ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

Данный Публичный договор является официальным предложением (публичной офертой) Товарищества с ограниченной ответственностью «ROCKET GO», БИН 230640014751, БАНК: АО "Kaspi Bank" КБе: 17, БИК: CASPKZKA, РК, адрес: г. Алматы, ул. Мынбаева, 43, зарегистрированное в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в лице Директора Калинина Владимира Викторовича, действующий на основании Устава, именуемый в дальнейшем «Исполнитель» (далее - «Исполнитель»).

ТОО «ROCKET GO» предлагает заключить данный Публичный договор (Далее - Договор) в связи оказанием платных услуг на указанных в Договоре условиях.

Настоящий Договор в соответствии с Гражданским Кодексом Республики Казахстан (далее по тексту – ГК РК) является договором публичной оферты, полным и безоговорочным принятием (акцептом) условий которого считается осуществление действий пользователем по совершению авансового платежа и расценивается как «Согласие с условиями Публичного договора».

ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

Исполнитель – ТОО «ROCKET GO», оказывающее туристские услуги в соответствии требованиями нормативно-правовых актов Республики Казахстан и Международного законодательства, на основании Лицензии серии ТО-001 № 25029201 от 13 августа 2025 г., выданной Комитетом индустрии туризма Министерства туризма и спорта Республики Казахстан.

Клиент (Заказчик) – пользователь, который ознакомился с условиями публичной оферты и осуществивший Акцепт данного Договора посредством проведения оплаты на условиях настоящего Договора, физическое лицо, посещающее оговоренный город или место временного пребывания на определенный период в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельности.

Оферта – настоящий «Публичный договор» об оказании туристических услуг, указанных в настоящем Договоре.

Туристские услуги (далее по тексту – Услуги) – комплекс туристских и иных, связанных с туризмом и путешествием, услуг, как в целом, так и по отдельности, необходимых для удовлетворения потребностей туриста, предоставляемых в период его путешествия и в связи с этим путешествием (размещение, перевозка, питание, экскурсии, услуги инструкторов туризма, гидов (гидов-переводчиков) и

другие услуги, оказываемые в зависимости от целей поездки, связанных с приобретением Заказчиком Услуг согласно условиям настоящего Договора.

Стороны – сторонами Договора являются совместно Исполнитель и Клиент (Заказчик).

Персональные данные – сведения, регламентированные Договором, относящиеся к определенному физическому либо юридическому лицу, зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе.

Бланк-заказ – документ выдаваемый Исполнителем, содержащий полную информацию о реализуемом туристском продукте, с указанием количества туристов включенных в туристический продукт, стоимости путевки, страны и города назначения, типа питания, количества дней пребывания, тип номера, наименование отеля пребывания, коммерческого курса необходимого для расчета на территории Республики Казахстан, предоставленных скидок и т.д., и являющейся неотъемлемым приложением к данному Договору (Приложение № 1).

1.ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В соответствии с условиями настоящего Договора Исполнитель обязуется оказать туристические услуги, необходимые для удовлетворения потребностей Клиента (Заказчика) в период действия тура, в объеме и на условиях, предусмотренных настоящим Договором и Приложениях к нему, а Клиент (Заказчик) обязуется получить Услуги, а также оплатить за Услуги. Факт оплаты за Услуги по данному Договору подтверждает факт принятия условий данного Договора, и является акцептом Клиентом (Заказчиком) настоящего Договора.

1.2. При совершении Акцепта Клиентом (Заказчиком) считается, что:

Статус изменился на статус Клиента (Заказчика) по данному Договору;

Клиент (Заказчик) ознакомлен, согласен и принял все условия настоящего Договора;

Акцепт Исполнителем получен;

Договор заключен, не требует двустороннего подписания, действителен в электронном виде;

Заключение данного Договора приравнивается к заключению Договора в письменной форме.

1.3. Клиент (Заказчик), заключающий настоящий договор, самостоятельно несет ответственность за сотуристов, которые сопровождают его и совершают поездку вместе с ним, а также за которых он осуществляет оплату при совершении поездки.

1.4. Описание программы и маршрута путешествия, даты и время начала и окончания путешествия, услуги по перевозке Клиента (Заказчика), информация о способах размещения туриста/ов Исполнитель указывает в Бланке-заказе, который подписывается соответствующим сотрудником Исполнителя (исполняющим менеджером).

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Стоимость оказания туристских услуг по настоящему Договору определяется в Приложении № 1 к настоящему Договору, является фиксированной и равнозначна стоимости предоставляемых туристских услуг, что указывается в туристской путевке (Бланке-заказе) при условии оплаты Клиентом полной стоимости при оформлении настоящего Договора и Приложения № 1.

3.2. Оплата Услуг производится путем перечисления денежных средств на банковский счет Исполнителя либо внесением наличных денег в кассу Исполнителя в национальной валюте РК с учетом индексации платежа.

3.3. Туристский продукт может быть оплачен Клиентом в следующем порядке:

3.3.1. при предварительном бронировании тура осуществляется оплата в размере не менее 30% (тридцать процентов) от стоимости тура, указанной в п. 3.3.2. настоящей статьи Договора; оставшаяся сумма подлежат оплате за 2 дня до начала тура.

3.4. При отказе Клиентом (Заказчиком) от невозвратного туристского пакета, размещения в гостинице, при условии их оплаты Клиентом (Заказчиком), уплаченные денежные средства возврату не подлежат.

3.5. Исполнитель не может без согласия Клиента (Заказчика) оказывать дополнительные услуги (не входящие в данный туристский продукт) за плату. Клиент может отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, Исполнитель обеспечивает возврат уплаченной суммы.

3.6. Исполнитель вправе предоставить Клиенту скидку.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

Клиент (Заказчик) имеет право:

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

4.2. Расторжение Договора, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Договора Исполнителем, на условиях и в порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;

4.3. На отказ от исполнения Договора до начала путешествия при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов за услуги, оказанные до уведомления об отказе от исполнения Договора, с учетом требований настоящего договора, предусматривающих штраф за отказ от услуг до даты начала путешествия.

Клиент (Заказчик) обязан:

4.4. Своевременно оплатить стоимость тура, в соответствии со статьей 3 настоящего Договора и, в случае просрочки платежа, а также отказа от тура, оплатить Исполнителю штрафные санкции, предусмотренные в пункте 5.09. настоящего Договора;

4.5. Своевременно и в полном объеме предоставить Исполнителю документы и сообщить о себе достоверные сведения, необходимые для организации путешествия, а также оплатить услуги Исполнителя в полном объеме, в порядке, определенном настоящим Договором;

4.6. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания и нести ответственность за совершение противоправных и/или преступных действий; нести ответственность за невозвращение с территории страны (места) временного пребывания в соответствии с нормами страны пребывания и законодательством Республики Казахстан;

4.7. Своевременно прибыть в аэропорт/ железнодорожный вокзал/автовокзал отправления (регистрация на международные рейсы начинается за 3 (три) часа до времени вылета, указанного в авиабилете);

4.8. Незамедлительно сообщать обо всех изменениях данных, указанных в представленных Исполнителю документах;

4.9. При условии забронированного тура Клиент (Заказчик) не вправе изменить данные, указанные в Бланке-заказе. Изменению не подлежат Ф.И.О., дата выезда/возврата, уровень обслуживания и т.д.

Исполнитель обязан:

4.10. Надлежащим образом, качественно и в срок оказать услуги по настоящему Договору;

4.11. Представить Клиенту (Заказчику) достоверную информацию о конкретных третьих лицах, оказывающих отдельные туристские услуги, входящие в туристский продукт, а также информацию непосредственно о турах и их стоимости, об условиях организации и проведении туров, порядке и сроках оформления выездных документов;

4.12. Предоставить и ознакомить Клиента (Заказчика) под роспись с Памяткой туриста, содержащей условия безопасности туристов и иные правила поведения при осуществлении туристом путешествия, включающие в себя необходимую и достоверную информацию о правилах въезда, выезда и пребывания в стране (месте) временного пребывания, о законодательстве, об обычаях местного населения, 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 Клиента (Заказчика);

4.13. Оперативно информировать Клиента (Заказчика) обо всех возможных изменениях, которые могут возникнуть в ходе исполнения Исполнителем обязательств по настоящему Договору.

4.14. Оказать Клиенту (Заказчику) дополнительные услуги к основному туру (авиабилеты, туристские ваучеры, страховые полисы и т.д.), стоимость таких дополнительных услуг определяется Исполнителем;

4.15. Незамедлительно информировать уполномочен-ный орган в области туристской деятельности и уполномоченный орган в области чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также семью Клиента (Заказчика) с момента, когда они узнали или должны были узнать о чрезвычайном происшествии с Клиентом (Заказчиком) во время путешествия. Если чрезвычайное происшествие произошло с иностранными туристами на территории Республики Казахстан или туристами - гражданами Республики Казахстан за пределами Республики Казахстан, Исполнитель обязан проинформировать также органы дипломатической службы;

4.16. В случае неудовлетворенности Клиента (Заказчика) выполнением программы обслуживания принять от него претензию и рассмотреть ее в 15 (пятнадцатидневный) срок со дня подачи;

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

5.2. В случае обоснованной претензии Клиента (Заказчика) по качеству туристских услуг (в том числе размещения и питания), Исполнитель несет ответственность только в пределах своей зоны компетенции, если данные услуги были предоставлены по вине Исполнителя, а не третьих лиц (гостиниц, ресторанов, транспортных компаний и др.). Исполнитель обязуется при первой возможности

принять меры для устранения недостатков, при наличии официального подтверждения недостатков (фото, видео, акты) и письменного уведомления в течение суток с момента обнаружения.

5.3. Клиент (Заказчик) несет ответственность за достоверность сведений, предоставляемых Исполнителю. В случае предоставления сведений, не соответствующих действительности, либо искаженных, неполных сведений, либо несвоевременности предоставления таких сведений Исполнитель не несет ответственности за негативные последствия, вызванные такими деяниями Клиента (Заказчика). В частности, при въезде в страны дальнего зарубежья, не требующем оформления визы, срок действия заграничного паспорта должен быть не менее 6 (шести) календарных месяцев, с даты выезда из страны пребывания, а также пограничной службе должны предоставляться сопроводительные доку-менты, необходимые для выезда несовершеннолетних детей.

5.4. В случае невозможности исполнения Договора, возникшей по вине Клиента (Заказчика), услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законодательными актами или Договором.

5.5. В случае, когда невозможность исполнения Договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из Сторон не отвечает, Клиент (Заказчик) возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы.

5.6. Исполнитель не несет ответственности за ущерб, который может быть причинен Клиенту (Заказчику) третьими лицами как в Республике Казахстан, так и за ее пределами, либо за ущерб, могущий возникнуть вследствие нарушения Клиентом (Заказчиком) законодательства Республики Казахстан и страны въезда.

5.7. Исполнитель не несет ответственность за перевозчика по обязательствам, связанным с транспортировкой (перевозка) Клиента (Заказчика). В этих случаях ответственность перед Клиентом (Заказчиком) несет авиа/автоперевозчики в соответствии с законодательством Республики Казахстан, международными правилами перевозки.

5.8. Исполнитель не несет ответственности за ущерб, понесенный Клиентом (Заказчиком) во время совершения путешествия вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы в соответствии со статьей 6 настоящего Договора.

5.9. В случае отказа Клиента (Заказчика) от тура, он уведомляет Исполнителя официально письмом через электронную почту или через мессенджер WhatsApp, и выплачивает Исполнителю штраф в следующем размере, который производится путем удержания из стоимости тура:

за 15 и более дней до начала тура – 10% от общей стоимости туристического продукта;

за 14-7 дней включительно до начала тура - 50% от общей стоимости туристического продукта;

за 6-3 дня включительно до начала тура - 80% от общей стоимости туристического продукта;

за 2-1 день включительно до начала тура -100% от общей стоимости туристического продукта.

5.10. Исполнитель не несет ответственности за ущерб, который может быть причинен Клиенту (Заказчику) третьими лицами, как в Республике Казахстан, так и за ее пределами, либо может возникнуть вследствие нарушения Клиентом (Заказчиком) законодательства Республики Казахстан и страны въезда.

5.11. Исполнитель вправе отказаться от исполнения настоящего Договора лишь при условии полного возмещения Клиенту (Заказчику) расходов, кроме случаев, когда это произошло по вине последнего.

5.12. В случае самостоятельной оплаты Клиентом (Заказчиком) туристических услуг в следствие самостоятельного решения и/или отказа от предоставленных Исполнителем услуг, с учетом того, что Исполнитель предоставил Клиенту (Заказчику) полную возможность на получение качественных услуг (проживания, трансфера, экскурсий и т.п.) Исполнитель ответственности не несет.

5.13. Исполнитель не несет ответственности за отмену, задержку или изменение тура, произошедшие по причинам, указанным в разделе 6 настоящего Договора (Обстоятельства форс-мажора).

5.14. Исполнитель не несет ответственности за достоверность сведений паспортных данных Клиента, равно как и за действительность документов Клиента, по которым он отправляется в турпоездку.

5.15. Исполнитель не несет ответственность за снятие Клиента с маршрута пограничными и таможенными службами за нарушения правил валютного или таможенного контроля и/или требований законодательства РК, а также за неполучение загранпаспорта и/или выездной визы, если отказ в выдаче визы вызван наличием неблагоприятной информации о Клиенте (Заказчике) в органах ДВД РК или посольстве (консульстве), либо включению в списки Министерства юстиции РК по запрету на выезд, а также за увеличение официально объявленных

сроков рассмотрения дипломатическими представительствами заявлений о выдаче визы.

5.16. Исполнитель не несет ответственность за качество дополнительных услуг, заказанных Клиентом (Заказчиком) самостоятельно у посторонних фирм, либо на территории страны пребывания. Невостребованные по инициативе Клиента (Заказчика) плановые услуги не компенсируются. При отставании Клиента от группы по его собственной вине все связанные с этим расходы относятся на его счет.

6. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

6.1. Любая из Сторон освобождается от ответствен-ности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей по настоящему Договору, если указанные нарушения возникли вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

6.2. Под обстоятельствами непреодолимой силы подразумеваются, но не ограничиваются: угроза военных действий, война, террористические акты, государственные перевороты, восстания, общественные беспорядки (в т.ч. экономического характера), забастовки, эпидемии, пожары, взрывы, землетрясения, наводнения, нападение акул, извержение вулкана и другие действия техногенного характера, несчастные случаи, обстоятельства, связанные с внештатными ситуациями на борту воздушного судна либо наземных службах, отказ властей в выдаче разрешения на использование воздушного пространства и посадке в аэропортах, предусмотренных расписанием, технические поломки и повреждения самолетов, аварии, закрытие аэропортов, изменения иммиграционной политики, действия государственных органов, изменение законодательства, экологические бедствия, государственные запреты на въезд/выезд и прочие события, препятствующие осуществлению тура, находящиеся вне контроля Сторон, в результате которых выполнение обязательств по настоящему Договору становится невозможным.

6.3. Хронические заболевания, в том числе и в стадии обострения, имеющиеся у Клиента, не могут признаваться обстоятельствами непреодолимой силы.

7. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ, РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

7.1. В случае возникновения у Клиента (Заказчика) замечаний по качеству предоставленного туристского продукта в соответствии с настоящим Договором, он вправе не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней после прибытия из путешествия предъявить Исполнителю письменную претензию. К претензии необходимо приложить заверенную принимающей стороной резолюцию о невозможности устранения причин претензии Клиента в пункте пребывания, а

также копию документа, удостоверяющего личность Клиента и документы, подтверждающие факт и размер вреда, причиненного Клиенту. К рассмотрению принимаются претензии, поданные в письменном виде в рабочее время, а также с приложением документов, указанных в Договоре, при их отсутствии претензия считается необоснованной и не подлежит рассмотрению.

7.2. Все споры и разногласия, возникшие из настоящего Договора, решаются путем переговоров. В случае не достижения компромисса, споры и разногласия разрешаются в судебном порядке, согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Все дополнения и изменения к настоящему Договору должны быть взаимно согласованы и приняты Сторонами.

8.2. Настоящим Стороны гарантируют, что имеют предусмотренную законодательством Республики Казахстан право- и дееспособность, текст настоящего Договора понятен обеим Сторонам.

8.3. Настоящий договор считается заключённым и приобретает юридическую силу с момента поступления оплаты от Клиента (Заказчика), даже в случае отсутствия подписи сторон, так как оплата подтверждает согласие с условиями настоящего договора (Акцепта). Договор заключен, не требует двустороннего подписания, действителен в электронном виде. Заключение данного Договора приравнивается к заключению Договора в письменной форме.

8.4. К настоящему Договору в процессе его исполнения прилагаются следующие документы:

Бланк-заказ (Приложение № 1);

Квитанция об оплате тура;

Авиабилет/ ЖД билет (в случае приобретения их через Исполнителя);

8.5. Настоящий Договор составлен на русском и казахском языке, акцептирование договора является основанием считать его заключенным и не требует письменного его подписания Сторонами действителен в электронном виде и имеет юридическую силу.

ЖАРИЯ ОФЕРТА

Осы жария шарт «ROCKET GO» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің ресми ұсынысы (жария оферта) болып табылады, БСН 230640014751, БАНК: "Kaspi Bank" АҚ КБе: 17, БСК: CASPKZKA, ҚР, мекен-жайы: Алматы қ., Мыңбаев к-сі, 43, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес тіркелген, директор атынан Владимир Викторович Калинин, жарғы негізінде әрекет ететін, бұдан әрі "Орындаушы" (бұдан әрі - "Орындаушы") деп аталатын.

«ROCKET GO» ЖШС Шартта көрсетілген шарттарда ақылы қызметтер көрсетуге байланысты осы жария шартты (бұдан әрі - шарт) жасасуды ұсынады.

Осы Шарт Қазақстан Республикасының Азаматтық Кодексіне (бұдан әрі мәтін бойынша – ҚР МК) сәйкес жария оферта шарты болып табылады, оның талаптарын толық және сөзсіз қабылдау (акцепт) пайдаланушының аванстық төлем жасау жөніндегі іс-қимылдарын жүзеге асыруы болып саналады және "жария шарттың талаптарымен келісім"ретінде бағаланады.

ШАРТТА ҚОЛДАНЫЛАТЫН ҰҒЫМДАР МЕН ТЕРМИНДЕР

Орындаушы- Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігінің Туризм индустриясы комитеті берген 2025 жылғы 13 тамыздағы № 25029201 ТО-001 сериясының лицензиясы негізінде Қазақстан Республикасы нормативтік-құқықтық актілерінің және халықаралық заңнаманың талаптарына сәйкес туристік қызметтер көрсететін «ROCKET GO», ЖШС.

Клиент (Тапсырыс беруші) - жария оферта талаптарымен танысқан және осы Шарттың шарттарында төлем жүргізу арқылы осы Шартты Акцептеуді жүзеге асырған пайдаланушы, келісілген қалаға немесе белгілі бір кезеңге сауықтыру, танымдық, кәсіптік-іскерлік, спорттық, діни және өзге де мақсаттарда ақылы қызметпен айналыспай-ақ уақытша болатын жерге баратын жеке тұлға.

Оферта- осы Шартта көрсетілген туристік қызметтерді көрсету туралы осы "жария шарт".

Туристік қызметтер (Бұдан әрі мәтін бойынша – Қызметтер) - туризмге және саяхатқа байланысты туристік және өзге де қызметтер кешені, туристің саяхат кезеңінде және осы саяхатқа байланысты көрсетілетін қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қажетті тұтастай да, жеке де қызметтер (орналастыру, тасымалдау, тамақтану, экскурсиялар, нұсқаушылардың қызметтері туризм, гидтер (гид-аудармашылар) және Тапсырыс берушінің осы Шарттың талаптарына сәйкес Қызметтерді сатып алуына байланысты сапардың мақсаттарына байланысты көрсетілетін басқа да қызметтер.

Тараптар - Шарттың Тараптары бірлесіп орындаушы және Клиент (Тапсырыс беруші) болып табылады.

Дербес деректер - шартта регламенттелген, белгілі бір жеке не заңды тұлғаға қатысты, электрондық, қағаз және (немесе) өзге де материалдық жеткізгіште тіркелген мәліметтер.

Бланк-тапсырыс - туристік өнімге енгізілген туристер саны, жолдама құны, баратын елі мен қаласы, тамақтану түрі, болу күндерінің саны, нөмірдің түрі, болу қонақ үйінің атауы, Қазақстан Республикасының аумағында есептеу үшін қажетті коммерциялық курс, берілген жеңілдіктер мен жеңілдіктер көрсетілген, сатылатын туристік өнім туралы толық ақпаратты қамтитын Орындаушы беретін құжат т.б. және осы Шартқа ажырамас қосымша болып табылады (№1 қосымша).

1.ШАРТТЫҢ МӘНІ

1.1. Осы Шарттың талаптарына сәйкес Орындаушы турдың қолданылу кезеңінде клиенттің (Тапсырыс берушінің) қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қажетті туристік қызметтерді осы Шартта және оған қосымшаларда көзделген көлемде және шарттарда көрсетуге міндеттенеді, ал Клиент (тапсырыс беруші) Қызметтерді алуға, сондай-ақ қызметтер үшін ақы төлеуге міндеттенеді. Осы Шарт бойынша қызметтер үшін ақы төлеу фактісі осы Шарттың талаптарын қабылдау фактісін растайды және осы Шарттың клиенті (тапсырыс берушісі) акцепті болып табылады.

1.2. Клиент (Тапсырыс беруші) Акцепт жасаған кезде:

Бұл мәртебе осы Шарт бойынша Клиенттің (Тапсырыс берушінің) мәртебесіне өзгерді;

Клиент (тапсырыс беруші) осы Шарттың барлық талаптарымен танысты, келіседі және қабылдады;

Орындаушы акцепт алды;

Шарт жасалды, екіжақты қол қоюды талап етпейді, электрондық түрде жарамды;

Осы Шартты жасасу шартты жазбаша нысанда жасасуға теңестіріледі.

1.3. Осы Шартты жасасатын Клиент (тапсырыс беруші) онымен бірге жүретін және онымен бірге сапар жасайтын, сондай-ақ сапар жасаған кезде төлемді жүзеге асыратын тең туристер үшін дербес жауапты болады.

1.4. Саяхат бағдарламасы мен маршрутының сипаттамасы, сапардың басталу және аяқталу күні мен уақыты, Клиентті (Тапсырыс берушіні) тасымалдау жөніндегі қызметтер, туристерді/орындаушыларды орналастыру тәсілдері туралы ақпаратты Орындаушы Орындаушының тиісті қызметкері (атқарушы менеджер) қол қоятын бланк-тапсырыста көрсетеді.

3. ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ ҚҰНЫ ЖӘНЕ ЕСЕП АЙЫРЫСУ ТӘРТІБІ

3.1. Осы Шарт бойынша туристік қызметтерді көрсету құны осы Шартқа № 1 қосымшада айқындалады, көрсетілетін туристік қызметтердің тіркелген және құнына тең болып табылады, ол осы шартты және № 1 қосымшаны ресімдеу кезінде клиент толық құнын төлеген жағдайда туристік жолдамада (бланк-тапсырыста) көрсетіледі.

3.2. Қызметтерге ақы төлеу ақшалай қаражатты Орындаушының банктік шотына аудару не төлемді индекстеуді ескере отырып, Орындаушының кассасына ҚР ұлттық валютасында қолма-қол ақша енгізу жолымен жүргізіледі.

3.3. Туристік өнімді клиент келесі тәртіппен төлей алады:

3.3.1. турды алдын ала брондау кезінде тармақта көрсетілген тур құнының кемінде 30% (отыз пайызы) мөлшерінде төлем жүзеге асырылады.

3.3.2. қалған сома тур басталғанға дейін 2 күн бұрын төленуге тиіс.

3.4. Клиент (Тапсырыс беруші) қайтарылмайтын туристік пакеттен, қонақүйде орналастырудан бас тартқан кезде, оларды Клиент (Тапсырыс беруші) төлеген жағдайда, төленген ақшалай қаражат қайтарылуға жатпайды.

3.5. Орындаушы клиенттің (Тапсырыс берушінің) келісімінсіз ақыға қосымша қызметтер (осы туристік өнімге кірмейтін) көрсете алмайды. Клиент мұндай қызметтерге ақы төлеуден бас тарта алады, ал егер олар төленген болса, орындаушы төленген соманы қайтаруды қамтамасыз етеді.

3.6. Орындаушы Клиентке жеңілдік беруге құқылы.

4. ТАРАПТАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

Клиент (Тапсырыс беруші) құқылы:

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

4.2. Орындаушы шартты орындамаған немесе тиісінше орындамаған жағдайда шартты Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген талаптармен және тәртіппен бұзу;

4.3. Сапар басталғанға дейін қызмет көрсетуден бас тартқаны үшін айыппұлды көздейтін осы Шарттың талаптарын ескере отырып, Орындаушыға шартты орындаудан бас тарту туралы хабарламаға дейін көрсетілген қызметтер үшін нақты жұмсалған шығыстарды төлеу шартымен шартты орындаудан бас тартуға.

Клиент (Тапсырыс беруші) міндетті:

4.4. Осы Шарттың 3-бабына сәйкес турдың құнын уақтылы төлеу және төлемді кешіктірген, сондай-ақ турдан бас тартқан жағдайда Орындаушыға 5.09-тармақта көзделген айыппұл санкцияларын төлеу. осы Шарттың;

4.5. Сапарды ұйымдастыру үшін қажетті құжаттарды Орындаушыға уақтылы және толық көлемде ұсыну және өзі туралы дұрыс мәліметтерді хабарлау, сондай-ақ Орындаушының қызметтеріне осы шартта айқындалған тәртіппен толық көлемде ақы төлеу;

4.6. Уақытша болатын елдің (орынның) заңнамасын сақтау және құқыққа қайшы және / немесе қылмыстық әрекеттер жасағаны үшін жауаптылықта болу; болатын елдің (орынның) аумағынан уақытша болатын елдің нормаларына және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қайтып келмегені үшін жауаптылықта болу;

4.7. Әуежайға/теміржол вокзалына/жөнелту автовокзалына уақтылы келу (халықаралық рейстерге тіркелу авиабилетте көрсетілген ұшу уақытынан 3 (үш) сағат бұрын басталады);

4.8. Орындаушыға ұсынылған құжаттарда көрсетілген деректердің барлық өзгерістері туралы дереу хабарлау;

4.9. Брондалған тур жағдайында Клиент (Тапсырыс беруші) Тапсырыс бланкісінде көрсетілген деректерді өзгертуге құқылы емес. Т. А. Ә., шығу/қайтару күні, қызмет көрсету деңгейі және т. б. өзгертуге жатпайды.

Орындаушы міндетті:

4.10. Тиісті түрде, сапалы және мерзімінде осы Шарт бойынша қызмет көрсету;

4.11. Клиентке (Тапсырыс берушіге) туристік өнімге кіретін жекелеген туристік қызметтерді көрсететін нақты үшінші тұлғалар туралы анық ақпаратты, сондай-ақ турлар мен олардың құны, турларды ұйымдастыру және өткізу шарттары, көшпелі құжаттарды ресімдеу тәртібі мен мерзімдері туралы тікелей ақпаратты ұсыну;

4.12. Клиентке (Тапсырыс берушіге) қол қойғызып, туристердің қауіпсіздік шарттары мен туристің саяхатты жүзеге асыруы кезіндегі өзге де мінез-құлық қағидаларын қамтитын, уақытша болатын елге (орынға) келу, кету және болу қағидалары туралы, заңнама туралы, жергілікті халықтың әдет-ғұрыптары туралы, діни салт-дәстүрлер туралы қажетті және анық ақпаратты қамтитын турист жадынамасымен ұсыну және таныстыру, ерекше қорғалатын қасиетті орындар, табиғат, тарих, мәдениет ескерткіштері және басқа да туристік көрсету объектілері, қоршаған ортаның жай-күйі, сондай-ақ қауіптер туралы, олар саяхат кезінде кездесуі мүмкін және клиенттің (Тапсырыс берушінің)қауіпсіздігін қамтамасыз етуге бағытталған алдын алу шараларын жүзеге асырады;

4.13. Орындаушының осы Шарт бойынша міндеттемелерді орындауы барысында туындауы мүмкін барлық өзгерістер туралы клиентке (Тапсырыс берушіге) жедел хабарлау.

4.14. Клиентке (Тапсырыс берушіге) негізгі турға қосымша қызметтер көрсету (авиабилеттер, туристік ваучерлер, сақтандыру полистері және т.б.), мұндай қосымша қызметтердің құнын Орындаушы айқындайды;

4.15. Туристік қызмет саласындағы уәкілетті органды және табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайлар саласындағы уәкілетті органды, сондай-ақ клиенттің (Тапсырыс берушінің) отбасын олар саяхат кезінде клиентпен (Тапсырыс берушімен) болған төтенше жағдай туралы білген немесе білуге тиіс болған сәттен бастап дереу хабардар етуге міндетті. Егер төтенше жағдай Қазақстан Республикасының аумағында шетелдік туристермен немесе Қазақстан Республикасының шегінен тыс жерлерде Қазақстан Республикасының турист - азаматтарымен болған болса, орындаушы дипломатиялық қызмет органдарын да хабардар етуге міндетті;

4.16. Клиенттің (Тапсырыс берушінің) қызмет көрсету бағдарламасын орындауына қанағаттанбаған жағдайда, одан шағым қабылдансын және берілген күннен бастап 15 (он бес күн) мерзімде қаралсын;

5. ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

5.1. Осы Шартта көзделген міндеттемелер орындалмаған немесе тиісінше орындалмаған жағдайда Тараптар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жауапты болады.

5.2. Клиенттің (Тапсырыс берушінің) туристік қызметтердің (оның ішінде орналастыру мен тамақтандырудың) сапасы бойынша негізделген шағымы болған жағдайда, егер бұл қызметтер үшінші тұлғалардың (қонақ үйлердің, мейрамханалардың, көлік компанияларының және т.б.) емес, Орындаушының кінәсінен ұсынылған болса, орындаушы өз құзыреті шегінде ғана жауапты болады. Орындаушы кемшіліктерді жою үшін алғашқы мүмкіндік болған кезде, кемшіліктерді ресми растау (фото, видео, актілер) және табылған сәттен бастап бір тәулік ішінде жазбаша хабарлама болған кезде шаралар қабылдауға міндеттенеді.

5.3. Клиент (тапсырыс беруші) Орындаушыға ұсынылатын мәліметтердің дұрыстығына жауапты болады. Шындыққа сәйкес келмейтін, не бұрмаланған, толық емес мәліметтер берілген не мұндай мәліметтер уақтылы берілмеген жағдайда Орындаушы клиенттің (Тапсырыс берушінің) осындай әрекеттерінен туындаған жағымсыз салдарлар үшін жауапты болмайды. Атап айтқанда, визаны ресімдеуді талап етпейтін алыс шет елдерге келген кезде шетелдік паспорттың қолданылу мерзімі келген елден шыққан күннен бастап кемінде 6 (алты)

күнтізбелік ай болуға тиіс, сондай-ақ Шекара қызметіне кәмелетке толмаған балалардың кетуі үшін қажетті ілеспе құжаттар ұсынылуға тиіс.

5.4. Клиенттің (Тапсырыс берушінің) кінәсінен туындаған шартты орындау мүмкін болмаған жағдайда, егер заң актілерінде немесе шартта өзгеше көзделмесе, қызметтер толық көлемде төленуге тиіс.

5.5. Тараптардың ешқайсысы жауап бермейтін мән-жайлар бойынша шартты орындау мүмкін болмаған жағдайда, Клиент (тапсырыс беруші) Орындаушыға нақты шеккен шығыстарын өтейді.

5.6. Орындаушы Клиентке (Тапсырыс берушіге) үшінші тұлғалардың Қазақстан Республикасында да, одан тыс жерлерде де келтірген залалы үшін не Клиент (Тапсырыс беруші) Қазақстан Республикасының және кіру елінің заңнамасын бұзуы салдарынан туындауы мүмкін залал үшін жауапты болмайды.

5.7. Орындаушы тасымалдаушы үшін Клиентті (Тапсырыс берушіні) тасымалдауға (тасымалдауға) байланысты міндеттемелер бойынша жауапты болмайды. Мұндай жағдайларда клиент (тапсырыс беруші) алдында Қазақстан Республикасының заңнамасына, халықаралық тасымалдау ережелеріне сәйкес авиа/автотасымалдаушылар жауапты болады.

5.8. Орындаушы осы Шарттың 6-бабына сәйкес еңсерілмейтін күш мән-жайларының әрекеті салдарынан саяхат жасау кезінде клиент (тапсырыс беруші) келтірген залал үшін жауапты болмайды.

5.9. Клиент (Тапсырыс беруші) турдан бас тартқан жағдайда, ол Орындаушыны электрондық пошта немесе WhatsApp мессенджері арқылы ресми түрде хатпен хабардар етеді және Орындаушыға турдың құнынан ұстап қалу жолымен жүргізілетін келесі мөлшерде айыппұл төлейді:

- турдың басталуына 15 және одан да көп күн қалғанда-туристік өнімнің жалпы құнының 10%;
- тур басталғанға дейін 14-7 күнді қоса алғанда - туристік өнімнің жалпы құнының 50%;
- турдың басталуына дейін 6-3 күн қалғанда-туристік өнімнің жалпы құнының 80%;
- тур басталғанға дейін 2-1 күнді қоса алғанда-туристік өнімнің жалпы құнының 100%.

5.10. Орындаушы Клиентке (Тапсырыс берушіге) үшінші тұлғалардың Қазақстан Республикасында да, одан тыс жерлерде де келтірген залалы үшін жауапты болмайды не Клиент (Тапсырыс беруші) Қазақстан Республикасының және кіру елінің заңнамасын бұзуы салдарынан туындауы мүмкін.

5.11. Орындаушы осы Шартты орындаудан Клиентке (Тапсырыс берушіге) шығыстар толық өтелген жағдайда ғана бас тартуға құқылы, бұл соңғысының кінәсінен болған жағдайларды қоспағанда.

5.12. Орындаушы Клиентке (Тапсырыс берушіге) сапалы қызметтерді (тұру, Трансфер, экскурсиялар және т.б.) алуға толық мүмкіндік бергенін ескере отырып, клиент (тапсырыс беруші) туристік қызметтерді дербес шешу және/немесе Орындаушы ұсынған қызметтерден бас тарту салдарынан дербес төлеген жағдайда орындаушы жауапты болмайды.

5.13. Орындаушы осы Шарттың 6-бөлімінде көрсетілген себептер (форс-мажор мән-жайлары) бойынша болған турдың күшін жою, кідірту немесе өзгерту үшін жауапты болмайды.

5.14. Орындаушы клиенттің паспорттық деректері мәліметтерінің дұрыстығы үшін, сондай-ақ ол туристік сапарға шығатын клиенттің құжаттарының дұрыстығы үшін жауапты болмайды.

5.15. Егер виза беруден бас тарту ҚР ІІД органдарында немесе елшілікте (консулдықта) Клиент (Тапсырыс беруші) туралы қолайсыз ақпараттың болуына байланысты болса, орындаушы Клиентті маршруттан шекаралық және кеден қызметтері валюталық немесе Кедендік бақылау қағидаларын және/немесе ҚР заңнамасының талаптарын бұзғаны үшін, сондай-ақ паспортты және/немесе көшпелі визаны алмағаны үшін жауапты болмайды), немесе ҚР Әділет министрлігінің тізіміне шығуға тыйым салу бойынша, сондай-ақ дипломатиялық өкілдіктердің виза беру туралы өтініштерді ресми жарияланған қарау мерзімдерін ұлғайтқаны үшін енгізілуі мүмкін.

5.16. Орындаушы Клиент (Тапсырыс беруші) бөгде фирмалардан өз бетінше не болу елінің аумағында тапсырыс берген қосымша қызметтердің сапасына жауапты болмайды. Клиенттің (Тапсырыс берушінің) бастамасы бойынша талап етілмеген жоспарлы қызметтер өтелмейді. Клиенттің өз кінәсінен топтан артта қалуы кезінде барлық байланысты шығындар оның шотына түседі.

6. ЕҢСЕРІЛМЕЙТІН КҮШ ЖАҒДАЙЛАРЫ (ФОРС-МАЖОР)

6.1. Егер аталған бұзушылықтар еңсерілмейтін күш (форс-мажор) мән-жайларының салдарынан туындаған болса, Тараптардың кез келгені осы Шарт бойынша өз міндеттерін орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін жауаптылықтан босатылады.

6.2. Еңсерілмейтін күш жағдайлары мыналарды білдіреді, бірақ олармен шектелмейді: соғыс қимылдары, соғыс, террористік актілер, мемлекеттік төңкерістер, көтерілістер, қоғамдық тәртіпсіздіктер (оның ішінде экономикалық

сипаттағы), ереуілдер, эпидемиялар, өрттер, жарылыстар, жер сілкіністері, су тасқыны, акулалардың шабуылы, жанартаудың атқылауы және техногендік сипаттағы басқа да іс-әрекеттер, жазатайым оқиғалар, әуе кемесінің бортындағы не жердегі қызметтердегі штаттан тыс жағдайларға байланысты мән-жайлар, биліктің әуе кеңістігін пайдалануға және әуежайларда қонуға рұқсат беруден бас тартуы, ұшақтардың техникалық бұзылуы және зақымдануы, апаттар, әуежайлардың жабылуы, иммиграциялық саясаттың өзгеруі, мемлекеттік органдардың әрекеттері, заңнаманың өзгеруі, экологиялық зілзалалар, келуге/кетуге мемлекеттік тыйым салулар және турды жүзеге асыруға кедергі келтіретін, Тараптардың бақылауынан тыс болатын, нәтижесінде осы Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мүмкін болмайтын өзге де оқиғалар.

6.3. Созылмалы аурулар, оның ішінде шиеленісу сатысында клиентте бар аурулар еңсерілмейтін күш жағдайлары ретінде танылa алмайды.

7. ТАЛАП ҚОЮ ТӘРТІБІ, ДАУЛАРДЫ ШЕШУ

7.1. Клиентте (Тапсырыс берушіде) осы Шартқа сәйкес ұсынылған туристік өнімнің сапасы жөнінде ескертулер туындаған жағдайда, ол сапардан келгеннен кейін күнтізбелік 14 (он төрт) күннен кешіктірмей Орындаушыға жазбаша талап қоюға құқылы. Шағымға қабылдаушы Тарап растаған клиенттің болу пунктіндегі шағымының себептерін жою мүмкін, стігі туралы қарарды, сондай-ақ клиенттің жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесін және Клиентке келтірілген зиянның фактісі мен мөлшерін растайтын құжаттарды қоса беру қажет. Жұмыс уақытында жазбаша түрде берілген шағымдар, сондай-ақ Шартта көрсетілген құжаттар қоса беріле отырып, олар болмаған кезде шағым негізсіз болып саналады және қарауға жатпайды.

7.2. Осы шарттан туындаған барлық даулар мен келіспеушіліктер келіссөздер жолымен шешіледі. Компаға қол жеткізілмеген жағдайда даулар мен келіспеушіліктер Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес сот тәртібімен шешіледі.

8. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

8.1. Осы Шартқа барлық толықтырулар мен өзгерістерді тараптар өзара келісіп, қабылдауы тиіс.

8.2. Осы арқылы Тараптар Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген құқық пен әрекет қабілеттілігінің бар екеніне кепілдік береді, осы Шарттың мәтіні екі тарапқа да түсінікті.

8.3. Осы Шарт жасалған болып есептеледі және Тараптардың қолы болмаған жағдайда да клиенттен (Тапсырыс берушіден) төлем түскен сәттен бастап заңды

күшіне енеді, өйткені төлем осы Шарттың (Акцепттің) талаптарымен келісімді растайды. Шарт жасалды, екіжақты қол қоюды талап етпейді, электрондық түрде жарамды. Осы Шартты жасасу жазбаша нысанда шарт жасасуға теңестіріледі.

8.4. Осы Шартқа оны орындау барысында мынадай құжаттар қоса беріледі:

Бланк-тапсырыс (№1 қосымша);

Турдың төлемі туралы түбіртек;

Авиабилет / ТЖ билеті (оларды орындаушы арқылы сатып алған жағдайда);

8.5. Осы Шарт орыс және қазақ тілінде жасалды, шартты акцептеу оны жасалған деп санауға негіз болып табылады және Тараптардың оған жазбаша қол қоюын талап етпейді, электрондық түрде жарамды және заңды күші бар.