоров и в претензионном порядке.

6.6. В случае недостижения соглашения в досудебном порядке, спор разрешается в суде.

6.7. Компания не несет ответственности перед Клиентом за понесенные Клиентом расходы и иные негативные последствия возникшие:

- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Клиентом сведений и документов, необходимых для исполнения договора, вследствие отказа от медицинской страховки;

- в случае если Клиент не сможет совершить путешествие или воспользоваться отдельными услугами по причине действий казахстанской и зарубежной таможенных служб, казахстанского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей Казахстана или зарубежных стран;

- вследствие любых действий посольств, консульств, связанных с отказом в выдаче визы, задержкой выдачи визы, иных действий;

- в случае если Клиент не сможет совершить путешествие по причине наличия на территории РК неисполненных обязательств, в том числе обязательств по уплате алиментов, неисполненных решений суда;

- вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов (в этом случае ответственность несут перевозчик и (или) туроператор);

- вследствие ограничения права Клиента на выезд из РК компетентными органами;

- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Клиента в период поездки;

- вследствие неявки или опоздания к месту оказания туристической услуги;

- вследствие нарушения Клиентом действующего законодательства Республики Казахстан и страны пребывания, в том числе, таможенных, пограничных, санитарных и карантинных правил;

- в связи с нахождением Клиента в состоянии алкогольного, наркотического опьянения и вследствие этого невозможность воспользоваться туристскими услугами;

- в связи с приобретением им самостоятельно любых товаров и услуг, не предусмотренных настоящим договором;

- вследствие несоответствия услуг ожиданиям Клиента;

- в случае если вследствие отсутствия надлежащих документов (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным: заграничных паспортов с достаточным сроком действия, разрешений, согласований (в том числе, но не ограничиваясь: согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, разрешительных отметок, печатей, штампов страниц в паспорте) виз или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Клиенту отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице.

6.8. За убытки, причиненные Клиенту вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несёт перевозчик и (или) туроператор в соответствии с российским и международным законодательством. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, Клиент вправе (но не обязан) предъявить претензии непосредственно к перевозчику.

Внимание! Авиабилет и посадочный талон необходимо сохранить до предъявления претензионных требований в авиакомпанию (в том числе электронный).

6.9. Компания и Туроператор не несут ответственность за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям и оценкам Клиента.

6.10. Клиент несет ответственность за соответствие документов (но не ограничиваясь перечисленным: паспорта и заграничного паспорта) требованиям законодательства страны Клиента, законодательства РК, а также достаточность документов для въезда в страну временного пребывания и (или) проезда через транзитные страны.

6.11. Компания не несет ответственность за невыполнение Туроператором своих обязательств, в том числе – в связи с неоказанием Туроператором всех или части услуг, входящих в туристский продукт, в связи с прекращением или приостановлением Туроператором (или иными лицами, оказывающими

услуги, входящие в туристский продукт) своей деятельности. В этом случае ответственность несет Туроператор, сведения о котором указаны в Приложении к настоящему договору.

6.12. Ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Клиента, вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения страховой компанией обязательств по заключенному с Клиентом договору страхования.

* В соответствии с действующим законодательством РК ответственность в этом случае несет страховая компания; надлежащим доказательством факта заключения договора между Клиентом и страховой компанией является страховой полис, переданный Компанией Клиенту во исполнение условий настоящего договора. В связи с этим, все заявления, претензии, иски Клиента, связанные с наступлением страхового случая и неисполнением или ненадлежащим исполнением страховой компанией принятых на себя обязательств по договору страхования, Клиент вправе предъявить непосредственно в страховую компанию, оформившую страховой полис. Внимание! Страховой полис, а так же любые документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных Клиентом расходов в связи с наступлением страхового случая, необходимо сохранить до предъявления претензионных требований в страховую компанию.

6.13. Компания не несет ответственности за дополнительные туристические услуги, самостоятельно заказываемые и оплачиваемые Клиентом во время поездки.

6.14. При невозвращении в РК участника поездки в предусмотренный договором срок и отсутствии информации о его местонахождении на территории страны временного пребывания, иммиграционные власти страны пребывания вправе выставить ему штрафные санкции. В случае необоснованности штрафа рекомендуется предоставить копию паспорта с отметкой о своевременном выезде участника поездки из страны временного пребывания.

6.15. В случае если действия Клиента (в том числе предусмотренные в п.6.14 договора) нанесли ущерб Компании и третьим лицам, с Клиента взыскиваются убытки в размерах и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.

6.16. Клиент несет ответственность за наличие у него и иных участников поездки документов, необходимых для совершения поездки (в том числе действительного заграничного и общегражданского паспорта с достаточным сроком действия) разрешительных отметок в документах, наличие необходимых для въезда виз и отсутствие непогашенных виз, препятствующих въезду в страну или страны, отсутствие неисполненных обязательств на территории РК; Клиент обязан иметь и обеспечить наличие у иных участников поездки на момент начала поездки соответствующих документов, позволяющих беспрепятственно пересечь границу и въехать в страну временного пребывания.

6.17. Клиент несет ответственность за обеспечение надлежащей защиты от несанкционированного использования третьими лицами конфиденциальных данных, имеющих значение для исполнения настоящего договора, к которым относятся в том числе: кодовое слово, использованные при бронировании логины, пароли, адреса электронной почты. Любые действия с использованием указанных данных могут быть признаны действиями Клиента.

7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

7.1. Компания освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других обстоятельств, не зависящих от Компании. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы каждая из сторон вправе отказаться от исполнения договора с применением последствий п. 5.4. настоящего договора.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

8.1. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью. Размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, а также условия, предусматривающие возможность осуществления выплат туристам и (или) иным заказчикам турпродукта страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной компенсации по банковской гарантии указываются в Приложении № 2 к настоящему договору. Также в

Приложении № 2 указываются сведения о порядке и сроках обращения туристов в объединение туроператоров в сфере выездного туризма о возмещении реального ущерба из денежных средств фонда персональной ответственности Туроператора

8.2. Перед бронированием и оплатой по договору Клиент ознакомился с информацией, предоставленной Компанией в соответствии с п. 2.1.2 настоящего договора, а также с информацией:

- о правилах пребывания и об условиях безопасности в стране временного пребывания, основных особенностях страны пребывания;
- о требованиях, предъявляемых посольством (консульством) страны временного пребывания к оформлению визы и сроку действия заграничных паспортов, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств;
- о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы.
- о том, что Компания не отвечает за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах, которые изготовлены без его участия;
- об условиях договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов, в том числе об особенностях перевозки чартерным рейсом, особенностях возврата и обмена билетов на чартерный рейс; при расторжении договора, уплаченная за воздушную перевозку Клиента провозная плата не возвращается, за исключением неиспользованных сумм, взимаемых перевозчиком в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств, с территорий, на территории или через территории которых осуществляется воздушная перевозка Клиента;
- о том, что субъективная оценка Клиентом услуг не является критерием их качества;
- о том, что в отдельные периоды (праздники, каникулы и т.п.) со стороны туроператора возможны дополнительные сборы, которые не входят в цену договора;
- об условности классификации средств размещения и особенностях средств размещения в стране временного пребывания, о составе услуг средства размещения, указанного в Заявке;
- о расчетном часе заселения в отель и выселения из отеля;
- о требованиях, предъявляемых уполномоченными органами к въездным и выездным документам, в том числе о необходимости наличия у ребенка в любом возрасте собственного заграничного паспорта; о необходимости нотариально заверенного согласия на выезд несовершеннолетнего туриста, о правилах въезда и выезда для граждан Казахстана, России, Украины, Белоруссии и Узбекистана, о требованиях, предъявляемых к документам граждан Казахстана, России, Украины, Белоруссии, Узбекистана и иных стран;
- о необходимости приобретения медицинской страховки и об условиях страхования;
- об условиях договора страхования, о том, какие события являются и не являются страховыми случаями, о территории действия договора страхования;
- об условиях проживания и питания в средстве размещения, о порядке предоставления экскурсий и дополнительных услуг;
- о том, что в непосредственной близости от средства размещения могут в любое время начаться строительные, инженерные работы, возводиться или находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д. При этом указанные явления находятся вне сферы компетенции Компании и оно ответственности по данным обстоятельствам не несет.
- о правилах поведения во время туристической поездки, в том числе о необходимости уважения местных традиций и обычаев, бережного отношения к культурному наследию и окружающей среде;
- о возможных трудностях, связанных с незнанием языка общения страны пребывания;
- о состоянии природной среды в месте отдыха и о специфике погодных условий;
- о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране временного пребывания;
- о необходимости соблюдения правил личной безопасности, о необходимости хранения денежных средств и иного имущества в сейфах отеля и о порядке их использования
- об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия.

8.3. Клиент предупрежден, что в исключительных случаях возможны изменения Туроператором/перевозчиком времени вылета и прилета и/или замена услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замена средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна, рейса, аэропорта), на аналогичные услуги без взимания какой-либо доплаты со стороны Клиента. Клиенту рекомендуется за день до вылета уточнить у Компании время и место вылета, сроки совершения

путешествия, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, прочие существенные данные. Ответственность за замену услуг по договору несет Туроператор.

8.4. Если иное не предусмотрено дополнительными условиями настоящего договора лицам, в пользу которых было проведено бронирование услуг, не гарантируется их вселение в номера отеля немедленно по их прибытию в отель, а также их выселение из номеров отеля непосредственно перед убытием из отеля. Данное условие договора связано с расчетным часом (время заселения/выселения в/из номера отеля), устанавливаемым каждым отелем самостоятельно, и применяется с целью минимизации финансовых затрат Клиента по оплате стоимости проживания в отеле. Ориентировочно расчетный час в отелях наступает в 12 ч 00 мин. Заселение в номер отеля ранее расчетного часа, равно как и выселение из его номера позже расчетного часа, влекут обязательства по оплате стоимости полных суток проживания в отеле, независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа.

8.5. Клиент уведомлен об основном языке общения страны пребывания и возможных трудностях, связанных с его незнанием.

8.6. Компания настоятельно рекомендует Клиенту застраховать расходы, которые могут возникнуть у него вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Клиентом поездки по независящим от него причинам (болезнь Клиента, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства). Запрос на приобретение услуги «Страхование от невыезда» необходимо направить на адрес admin@moytour.kz. Договор страхования заключается в течение 3х дней после подтверждения бронирования Туроператором, но не позднее 7 дней до начала путешествия.

8.7. Если Клиент не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то Клиент должен сообщить перевозчику о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки. Если Клиент не сообщил перевозчику о намерении продолжить перевозку, перевозчик имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления Клиента. Отказ Клиента от перевозки на каком-либо участке маршрута перевозки признается изменением маршрута перевозки и осуществляется в порядке, предусмотренном для изменения Клиентом условий договора воздушной перевозки пассажира.

8.8. При заключении договора Клиент ознакомлен с особенностями законодательства, регулирующего пересечение границы Республики Казахстан и въезда/выезда в страну временного пребывания для граждан Украины, Белоруссии, Узбекистана и иных стран. Действия по бронированию и оплате туристского продукта на предусмотренных договором условиях совершаются с согласия Клиента и по его требованию.

8.9. Клиент, а также участники поездки, указанные в договоре и приложениях к нему, выражают свое письменное согласие на обработку персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, пол, гражданство и национальность; серия, номер паспорта, лица вписанные в паспорт, иные паспортные данные; адрес проживания и регистрации, домашний и мобильный телефон, адрес электронной почты; семейное, социальное, имущественное положение (в том числе сведения о недвижимом имуществе, о наличии автомобиля); профессия; информация (включая адрес, рабочий телефон, должность, сроки работы) о текущем месте работы и о предыдущих местах работы; о состоянии здоровья, любые иные данные, которые Клиент сообщил при заключении или в ходе исполнения договора. Клиент обязан получить и гарантирует наличие у него полномочий на представление персональных данных участников поездки, указанных в договоре и приложениях к нему. При заключении договора Клиент подтвердил свои полномочия на представление указанных персональных данных. Клиент обязан возместить любые расходы, связанные с отсутствием у Клиента соответствующих полномочий, в том числе убытки, связанные с санкциями проверяющих органов. Обработка персональных данных осуществляется Компанией и (или) Туроператором и (или) поставщиками услуг в целях исполнения договора (в том числе, в зависимости от условий договора – в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства, разрешения претензионных вопросов при их возникновении, представления информации уполномоченным государственным органам (в том числе по запросу судов и органов внутренних дел)) и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. Клиент проинформирован о том, что его персональные данные могут обрабатываться как автоматизированным так и не автоматизированным способами обработки. Клиент согласен с тем, что Компания и (или) Туроператор вправе поручить

обработку персональных данных Клиента другому лицу. Клиент согласен на трансграничную обработку его персональных данных. Настоящее согласие действует в течение неопределенного срока. Действие согласия прекращается на основании письменного заявления, которое подписывается Клиентом и вручается, либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении Компании, Туроператору и поставщикам услуг. Клиент согласен на обработку его персональных данных вплоть до вручения Клиентом заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных. Клиенту разъяснены и понятны права субъекта персональных данных. Адреса и паспортные данные Клиента и участников поездки указаны в договоре и приложениях к нему.

8.1. Реквизиты сторон.

ТУРАГЕНТ Клиент
ТОО "Martin Beck" ФИО:
Адрес: _____
г. Алматы, Самал 1, дом
32-4 Паспортные данные:
БИН 190340008657 _____
е- _____
mail: admin@moytour.kz _____

Телефоны: Телефон для связи _____
+7 705 800 3120 e-mail: _____
+7 701 749 2893

KZ 10601877100078001
АО «Народный Банк
Казахстана»
HSBKKZKX

С условиями бронирования Тура, предоставления туристских услуг и правилами продажи туристских путевок, ознакомлен. Связанные с ними обязательства на себя принял.

Директор

Баландин А.А.



Клиент, а также участники поездки, указанные в договоре и приложениях к нему, ознакомлены с информацией о безопасности в стране временного пребывания, в том числе – с рекомендациями Комитета индустрии Туризма, а также рекомендациями МИД РК, размещенными в открытом доступе в сети Интернет на официальных сайтах указанных ведомств (<http://www.mfa.kz/ru> и <https://mks.gov.kz/>). Решение о совершении поездки принимается туристом самостоятельно и под свою ответственность. Турист обязан соблюдать рекомендации указанных ведомств, направленные на обеспечение безопасности здоровья и имущества туриста.

Разрешаю использовать и передавать третьим лицам конфиденциальную и личную информация туристов, поименованных в приложении №1(заявке) для осуществления всех существенных условий по договору.

Я уполномочен выступать от имени туристов, поименованных в приложении №1 (заявке).

Я не являюсь иностранным публичным должностным лицом _____
(подпись)

Я являюсь иностранным публичным должностным лицом _____ (подпись)

От их и от своего имени:

Клиент _____ ФИО, паспортные данные _____