

г. Астана

«15» мая 2023 г.

**ПРИКАЗ № 1**

**«Об утверждении Положения об обработке и защите персональных данных»**

В связи с производственной необходимостью, **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение об обработке и защите персональных данных (далее – Положение), согласно Приложению к настоящему Приказу.
2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания. Копию Положения разместить на сайте kz.resort-holiday.com для публичного ознакомления.

Приложение: Положение об обработке и защите персональных данных, на 15 (пятнадцати) страницах.

**Директор  
ТОО «Резорт Холидей Казахстан (Resort Holiday KZ)»**

**Альжанова Д.А.**



INSPIRED BY FREEDOM



## ПРИЛОЖЕНИЕ №1

к Приказу «Об утверждении Правил бронирования туристского продукта»  
№ 1 от 15. мая.2023 года

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор  
ТОО «Резорт Холидей  
Казахстан  
(Resort Holiday KZ)»  
Альжанова Д.А.



15. мая. 2023 года

### Правила бронирования туристского продукта Товарищества с ограниченной ответственностью «Резорт Холидей Казахстан (Resort Holiday KZ)»

Настоящие Правила бронирования туристского продукта Товарищества с ограниченной ответственностью «Резорт Холидей Казахстан (Resort Holiday KZ)» (далее - Правила) разработаны в целях определения порядка подачи, порядка внесения изменений, условий при аннуляции заявки, порядка оформления виз, установления ответственности и других связанных с этим условий.

Правила являются неотъемлемой частью Агентского договора на реализацию туристского продукта на соответствующий период (далее – Договор), заключенного между Туроператором и Турагентом, имеют силу принудительного исполнения, порождают правовые последствия для Туроператора и Турагента.

#### Понятия, используемые в Правилах

Стороны решили использовать в Правилах следующие понятия, которые в правовых отношениях Сторон по Договору, а также при применении условий Правил, имеют следующие определения и значения:

**Туроператор** – юридическое лицо, зарегистрированное в установленном порядке в соответствии с законодательством Республики Казахстан, осуществляющий туристскую операторскую деятельность на основании лицензии на данный вид деятельности, по формированию, продвижению и реализации туристского продукта в сфере выездного туризма через турагентов и туристского продукта в сфере въездного и внутреннего туризма туристам, в том числе через турагентов;

**заявка** – запрос / заказ Турагента на туристский продукт через систему бронирования. Одна заявка равна одному туристскому продукту, вне зависимости от количества видов туристских услуг, включенных в одну заявку;

INSPIRED BY FREEDOM



**счет на оплату** – документ, содержащий платежные реквизиты Стороны, по которым другая Сторона осуществляет перевод денежных средств;

**аннуляция заявки** – письменное волеизъявление Турагента об отказе от ранее зарегистрированной (оформленной) и подтвержденной заявки, а также фактические действия Туроператора об отказе от ранее зарегистрированной (оформленной) и подтвержденной заявки, осуществленные согласно настоящего Договора;

**уведомление, рассылка** – письменные сообщения, направленные посредством заказной почты и (или) электронного письма;

**туристский ваучер** - документ, подтверждающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и факт их оплаты;

**договор на туристское обслуживание** – письменное соглашение между Турагентом и туристом по возмездному оказанию туристских услуг;

**сайт** – официальный сайт Туроператора, расположенный в сети интернет по адресу [kz.resort-holiday.com](http://kz.resort-holiday.com);

**штраф** – денежное взыскание Туроператора, налагаемое в отношении Турагента за нарушение условия настоящего Договора;

**процедура минимизации** – процедура снижения размера фактически понесенных расходов и штрафов в отношении некоторых аннулированных туристских продуктов (аннулированных заявок), производимая Туроператором на условиях и в сроках, указанных на сайте.

## 1. Подача заявок

1.1. После получения подписанного Турагентом оригинала Договора, Туроператор регистрирует Турагента и предоставляет ему право самостоятельно и ответственно совершать действия по заказу туристских продуктов по заявке и контролю за их предоставлением в системе бронирования на сайте, доступ к которой Турагент имеет на основании полученных от Туроператора конфиденциальных «логина» и «пароля».

1.2. Туристский продукт предоставляется Туроператором как уже сформированный или формируется на основе заявки Турагента на бронирование. Заявка направляется через Сайт, либо по электронной связи, в соответствии с условиями Правил. Ответственность за достоверность указанной в заявке информации и вызванной этим компенсацией убытков у туриста и (или) у Туроператора, несет Турагент.

1.3. Стороны признают самостоятельные действия Турагента по бронированию туристских продуктов посредством заявки, в том числе, направленной с использованием конфиденциальных «логина» и «пароля» на сайте, юридически значимым выражением воли Турагента совершить сделку в отношении туристского продукта на предлагаемых условиях в Договоре, в Правилах, на Сайте и в заявке (конклюдентные действия).

1.4. Туроператор имеет право принять или отклонить заявку, известив об этом Турагента. Обязанность на реализацию туристского продукта Туроператором возникает с момента подтверждения Туроператором заявки Турагента, выраженного в виде направления Турагенту соответствующего подтверждения заявки или выставления счета на оплату. Туроператор информирует о принятии заявки посредством направления подтверждения бронирования заявки по электронной почте или в системе бронирования на сайте. Датой подтверждения заявки является дата, указанная в таком подтверждении или в счете на оплату.

1.5. Отсутствие ответа со стороны Туроператора по заявке Турагента не признается Сторонами как согласие Туроператора с такой заявкой по умолчанию. В любом случае и по каждой заявке Турагента, у Туроператора возникают обязанности по её (их) реализации только в случае письменного подтверждения её Туроператором.

## 2. Порядок изменений заявок. Аннуляция

INSPIRED BY FREEDOM



2.1. В случае необходимости внесения изменений и (или) дополнений в заявку (ранее подтвержденную Туроператором), по инициативе Турагента и (или) туриста, Туроператор содействует в внесении таких изменений и (или) дополнений, при этом Стороны договорились что: а) изменения и (или) дополнения в заявку осуществляются на платной основе и только при наличии у Туроператора / поставщика таких услуг и путем перерасчета окончательной стоимости туристского продукта; б) сроки и иные условия внесения изменений и (или) дополнений в заявку будут устанавливаться Туроператором / поставщиком таких услуг, которые будут являться обязательными для Турагента и (или) туриста.

2.2. Если требования Турагента осуществить изменения сведений и (или) состава туристского продукта не могут быть осуществлены Туроператором из-за договорных ограничений, наложенных на данные действия поставщиками услуг (например, замена места размещения, сроков размещения, полное изменение фамилии и т.п.), то Турагент обязан отказаться от ранее подтвержденной заявки на туристский продукт и оформить новую заявку. В случае если Турагент не отказывается от такой заявки и не аннулирует ее, Туроператор имеет право самостоятельно произвести аннуляцию такой заявки в одностороннем порядке. В этом случае Туроператор возвращает Турагенту полученные от него денежные средства по аннулированной заявке, за вычетом суммы фактически понесенных Туроператором расходов.

2.3. Изменение Турагентом заявки, включая, но не ограничиваясь: имен и фамилий туристов, количества туристов, типа номера, типа (системы) питания, наименование отеля и (или) сроков проживания в поданной заявке, признается отказом Турагента от заявки (её аннулированием) и оформляется новой заявкой. В этом случае для Турагента наступают последствия, предусмотренные настоящими Правилами.

2.4. Туристские продукты по акции «Ранее бронирование» не должны изменяться и (или) дополняться Турагентом и (или) туристами. В случае изменения и (или) дополнения туристских продуктов по акции «Ранее бронирование» по инициативе Турагента и (или) туристов, такие туристские продукты не будут рассматриваться как по акции «Ранее бронирование» и внесение в них изменений и (или) дополнений, будет осуществляться Туроператором в соответствии с условиями, установленные поставщиком таких туристских услуг на момент внесения изменений и (или) дополнений.

2.5. За любые изменения сведений и (или) состава туристского продукта, осуществленные по письменному запросу Турагента в заявке, бронирование которой было подтверждено, Турагент должен компенсировать Туроператору его расходы (затраты), связанные с внесением данных изменений, переоформлением проездных и иных документов. Размер дополнительной оплаты сообщается Турагенту в письменном виде. Сведения об условиях внесения изменений в забронированную заявку и размере дополнительной оплаты указываются в настоящих Правилах и (или) на сайте Туроператора.

2.6. Туроператор вправе в одностороннем порядке в любое время аннулировать бронирование туристского продукта в случае несвоевременной и (или) не полной оплаты его стоимости и (или) не передачи необходимых документов и (или) информации Турагентом. В этом случае Туроператор не обязан выплачивать Турагенту и (или) туристам какие-либо штрафы, пени, компенсации или убытки, возникшие в результате аннулирования (отказа) такого бронирования.

2.7. В исключительных случаях Туроператор оставляет за собой право в одностороннем порядке в любое время вносить изменения в программу туристского продукта, не ухудшая качества предлагаемых услуг, о чем Туроператор обязуется незамедлительно уведомлять Турагента, а Турагент в свою очередь туриста.

2.8. Аннуляция туристского продукта может быть осуществлена Турагентом только путем предоставления Туроператору соответствующего письменного уведомления. Турагент и (или) турист вправе отказаться от забронированного туристского продукта, при условии выплаты Туроператору фактически понесенных (осуществленных) Туроператором расходов по



формированию и продвижению туристского продукта на момент отказа от него (бронирование и (или) оплата перевозки и (или) гостиницы и (или) трансфер и (или) экскурсии и (или) другое, указанное в заявке Турагента) и других расходов, выставленных соответствующими третьими лицами-поставщиками услуг по такому сформированному туристскому продукту. Сумма таких расходов сообщается Турагенту письменно.

2.9. В случае аннулирования заявки Турагентом для Турагента со дня заявления / подачи отказа (аннулирования) наступают последствия, предусмотренные настоящими Правилами и Договором.

2.10. В случае аннуляции оплаченной заявки по инициативе Туроператора, не связанной с действиями и (или) бездействиями Турагента и (или) туриста, Туроператор обязан возратить полученные в оплату туристского продукта денежные средства и возместить реальный материальный ущерб, за исключением случаев, когда заявка была аннулирована Туроператором по причинам нарушения Турагентом договорных обязательств или обстоятельствам непреодолимой силы (форс-мажора).

2.11. Моментом отказа (аннулирования) Турагента от туристского продукта считается день, когда он надлежаще письменно уведомил Туроператора о таком отказе (аннулировании). Моментом начала действия туристского продукта считается день вылета в пункт назначения.

2.12. В случае аннуляции заявки Турагентом по акции «Ранее бронирование», Турагент обязуется выплатить Туроператору, а Туроператор вправе требовать выплаты штрафа в размере фактических затрат Туроператора (при этом, размер таких фактических затрат Туроператора может составлять 100% от общей стоимости туристского продукта), в том числе вправе удержать в одностороннем порядке и без получения от Турагента какого - либо согласия, оплаченные Турагентом денежные средства.

### 3. Оформление виз и связанных документов

3.1. По тем туристским продуктам, по которым Туроператором не оказываются услуги по визовой поддержке:

- соответствующая обязанность по оказанию услуг визовой поддержки для туристов (разъяснение визовых правил, штрафы за их несоблюдение, содействие в получении виз и т.п.), полностью возлагается на туриста;

- в случае, если по каким - либо причинам визовые правила страны предполагаемого въезда будут нарушены туристами, ответственность за это будут нести непосредственно туристы и (или) Турагент;

- в случае, если по каким - либо причинам визовые правила страны временного посещения будут нарушены туристами, и в связи с этим на Туроператора будет наложен штраф со стороны перевозчика или иного лица в том числе расходы на депортацию, то такой штраф (расходы) в полном размере должен быть компенсирован / оплачен Турагентом в пользу Туроператора, в течение 3 (трёх) банковских дней со дня выставления Туроператором соответствующего счета на оплату.

3.2. По тем туристским продуктам, по которым Туроператором оказываются услуги по визовой поддержке, Турагент обязан в срок, не позднее, чем официальный срок, установленный для визового оформления посольством страны предполагаемого въезда, передать Туроператору достоверные сведения о туристе и надлежащие документы (включая визы - разрешительные документы на выезд и (или) въезд за границу), необходимые для оформления пакета - комплекта документов, необходимых туристу для совершения путешествия и подтверждающих его право на туристский продукт.

3.3. Турагент обязан самостоятельно и предварительно: а) информировать туриста об особенностях законодательства в сфере въезда-выезда за границу (в частности, о порядке получения виз, сроков подачи документов на получение виз) и необходимости оформления





разрешительных документов на выезд за границу несовершеннолетнего лица, а также б) проверять срок действия и правильность оформления заграничных паспортов (вклеек в них) туристов и документов, необходимых для получения визы.

3.4. Условия по организации оформления виз (визовой поддержки), указываются на сайте Туроператора только в разделе «...Виза...» и на сайтах посольств / консульств стран планируемого посещения, в связи с чем, Турагент обязуется самостоятельно по каждому туристскому продукту отслеживать такие условия и самостоятельно и предварительно надлежаще информировать об этом туриста.

3.5. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Турагентом условий, указанных в пунктах 3.2, 3.3 Правил, и причинения в связи с этим туристу(-ам) и (или) Туроператору какого-либо ущерба, Турагент самостоятельно несет ответственность перед туристом(-ами) и (или) Туроператором и за свой счет возмещает такой ущерб.

3.6. Услуга Туроператора по подаче документов в посольства или консульства иностранных государств для получения туристом соответствующих виз не входит в состав туристского продукта. Данный вид услуги является дополнительной, предоставляется по предварительному письменному согласованию между Сторонами и оплачивается отдельно. При этом, Туроператор обязуется только передать представленные Турагентом документы, оплатить консульский сбор (за счёт Турагента или туриста) и получить документы после их рассмотрения. Туроператор не несет ответственности за любые случаи не выдачи, не своевременной выдачи или отказа в выдаче туристу, посольствами или консульствами иностранных государств, по каким либо причинам, виз - разрешительных документов на выезд и (или) въезд за границу.

3.7. Турагент обязан предоставлять полный комплект документов, необходимых для оформления въездной визы, в сроки, установленные посольствами / консульствами стран планируемого посещения). В случае несвоевременной сдачи Турагентом комплекта документов, заявка считается аннулированной на условиях настоящих Правил, без предоставления Турагентом письменного уведомления об аннулировании заявки. Убытки Туроператора, вызванные указанными обстоятельствами, компенсируются Турагентом в полном размере в порядке, установленном настоящими Правилами и (или) Договором.

3.8. Турагент должен письменно информировать туриста о том, что в случае отказа последнему посольством / консульством или иным уполномоченным органом страны планируемого въезда в выдаче визы, договор на туристское обслуживание расторгается в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при его заключении. При этом, туристу, при их наличии, возвращаются полученные в оплату туристского продукта денежные средства с удержанием из них суммы фактически понесенных Туроператором расходов, которые могут составлять полную стоимость туристского продукта. Размер фактически понесенных Туроператором расходов рассчитывается с момента аннуляции заявки / расторжения договора на туристское обслуживание.

3.9. Турагент обязан не позднее 24-х часов до начала путешествия, в письменной форме передать и довести до сведения туристу пакет документов: оригинал договора на туристское обслуживание, документы, удостоверяющие его право на туристский продукт и иные услуги, входящие в туристский продукт, в том числе билет, подтверждающий право на перевозку до пункта назначения и обратно, путевку, ваучер, визы, памятку туриста, страховой сертификат и страховой полис (при необходимости), а также иные документы, необходимые туристу для совершения путешествия. При оформлении билета в электронном виде туристу выдается выписка из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

3.10. За исключением тех документов, оформление которых является обязанностью Турагента и (или) туриста, пакет необходимых документов готовится Туроператором.

3.11. Обязанность передать пакет документов Турагенту или предоставить ему право самостоятельно его оформить возникает у Туроператора только после получения своевременной



и в полном размере оплаты за туристский продукт, но не ранее срока, установленного Туроператором.

3.12. Турагент несет ответственность за надлежащее хранение переданного ему Туроператором или оформленного самостоятельно пакета документов, исключающее его хищение или несанкционированное использование. За утрату или повреждение документов, входящих в пакет, а равно его использование третьими лицами против интересов туриста, Турагент отвечает перед Туроператором в размере затрат, которые был вынужден произвести Туроператор, восстанавливая такой пакет документов, и компенсируя туристу причиненный ему данными обстоятельствами ущерб.

#### 4. Ответственность

4.1. В случае внесения в туристский продукт (после подтверждения Туроператором заявки на него) по инициативе Турагента и (или) туриста каких-либо изменений и (или) дополнений (в частности, но не ограничиваясь: замена отеля, дат, корректировка паспортных данных и т.п.), Турагент обязуется выплатить Туроператору суммы расходов на внесение таких изменений и (или) дополнений, путем удержания Туроператором соответствующих денежных сумм Турагента либо выставления к оплате отдельного счета, подлежащего оплате Турагентом в течение 2 (двух) банковских дней со дня его выставления Туроператором.

4.2. При каждом / любом изменении условий заявки (бронирования) туристского продукта после первоначального её подтверждения Туроператором, Турагент бесспорно обязан выплачивать Туроператору стоимость такой услуги по внесению изменений в размере (четырёх) месячных расчетных показателей, по действующей на момент выставления счета ставке, на каждого туриста, указанного в такой заявке, а также возмещать Туроператору все расходы, вызванные таким изменением первоначальной заявки (бронирования).

4.3. Размеры штрафов за отказ (аннулирование) Турагентом от туристского продукта, могут изменяться Туроператором в одностороннем порядке в зависимости от правил и требований как третьих лиц, сформировавших (как в части, так и в полном объеме) туристский продукт (услугу), так и непосредственно мест размещения (отелей, гостиниц и т.п.) и других лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт.

4.4. В случае отказа (аннуляции) Турагентом от туристского продукта по любым основаниям после подтверждения Туроператором заявки на него, вне зависимости предъявлен ли или нет Туроператором штраф, Турагент обязуется выплатить Туроператору штраф в размере 4 (четырёх) месячных расчетных показателей с каждого туриста возрастом свыше двенадцати лет, с каждых двух туристов возрастом от двух до двенадцати лет, за исключением туристов категории infant, по действующей на момент выставления штрафа ставке.

Турагент согласен, что выплата Турагентом предусмотренных штрафов, осуществляется путём удержания Туроператором соответствующих денежных сумм, ранее оплаченных Турагентом в счёт оплаты стоимости туристского продукта или отдельным платежом Турагента на основании соответствующего счета Туроператора.

4.5. В случае аннуляции Турагентом или туристом по любым причинам от туристского продукта, сформированного на даты поездки, приходящиеся на «Новогодний период» (для целей настоящего Договора под «Новогодним периодом» подразумевается период, предусматривающий заезд туриста(-ов) в отель (гостиницу) с 20 декабря по 10 января, обе даты включительно), а также на «Высокий сезон» (Международный женский день, Наурыз, майские праздники, осенние школьные каникулы, раннее бронирование, иные праздничные мероприятия и даты как в Республики Казахстан, так и в стране назначения по туристскому продукту и т.п.) Турагент осознает и подтверждает, что размер фактических затрат Туроператора может составлять 100% от общей стоимости туристского продукта).



4.6. Размеры фактических расходов Туроператора в связи с аннуляцией и/или изменением Турагентом подтвержденной Заявки указываются в справке Туроператора, направляемой на основании поступившего заявления Турагента и/или претензии Туриста.

4.7. Туроператор не несет ответственности за перевозчиков по обязательствам, связанным с транспортировкой (перевозкой) туриста и его багажа (замена и (или) отмена рейса, несвоевременность выполнения перевозки по расписанию, задержка подачи транспортного средства, задержка рейсов на вылет и (или) прилет, не предоставление перевозчиками питания и (или) проживания, изменение маршрута и расписания, кражу или потерю багажа, имущества и (или) документов туристов, замену типа самолета, опоздание на стыковочные рейсы и т д.). В указанных в настоящем пункте случаях, ответственность перед туристом несут авиационные, автомобильные, железнодорожные, речные и морские перевозчики в соответствии с законодательством и международными правилами перевозки.

4.8. В случае депортации туриста, вследствие допущенных им противоправных действий и (или) бездействий либо по иным основаниям, Туроператор не отвечает за такие действия и (или) бездействия туриста, а также не оплачивает какие-либо расходы, связанные с депортацией туриста. Если депортация туриста связана с нарушением им визовых правил, и в связи с этим на Туроператора будет наложен штраф со стороны перевозчика или иного лица, то такой штраф в полном размере должен быть компенсирован / оплачен Турагентом в пользу Туроператора, в течение 3 (трёх) банковских дней со дня выставления Туроператором соответствующего счета на оплату.

4.9. Туроператор не несет ответственность за снятие туриста с маршрута (в начале, вовремя и при возврате из путешествия) пограничными, таможенными и иными службами за нарушения правил паспортного, валютного или таможенного контроля, а также за нарушение туристом иных правил, а также в случае запрета для туриста на выезд из Республики Казахстан.

4.10. Туроператор не несет ответственность за качество дополнительных услуг, самостоятельно заказанных туристом у третьих лиц. Невостребованные по инициативе туриста плановые услуги, входящие в туристский продукт, не компенсируются. При отставании туриста от группы все связанные с этим расходы относятся на его счет.

4.11. Туроператор не несет ответственность за: подлинность, правильность и срок действия документов туристов; за охрану и (или) сохранность имущества (ценностей) и документов туристов; несоответствие принятого в стране и месте (временного) пребывания уровня услуг личному субъективному представлению (мнению) туриста об этих услугах.

4.12. Если турист в период нахождения на борту воздушного судна совершает неадекватные для окружающих действия, создающие дискомфорт для пассажиров и членов экипажа, и не выполняет требования экипажа, то такие действия расцениваются как угроза безопасности полета. В этом случае экипаж имеет право применить меру пресечения вплоть до незапланированной посадки для снятия туриста с борта воздушного судна, при этом расходы по незапланированной посадке и иные возникшие в следствии этого расходы, несет турист. Если в связи с этим на Туроператора будет наложен штраф со стороны перевозчика или иного лица, то такой штраф в полном размере должен быть компенсирован / оплачен Турагентом и (или) туристом в пользу Туроператора, в течение 3 (трёх) банковских дней со дня выставления Туроператором соответствующего счета на оплату.

4.13. В случае невозможности исполнения заявки на туристский продукт и (или) договора на туристское обслуживание, а равно не использования туристского продукта (как в части, так и в полном объеме), возникшие по вине и (или) иным обстоятельствам у туриста и (или) Турагента, туристский продукт подлежит оплате в пользу Туроператора в полной его стоимости.

4.14. В случае отказа (аннулирования) Турагентом от авиабилетов как на регулярные, так и на чартерные авиационные рейсы, возврат денежных средств производится в соответствии с





тарифами перевозчиков, влиять на которые со стороны Туроператора не представляется возможным.

4.15. Помимо всех условий, отраженных в Договоре и Правилах, в случае применения санкций, наличия фактически понесенных расходов при аннуляции, внесения изменений и иных обстоятельств по заявкам, сумма штрафа (санкций) и (или) фактически понесенных расходов будет отражены в личном кабинете, в системе бронирования и (или) сообщается Туроператором письменно/электронно путем направления соответствующего письма.

## 5. Информирование туриста

5.1. Туроператор несет ответственность за непредставление информации: о сроках предоставления Услуг; маршруте и об условиях путешествия; об условиях проживания (месте нахождения средства размещения) и питания; услугах по перевозке Туриста в стране временного пребывания; о наличии экскурсовода и (или) гида-переводчика. Туроператор предоставляет информацию о забронированном туристском продукте в подтверждении бронирования заявки, а также посредством размещения информации в открытом доступе на сайте и предоставлением сведений в систему бронирования, установленную для Турагента, предоставления пояснений по запросам Турагента.

5.2. Турагент несет самостоятельную материальную ответственность перед туристом:

1) За своевременное самостоятельное получение и доведение в полном объеме достоверной информации об обстоятельствах, условиях и особенностях совершения туристом путешествия в объеме, предусмотренном Договором, законодательством Республики Казахстан в сфере туристской деятельности, Правилами.

2) За доведение в полном объеме до туриста необходимой ему для совершения путешествия информации, в том числе:

- в соответствии с нормами Договора;
- размещенной на сайте в разделе «...Виза...»;
- размещенной на Сайте в разделе «Памятки туристам»;
- об условиях чартерной авиаперевозки и (или) правилах перевозки авиаперевозчика.

3) За своевременное информирование туриста о заявлениях МИД Республики Казахстан, Комитета индустрии туризма Республики Казахстана и иных официальных органов власти, касающихся условий и безопасности предстоящего путешествия.

4) За доведение информации об условиях и правилах обязательного страхования туриста.

5) За предоставление туристу исчерпывающей информации о местонахождении, почтовых адресах и номерах контактных телефонов уполномоченного органа в области туристской деятельности, а также дипломатических представительств (консульских учреждений) Республики Казахстан, находящихся в стране (месте) временного пребывания.

6) За информирование туристов о том, что они самостоятельно несут ответственность за свои действия на территории страны пребывания, за нарушения законодательства и правил, установленных перевозчиками, таможенными, пограничными и другими органами и службами.

5.3. Турагент, исходя из высказанных туристом пожеланий или ожиданий от отдыха, должен проверять на персональном сайте выбираемого туристом отеля наличие и соответствие реально предоставляемых в отеле в период планируемого путешествия услуг, тем требованиям, которые предъявляет турист, и своевременно информировать об этом туриста.

5.4. В связи с тем, что в течение сезона из-за односторонних действий администрации отелей сведения, указанные в каталоге Туроператора, о наличии и наборе платных и бесплатных услуг, дополнительных услуг, количестве ресторанов, баров, проведении спортивных и других мероприятий в том или ином отеле могут меняться, и Стороны не могут оказать какого-либо влияния на этот процесс, то описание отелей и оказываемых в них услугах в каталогах и (или) на



сайте Туроператора не являются частью Договора и Правил и не может быть использовано Турагентом без его надлежащей проверки.

5.5. Турагент должен информировать туриста о том, что он имеет право обоснованно отказаться от услуг входящих в туристский продукт и после начала путешествия. При этом:

1) Если турист обосновано считает, что им обнаружены существенные отступления от условий договора или существенные недостатки оказанной услуги, то турист вправе отказаться от туристского продукта (или его части) при условии оформления с принимающей стороной соответствующего подтверждающего документа. В этом случае Турагент имеет право по завершению тура направить Туроператору письменный запрос о пересмотре стоимости туристского продукта. Обязанность доказательства наличия обстоятельств, из которых турист исходил, принимая решение об отказе от договора, возлагается на туриста.

2) Турагент обязан незамедлительно в письменной форме информировать Туроператора о получении жалоб от туриста во время путешествия, которые должны быть документально обоснованными. Расчет разницы стоимости услуг осуществляется на основании оригиналов документов, предоставляемых поставщиками услуг.

3) Если туристу на основании его жалобы взамен услуги, которая по тем или иным причинам не могла быть оказана или была оказана ненадлежащим образом, была предложена повторная или альтернативная услуга, и турист эту услугу принял и ею воспользовался, то Стороны будут считать претензию о неоказании или ненадлежащем оказании услуги удовлетворенной, и в этом случае услуга в рамках Договора и настоящих Правил считается Сторонами оказанной надлежащим образом.

4) Турист несет самостоятельную материальную ответственность в случае, если он принял предоставленный ему туристский продукт, а затем в период путешествия по собственной инициативе, необусловленной недостатками предоставленных услуг, отказался от некоторых или от всех забронированных для него услуг.

5.6. Турагент должен информировать туриста о том, что:

1) После исполнения обязательств по заключению от имени и (или) в интересах туриста договоров по воздушной перевозке и (или) страхованию, и вручения туристу именного авиабилета или электронного билета, и (или) страхового полиса / сертификата, Стороны не несут перед туристом ответственности за качество услуг воздушной перевозки и (или) страхования. В соответствии с нормами законодательства по данным обстоятельствам ответственность перед туристом несут соответственно авиационная или страховая компании. Именной авиабилет (электронный билет, маршрутная квитанция) и (или) страховой полис являются надлежащим доказательством заключения туристом договора с этими организациями.

2) Приобретаемый им туристский продукт (комплекс услуг) не предусматривает вселение в номер отеля немедленно по прибытию, а также выселение из номера непосредственно перед убытием из отеля. Время заселения/выселения в/из номера отеля устанавливается каждым отелем самостоятельно с учетом принятого в этой стране/регионе/отеле расчетного часа. В соответствии с международной практикой расчетный час в отелях может варьироваться с 12 часов 00 минут до 16 часов 00 минут местного времени.

3) Перед приобретением туристского продукта турист должен быть уведомлен Турагентом, что в комплекс туристских услуг входит размещение, цена которого рассчитывается исходя из количества ночей проживания. Именно это время и оплачивается туристом, вне зависимости от того, насколько не полностью он мог использовать дни заезда или выезда из отеля. В случае освобождения туристом номера позже расчетного часа (ровно, как и заселение в номер раньше расчетного часа) администрация отеля имеет право требовать от туриста дополнительной оплаты, часто в размере стоимости полных суток проживания в отеле независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа.



4) Начало и окончание путешествия / тура определяется датами вылетов соответствующих рейсов. Сроки оказания услуги проживания не исчисляются часами и минутами.

5) В непосредственной близости от отеля могут в любое время начаться строительные, инженерные работы, возводиться или находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться и (или) организовываться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации и мероприятия, 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 Сторон Договора, и они не несут ответственности по данным обстоятельствам.

6) Туроператор использует такие обозначения категорий мест расселения и качества предоставляемых в них услуг («звезды» или иные характеристики), которые официально установлены для мест размещения национальными органами классификации, сертификации и/или лицензирования. В случае отсутствия официальной классификации в стране размещения Туроператор указывает категорию отеля, обозначенную на официальном сайте средства размещения и/или на сайтах-агрегаторах гостиничных услуг (Booking.com, Tripadvisor и пр.).

7) Информация о времени обратного вылета туристов будет оперативно размещаться на информационном стенде в отеле проживания.

5.7. Турагент обязан довести до сведения туриста информацию о том, что:

1) Все возможные убытки Туроператора, связанные с предоставлением туристу медицинской помощи, его транспортировкой и т.д. по обстоятельствам, не относящимся к страховым случаям, компенсируются Турагентом и (или) туристом в течение 10 (десяти) дней с момента предъявления Туроператором письменного требования.

2) Туроператор рекомендует туристу застраховать свои возможные финансовые риски, которые могут возникнуть вследствие невозможности использования туристского продукта (например, по причине внезапного заболевания туриста и его близких родственников, не получения въездной визы, запрет на выезд и т.п.) или вынужденного досрочного возвращения из путешествия, заключив при посредничестве Сторон или самостоятельно договор страхования туриста на случай его невыезда или досрочного возвращения из-за границы.

5.8. Турагент обязан оперативно отслеживать изменения, касающиеся сроков и условий путешествия туриста, и своевременно (если того требуют обстоятельства, то и в нерабочие дни, и в нерабочее время) доводить их до сведения туриста. Туроператор публикует данную информацию в открытом доступе на своем сайте либо размещает в системе бронирования, доступ к которой Турагент имеет на основании конфиденциальных «логина» и «пароля».

5.9. Турагент обязан в обязательном порядке включать в договоры, заключаемые с туристами условие о возможности замены выбранной гостиницы на гостиницу соответствующей категории без дополнительного согласования и без дополнительной платы, без ухудшения уровня и качества обслуживания.

