# ДОГОВОР (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

# НА ТУРИСТСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ № \_\_\_\_\_\_\_\_

**г. Астана «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г.**

Товарищество с ограниченной ответственностью «EMPIRE TRAVEL QAZAQSTAN» в лице Генерального Директора Балгожиной Мейрамгуль Жалгасовны, действующей на основании лицензии № 19017852 от 28.08.2019 года, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», оказывает услуги и выполняет работы в соответствии с настоящим Договором (далее — Договор оферты), обратившемуся за оказанием услуг и выполнением работ, именуемый в дальнейшем «Клиент», с другой стороны,

совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона» заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

**1. Предмет договора**

1.1. Исполнитель обязуется оказать Клиенту туристские услуги, необходимые для удовлетворения его (их) потребностей в период путешествия и в связи с путешествием, в объеме и на условиях, предусмотренных настоящим Договором оферты, а Клиент обязуется оплатить Исполнителю указанные туристские услуги.

1.2. На стадии оформления туристского продукта потребуются контактные данные членов семьи Клиента для извещения о чрезвычайном происшествии с туристом.

**2. Условия публичной оферты**

2.1. Данный документ является официальной Офертой Исполнителя для физических лиц на оказание туристических услуг на указанных ниже условиях. Документ публикуется на сайте Исполнителя: <https://empiretravel.kz/>.

2.2. Положения настоящей Оферты регулируются Гражданским кодексом Республики Казахстан (далее – ГК РК), Законами Республики Казахстан, «О защите прав потребителей», «О туристской деятельности в Республике Казахстан» и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

2.3. Настоящая Публичная оферта на оказание туристических услуг (далее – Договор) заключается в особом порядке: путем акцепта настоящего документа, содержащего все существенные условия договора, без подписания сторонами. Настоящий Договор имеет юридическую силу в соответствии с ГК РК и является равносильным договору, подписанному сторонами.

2.4. Настоящий Договор считается заключенным с момента его акцептации и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по Договору.

2.5. Настоящая Оферта определяет порядок реализации туристических услуг Исполнителя и распространяется на все виды туристических услуг Исполнителя.

**3. Информация, представляемая Клиенту**

3.1. Исполнитель доводит до сведения Клиента о туристском продукте следующую информацию:

1) о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия (страна временного пребывания, пункты пребывания, посещение туристских ресурсов);

2) о дате, времени начала и окончания путешествия;

3) о месте размещения Клиента (наименование места размещения, его категория, условия проживания, питание);

4) об услугах по перевозке Клиента в стране (месте) временного пребывания (вид, тип и категория транспорта, на всех этапах путешествия, включая услуги трансферта, наименование перевозчика). Перевозка Клиента выполняется в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;

5) о наличии экскурсовода, гида и инструктора туризма;

6) об особенностях путешествия, в том числе краткое описание сложных участков туристского маршрута. При необходимости заполняются требования к одежде и снаряжению, а также доводится Клиенту информация о мерах безопасности;

7) о дополнительных услугах;

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

9) о консульских, дипломатических, иных государственных представительств Республики Казахстан, а также туристские представительства, находящихся в стране (месте) временного пребывания (местонахождение, почтовый адрес и контактные данные).

**4. Цена договора и порядок оплаты**

4.1. Стоимость Туристского продукта определяется на основании цен и тарифов, который рассчитывается Исполнителем индивидуально в каждом конкретном случае в зависимости от выбранного Клиентом тура. Стоимость туристского продукта выражается в национальной и иностранной валютах (тенге, доллар, евро, рубль).

4.2. Туристский продукт считается оплаченным с момента поступления полной оплаты за Туристский продукт на расчетный счет Исполнителя.

4.3. В случае отсутствия соответствующего требованиям Клиента туристского продукта Исполнитель вправе (но не обязан) предложить Клиенту альтернативный туристский продукт. Обязательства Исполнителя по исполнению настоящего договора возникают лишь при условии наличия у Исполнителя туристского продукта, соответствующего условиям настоящего договора.

**5. Порядок возврата**

5.1. В случае отказа Клиента от Туристского продукта Исполнитель обязан возвратить денежные средства, оплаченные за Туристский продукт, однако вправе потребовать от Клиента оплаты своих фактически понесенных расходов в связи с организацией, оплатой и оказанием услуг в рамках Туристского продукта, в том числе, но не ограничиваясь расходами, связанными с отказом от перевозки (штрафы перевозчиков, невозвратные тарифы перевозчиков) и размещения (выплаты объектам размещения в связи с не заездом, отказом от квот мест или их части в объектах размещения, аннуляцией проживания).

5.2. Возврат денежных средств осуществляется в соответствии с правилами международной и казахстанской и платежной системы (Mastercard, Visa), картой которой оплачен Туристский продукт.

5.3. В случае отказа от тура Клиентом, Клиенту выставляется штраф от стоимости тура, более чем:

1. При аннуляции в период за 25 дней до даты начала тура 25% от стоимости тура;
2. При аннуляции в период за 21 дней до даты начала тура 30% от стоимости тура;
3. При аннуляции в период за 15 дней до даты начала тура до 50% от стоимости тура;
4. При аннуляции в период за 10 дней до даты начала тура до 100% от стоимости тура.

5.4. В случае отказа (аннулирования) Клиентом забронированного туристского продукта на даты поездки, приходящиеся на «Высокий сезон», Клиент выплачивает исполнителю 100 % штраф от стоимости продукта.

5.5. Для целей настоящего Договора под понятием «Высокий сезон» понимается:

1) Новогодний период (20.12-10.01),

2) Международный женский день,

3) Наурыз мейрамы,

4) майские праздники,

5) осенние школьные каникулы,

6) раннее бронирование и иные праздничные мероприятия и даты как в РК, так и в стране назначения туристскому продукту и т.п.

**6. Права и обязанности сторон**

6.1. При подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, Заказчик имеет право на:

1) обращение в консульские, дипломатические, иные государственные, а также туристские представительства в случае посягательства на его личную безопасность или имущество;

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

3) выбор страховой организации для заключения договора обязательного страхования туриста и получение страхового сертификата;

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

5) возмещение убытков и морального вреда в случае невыполнения условий Договора на туристское обслуживание Исполнителем в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;

6) изменение, дополнение и расторжение Договора на условиях и в порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;

7) 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;

8) содействие органов государственной власти Республики Казахстан в получении правовой и иных видов помощи иностранным туристам;

9) беспрепятственный доступ к имеющимся средствам связи;

10) получение экстренной медицинской помощи;

11) права, определенные законодательствами Республики Казахстан и страны (места) пребывания.

6.2. Во время совершения путешествия, включая транзит, Клиент обязан:

1) соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания;

2) сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;

3) соблюдать правила въезда и пребывания в стране (месте) временного пребывания, а также выезда из страны (места) временного пребывания и в странах транзитного проезда;

4) соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

Потребители, предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, согласно пунктом 6 статьи 26 Закона Республики Казахстан «О туристской деятельности в Республике Казахстан»;

5) предоставить свои контактные данные, а также контактные данные туристов, членов семьи Клиента и туристов для извещения о чрезвычайном происшествии с туристом и/или Клиентом, в том числе: телефон, адрес электронной почты, почтовый адрес;

5) а также обязанности, определяемые законодательством страны (места) пребывания.

6.3. Исполнитель обязан:

1) надлежащим образом, качественно и в срок оказать услуги по Договору;

2) предоставить Клиенту необходимую и достоверную информацию о программе туристического путешествия, туристском операторе, сформировавшем туристский продукт, принимающей стороне и о необходимости предоставления свидетельства о страховании жизни и здоровья (в случаях, предусмотренных международными договорами, законодательством страны (места) временного пребывания);

3) запросить наименование страховой организации, с которым турист, выезжающий за рубеж, изъявляет намерение заключить договор обязательного страхования туриста;

4) предоставить Клиенту за три дня до начала путешествия в письменной форме сведения об особенностях путешествий, включающие в себя необходимую и достоверную информацию о правилах въезда, выезда и пребывания в стране (месте) временного пребывания, о законодательстве, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды, а также об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов;

5) выдать туристский ваучер (при реализации туристского продукта, сформированного туроператором в сфере выездного туризма);

10) в случае изменений обстоятельств, предусмотренных Договором, и необходимости существенного изменения условий Договора в течение 1 (одного) календарного дня сообщить туристу в письменной форме о характере таких изменений и возможных последствиях;

11) незамедлительно информировать уполномоченный орган в области туристской деятельности и уполномоченный орган в сфере гражданской защиты, а также членов семьи Клиента с момента, когда они узнали или должны были узнать о чрезвычайном происшествии с 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.

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

К существенным изменениям обстоятельств относятся условия, определенные пунктом 4 статьи 17 Закона Республики Казахстан «О туристской деятельности в Республике Казахстан».

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

**7. Ответственность Сторон**

7.1. Туроператор несет предусмотренную законами Республики Казахстан ответственность перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору на туристское обслуживание (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги), согласно пункту 3 статьи 15 Закона Республики Казахстан «О туристской деятельности в Республике Казахстан».

7.2. В случае невозможности исполнения Договора, возникшей по вине Клиента, туристские услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законодательными актами или Договором возмездного оказания услуг, согласно   
пункту 9 статьи 17 Закона Республики Казахстан «О туристской деятельности в Республике Казахстан».

7.3. В случае, когда невозможность исполнения Договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из Сторон не отвечает, Клиент возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы, согласно пункту 10 статьи 17 Закона Республики Казахстан «О туристской деятельности в Республике Казахстан».

7.4. Ответственность за перевозку и сохранность непредставленного к взвешиванию

груза возлагаются на Клиента. Если Исполнитель выдал билет, багажную квитанцию или грузовую накладную на принятый к перевозке груз, но они неправильно оформлены или утеряны, или их по каким-либо другим причинам невозможно предъявить, Договор перевозки остается в силе.

7.5. Исполнитель не несет ответственности за ущерб, понесенный Клиентом во время совершения путешествия вследствие действия непреодолимой силы.

7.6. Меры ответственности Сторон, непредусмотренные в Договоре, применяются в соответствии с нормами гражданского законодательства, действующего на территории Республики Казахстан.

**8. Форс-мажор**

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или неполное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это явилось следствием пожара, стихийного бедствия, военных действий, а также непредвиденных и непреодолимых обстоятельств, зависящих не от Исполнителя, в том числе из-за существенного и необъявленного заранее изменения Правительства Республики Казахстан или страны пребывания, условий въезда/выезда граждан.

**9. Срок действия, изменение и расторжение**

**договора и разрешение споров**

9.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до исполнения сторонами своих обязательств.

9.2. Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Республики Казахстан или настоящим договором.

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

**10. Заключительные положения**

9.1. Настоящий договор составлен в соответствии с типовым договором на туристское обслуживание, утвержденного приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 января 2015 года № 81 (далее – Типовой договор).

9.2. Условия настоящего договора не противоречат условиям Типового договора и Закона Республики Казахстан от 13 июня 2001 года «О туристской деятельности в Республике Казахстан».

9.3. Настоящий договор содержит уточнения и дополнения к Типовому договору. Содержащиеся в настоящем договоре уточнения и дополнения в Типовой договор внесены с согласия Клиента (что предусмотрено и допускается условиями типового договора и Законом Республики Казахстан от 13 июня 2001 года «О туристской деятельности в Республике Казахстан») и отражены в условиях настоящего договора.

**11. Адрес и реквизиты Исполнителя**

Реквизиты в тенге ТОО Empire:

ТОО «EMPIRE TRAVEL QAZAQSTAN»

Юридический адрес:

Республика Казахстан, г. Астана,

ул. Сыганак 10- 40,

Фактический адрес:

Республика Казахстан, г. Астана,

ул. Керей Жанибек хандар 18,

БЦ SAMAL, офис 109

Тел/факс: 8 7057100047

E-mail: info@etq.kz

БИН: 190740021669

ИИК: KZ14601A871002941221

Банк: АО «Народный Банк Казахстан»

БИК: HSBKKZKX