

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР ОФЕРТЫ

на предоставление туристских услуг

г. Астана

Дата размещения оферты: «13» февраля 2026 г.

Настоящий документ является публичной офертой в соответствии со статьями 395–397 Гражданского кодекса Республики Казахстан и Законом Республики Казахстан «О туристской деятельности в Республике Казахстан» и определяет условия, на которых предоставляются туристские услуги, в том числе с использованием сети Интернет.

1. Термины и определения

1.1. **Турагент** — юридическое лицо, осуществляющее турагентскую деятельность.

1.2. **Турист** — дееспособное физическое или юридическое лицо, акцептовавшее настоящую оферту.

1.3. **Туры** — комплекс туристских услуг, включающий путешествие по определенному маршруту в рамках определенных сроков.

1.4. **Оферта** — настоящее публичное предложение Турагента.

1.5. **Акцепт** — полное и безоговорочное принятие условий оферты.

2. Общие положения

2.1. Настоящий публичный договор оферты определяет условия, на которых Турагент осуществляет деятельность по предоставлению туристских услуг по реализации туров, и регулирует правоотношения, возникающие между Турагентом и Туристом в связи с бронированием, оплатой и оформлением туристских услуг.

2.2. Заключая настоящий договор, Турист подтверждает и соглашается с тем, что Турагент действует исключительно в качестве агента, не формирует туристский продукт, не оказывает туристские услуги самостоятельно и не принимает на себя обязательств, связанных с фактическим исполнением туристского продукта, за исключением прямо возложенных на него обязанностей в силу императивных норм законодательства Республики Казахстан.

3. Акцепт оферты и электронная форма договора

3.1. Акцептом настоящей оферты признаётся любое из следующих действий:

- онлайн-оплата тура (зачисление денежных средств на расчетный счет Турагента предварительной/частичной/полной оплаты);
- оплата выставленного счёта (зачисление денежных средств на расчетный счет Турагента предварительной/частичной/полной оплаты).

3.2. С момента акцепта договор считается заключённым в письменной форме без подписания бумажных документов.

3.3. Акцептуя оферту, Турист подтверждает, что:

- обладает полной дееспособностью;
- действует добровольно и осознанно;
- ознакомился с условиями договора и регламентами Турагента, включая информацией, размещенной на сайте, в полном объёме;
- принимает на себя все риски, не возложенные законом на Турагента.

3.4. Акцепт оферты создаёт для Туриста юридически значимую презумпцию того, что он:

- получил всю необходимую и достаточную информацию о туре;
- осознаёт возможные неблагоприятные последствия, связанные с путешествием;
- принимает на себя все риски, не возложенные законом на Турагента.

3.5. Ссылки Туриста на непонимание условий, сложность формулировок, неполучение информации либо невнимательное ознакомление с текстом оферты **не**

принимаются и не могут служить основанием для признания договора незаключённым или недействительным.

4. Предмет договора и пределы обязательств Турагента

4.1. В рамках настоящего договора Турагент принимает на себя обязательства по организации тура, а Турист со своей стороны принимает на себя обязательство своевременно осуществлять оплату услуг, соблюдать все правила и условия Договора и внутренних регламентов Турагента.

4.2. Состав тура может включать:

- проживание (в т.ч. полевое, кемпинг, гостевые дома);
- транспорт (включая внедорожный, водный, пеший);
- сопровождение;
- экскурсионные и иные услуги.

4.3. Обязанности Турагента считаются исполненными надлежащим образом с момента передачи Туристу подтверждения бронирования, электронных билетов, ваучеров либо иной документации.

4.4. Турагент не несёт ответственности за несоответствие субъективных ожиданий Туриста фактическим условиям путешествия, включая, но не ограничиваясь: уровнем сервиса, погодными условиями, национальными особенностями страны пребывания, санитарной обстановкой.

4.5. Программа тура может изменяться в зависимости от:

- погодных условий;
- физического состояния участников;
- решений государственных органов;
- факторов безопасности.

4.6. Информация по туру (в том числе по датам, перелету, проживанию, питанию), количество туристов отражается в забронированной заявке, утвержденной Туристом и Турагентом.

5. Онлайн-оплата и расчёты

5.1. Турист подтверждает, что осуществление оплаты тура с использованием электронных платёжных средств связано с технологическими и банковскими рисками, ответственность за которые Турагент не несёт, поскольку не контролирует деятельность платёжных провайдеров и кредитных организаций.

5.2. Все комиссии, удержанные банками, платёжными агрегаторами либо иными финансовыми посредниками, считаются фактически понесёнными расходами и не подлежат возврату вне зависимости от дальнейшей судьбы тура.

5.3. Турист соглашается с тем, что возврат денежных средств осуществляется на условиях и в сроки, предусмотренные внутренними регламентами Турагента.

6. Стоимость тура.

6.1. Стоимость тура определяется индивидуально и фиксируется в согласованной заявке.

6.2. Оплата производится в тенге (KZT).

6.3. Тур считается оплаченным с момента поступления денежных средств на счёт Турагента.

6.4. До момента подтверждения бронирования цена может быть изменена в связи с колебаниями валютных курсов, изменением стоимости услуг поставщиков и иными факторами.

6.5. В случае выявления технической или ценовой ошибки Турагент вправе аннулировать бронирование без применения штрафных санкций.

7. Права и обязанности сторон

7.1. Обязанности Турагента:

- 7.1.1. Организовать тур в соответствии с заявкой Туриста.
- 7.1.2. Проинформировать Туриста об известных рисках маршрута.
- 7.1.3. Обеспечить координацию услуг третьих лиц.

7.2. Права Турагента:

- 7.2.1. Изменять маршрут, программу и график тура **в целях безопасности**.
- 7.2.2. Исключить Туриста из тура при создании угрозы себе или другим участникам.
- 7.2.3. Отказаться в дальнейшем оказании услуг без компенсации при грубых нарушениях правил безопасности.

7.3. Обязанности Туриста:

- 7.3.1. **Самостоятельно определить тип тура**, уровень сложности и допустимые риски.
- 7.3.2. Объективно оценить состояние своего здоровья, физическую подготовку и психологическую устойчивость.
- 7.3.3. Иметь соответствующую экипировку и снаряжение.
- 7.3.4. Неукоснительно выполнять указания сопровождающих и требования безопасности.
- 7.3.5. Немедленно информировать об ухудшении самочувствия.
- 7.3.6. Иметь нотариально заверенные согласия родителей в случае выезда несовершеннолетнего без их сопровождения либо в сопровождении одного из них.
- 7.3.7. Родители (опекуны, усыновители, попечители) при выезде с несовершеннолетними детьми должны иметь документ, подтверждающий родство (свидетельство о рождении, об опеке, свидетельство о браке).
- 7.3.8. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности

8. Риски, безопасность и ответственность Туриста и Турагента

8.1. Турист подтверждает, что:

- осознаёт специфику тура;
- понимает повышенный уровень рисков;
- добровольно принимает участие в туре **на свой страх и риск**.

8.2. К рискам относятся, включая, но не ограничиваясь:

- травмы, ушибы, переломы;
- ухудшение здоровья, обострение хронических заболеваний;
- укусы животных и насекомых;
- погодные и природные факторы;
- ограниченная доступность медицинской помощи.

8.3. Турист подтверждает, что **не имеет медицинских противопоказаний** либо принимает на себя все последствия их наличия.

8.4. Турагент **не несёт ответственности** за:

- последствия решений Туриста;
- несоблюдение инструкций безопасности;
- физическую неподготовленность Туриста;
- утрату или повреждение личного имущества.

8.5. Турист несёт **полную личную ответственность** за:

- своё здоровье и безопасность;
- выбор уровня сложности тура;
- соблюдение техники безопасности.

8.6. В случае получения травмы, заболевания или иного вреда Турист **отказывается от каких-либо претензий** к Турагенту.

8.7. Турагент несет ответственность за:

8.7.1. Достоверность и объективность информации об услугах, входящих в тур, предоставленной Туристу. Полная информация о туре предоставлена Туристу на основании имеющихся у Турагента материалов до подписания настоящего Договора. Турист, подписавший Договор, доводит всю информацию о поездке до остальных лиц.

8.7.2. Тщательную подготовку поездки, выполнение всех принятых на себя обязательств.

8.7.3. Своевременное оформление выездных документов (авиабилетов, ваучеров на размещение в отеле). Турагент оставляет за собой право замены отеля на отель той же категории. Принимающая сторона или Отель также вправе в одностороннем порядке повысить категорию (класс) предоставляемого номера (размещения) или Отеля, без взимания с Туриста дополнительной оплаты.

8.8. Турагент не несет ответственности за правильность оформления личных документов Туриста, а также на выезд несовершеннолетних детей, не проверяет их соответствие Закону и подзаконным актам. Все расходы по туру, связанные с неправильным оформлением указанных документов, несет сам Турист.

8.8.1. Турагент не несет ответственности за действия пограничных, таможенных и иных органов **РК**, а также иммиграционных властей и госорганов. Все расходы по туру в указанных случаях несет сам Турист.

8.8.2. Турагент не несет ответственности за действия Перевозчиков и Страховщиков. Обязанности Турагента по организации перевозки и страхования считаются исполненными с момента передачи Туристу билетов и страховых полисов. Турагент не несет ответственности за отмену или изменения времени отправления авиарейсов и связанные с этим изменения объема и сроков туристских услуг. В этих случаях ответственность перед Туристом несут авиационные перевозчики в соответствии с международными правилами.

8.8.3. Турагент не несет ответственность за услуги, не предусмотренные настоящим Договором, потерю и повреждение багажа, ценностей и документов Туриста, технические поломки транспорта, закрытие аэропортов, отмену автобусного и другого транспортного сообщения. В случае неявки или опоздания Туриста к началу тура, независимо от причин. Все расходы в таких случаях несет сам Турист.

8.9. Турист обязан оплачивать во время тура аэропортовые сборы и таксы, не включенные в авиабилет; провоз своего багажа сверх нормы, установленной перевозчиком.

8.10. В случае несоответствия качества и (или) объема туристских услуг условиям Договора по маршруту следования ответственность за ненадлежащее исполнение или неисполнение условий Договора Турагент отвечает только при наличии своей вины.

8.11. Турагент не несет ответственности за ущерб, понесенный Туристом во время совершения путешествия вследствие действия непреодолимой силы.

8.12. Турист несет ответственность за последствия, вызванные нарушением правил прохождения таможенного и пограничного контроля, проезда, провоза и сохранности багажа, а также законов и правил пребывания в месте совершения путешествия.

8.13. Турист несет ответственность, в том числе и материальную при нарушении правил и условий, установленных властями, в части нарушения сроков пребывания, просрочки действия визы и т.д. Турист обязан выплатить Турагенту штрафные санкции, установленные государственными властями в связи с нарушением визового режима, согласно выставленному счету.

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

9. Аннуляция, отказ от тура и возвраты

9.1. Отказ Туриста от Тура независимо от мотивов и оснований квалифицируется как односторонний отказ от исполнения договора и влечёт обязанность Туриста возместить все

фактически понесённые расходы, включая расходы, размер которых определяется в фиксированной сумме либо в процентном соотношении от стоимости Тура.

9.2. При отказе Туриста возврат денежных средств осуществляется **за вычетом всех фактически понесённых расходов**, включая, но не ограничиваясь:

- штрафами поставщиков;
- невозвратными авиационными тарифами;
- сборами;
- страховыми премиями;
- комиссиями Турагента и платёжных систем.

9.3. Турист подтверждает, что уведомлён о том, что в большинстве случаев туры реализуются по невозвратным тарифам, и, следовательно, аннуляция может повлечь удержание до 100% стоимости тура.

9.4. Отказ по причинам отказа в визе, состоянием здоровья, изменения личных обстоятельств, мобилизации, экзаменов либо иных субъективных причин не рассматривается как обстоятельство, освобождающее Туриста от финансовой ответственности **и не является основанием для полного возврата**.

9.5. Условия и сроки возврата денежных средств:

9.5.1. Заблаговременный отказ Туриста от Тура (более 30 дней до тура): возврат 90% от суммы тура, но с удержанием расходов агентства в случае их наличия по организации данного тура.

9.5.2. Отказ Туриста от Тура (за 15-30 дней до тура): возврат 50% от суммы тура, но с удержанием расходов агентства в случае их наличия по организации данного тура.

9.5.3. Отказ Туриста от Тура (за 4 -14 дней до тура): возврат 30% от суммы тура, но с удержанием расходов агентства в случае их наличия по организации данного тура.

9.5.4. Отказ Туриста от Тура (за 3 дня и менее, т.е 72 часа и менее): возврат не осуществляется.

10. Авиационная ответственность

10.1. Турист признаёт, что авиаперевозка является самостоятельным видом услуги, регулируемым нормами международного и национального воздушного права, и Турагент не вправе вмешиваться в операционную деятельность авиаперевозчиков.

10.2. Любые изменения расписания, маршрута, типа воздушного судна, а также отказ в перевозке по причинам, установленным авиакомпанией, не образуют состава нарушения обязательств со стороны Турагента.

10.3. Турист принимает на себя обязанность самостоятельно и своевременно обращаться с претензиями к авиакомпании, освобождая Турагента от участия в соответствующих спорах.

10.4. Турагент не несёт ответственности за:

- отмену, задержку или перенос рейсов;
- овербукинг;
- замену воздушного судна;
- утрату или повреждение багажа;
- отказ в посадке.

10.5. Все претензии по авиаперевозке предъявляются Туристом непосредственно авиакомпании.

11. Визовые, миграционные и пограничные риски

11.1. Турагент может оказывать содействие в оформлении виз, не принимая на себя обязательств по результату.

11.2. Отказ в визе, депортация, отказ во въезде, карантинные меры либо действия иностранных властей **не влекут возврат стоимости Туриста**.

11.3. Турист самостоятельно несёт ответственность за наличие, действительность и корректность всех документов.

12. Страхование туристов

12.1. Турист подтверждает, что осознаёт различие между туристскими услугами и страховыми услугами, а также то обстоятельство, что страховая защита предоставляется исключительно страховой организацией на основании отдельного договора страхования.

12.2. Турагент, содействуя оформлению страхового полиса, действует исключительно как информационный посредник и не принимает на себя каких-либо обязательств по оценке страховых рисков, определению страхового покрытия либо принятию решений о страховых выплатах.

12.3. Турист уведомлён, что стандартные страховые полисы, как правило, не покрывают:

- хронические заболевания;
- осложнения в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- экстремальные виды спорта;
- эпидемии и пандемии, если иное прямо не указано в полисе.

12.4. Все страховые споры урегулируются исключительно между Туристом и страховщиком.

13. Форс-мажор

13.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по Договору, если это неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). Под такими обстоятельствами понимаются: пандемии, наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия и явления природного характера; объявленная или фактическая война, вооруженный мятеж, террористические акты или военные действия любого характера и их последствия; отраслевая забастовка, эмбарго, бунты, блокады, пандемия, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств вследствие обстоятельств непреодолимой силы, включая эпидемии, закрытие дорог/границ, санкции, отмену рейсов, решения государственных органов.

13.2. Наступление форс-мажора **не гарантирует возврат денежных средств.**

13.3. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями государственных органов страны временного пребывания, органов государственной власти РК, органов местного самоуправления.

14. Обработка персональных данных

14.1. Турист даёт безусловное согласие на сбор, хранение, обработку и трансграничную передачу персональных данных в соответствии с Законом РК «О персональных данных и их защите».

14.2. Данные могут передаваться поставщикам сопутствующих услуг, перевозчикам, страховым компаниям, консульствам и иным участникам туристского процесса.

15. Ограничение ответственности Турагента

15.1. В максимально допустимых законом пределах ответственность Турагента ограничивается суммой Тура.

15.2. Упущенная выгода, косвенные убытки и моральный вред возмещению не подлежат.

16. Подсудность и применимое право

16.1. К настоящему договору применяется право Республики Казахстан.

16.2. Все споры подлежат рассмотрению в судах Республики Казахстан по месту нахождения Турагента.

17. Заключительные положения

17.1. Настоящая оферта действует бессрочно до момента её отзыва Турагентом.

17.2. Турагент вправе изменять условия оферты в одностороннем порядке.

17.3. Актуальная редакция размещается на сайте Турагента и применяется ко всем бронированиям, совершённым после публикации.

Реквизиты Турагента:

Компания: ТОО "MNU Campus Burabay"

Адрес: Астана, Шоссе Коргалжын, дом 8

Бин (ИИН): 251240029325

Банк: АО "Kaspi Bank"

КБе: 17

БИК: CASPKZKA

Номер счета: KZ22722S000051246001