

**ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР**  
**ТОО «Авиатургентство ПУЛКОВО»**  
**на оказание платных услуг по бронированию и выписке перевозочного документа на перевозки**

г. Караганда

**Товарищество с ограниченной ответственностью «Авиатургентство ПУЛКОВО»**, в лице коммерческого директора Буренок А.В., действующего на основании Приказа №12 от 27 октября 2019 года, (далее – «Агентство»), с одной стороны, и

**любое обратившееся в Агентство лицо**, являющееся потребителем услуг по бронированию и оформлению перевозочного документа на перевозки (далее – «Заказчик») с другой стороны,

совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона» или как указано выше, заключили настоящий Публичный договор (далее по тексту – «Публичный договор») о нижеследующем:

**1. Термины, используемые в настоящем Договоре**

1.1. Настоящим Стороны признают и соглашаются, что для целей Договора применяются следующие термины:

1.1.1. перевозка - перемещение пассажиров и/или багажа из пункта отправления в пункт назначения;

1.1.2. перевозчик – поставщик услуг перевозки пассажиров и/или багажа;

1.1.3. воздушные перевозки - перевозка пассажиров и/или багажа воздушными судами;

1.1.4. перевозка железнодорожным транспортом – перевозка пассажиров и/или багажа подвижными составами по железнодорожным путям;

1.1.5. перевозочный документ – проездной документ (билет), путем оформления которого заключается договор перевозки;

1.1.6. единый билет – билет, состоящий из нескольких сегментов (рейсов), которые должны использоваться Заказчиком последовательно, то есть неиспользование одного сегмента (рейса) билета ведет к автоматическому аннулированию последующих сегментов (рейсов) билета и невозможности их использования Заказчиком;

1.1.7. возвратный билет – неиспользованный билет, который на условиях, определяемых перевозчиком, может быть возвращен Заказчиком перевозчику с частичным или полным возвратом перевозчиком Заказчику суммы, уплаченной за услуги перевозки без возврата сервисного сбора;

1.1.8. сервисный сбор – плата за оказание Агентством услуг по выписке билета, а также, при необходимости, услуг по внесению изменений в билет и/или осуществлению возврата билета;

1.2. Термины, указанные в настоящем разделе Публичного договора, не могут толковаться иначе применительно к настоящему Публичному договору.

1.3. Изложенные в настоящем разделе термины и определения могут использоваться по тексту настоящего Публичного договора, как в единственном, так и во множественном числе.

**2. Предмет Публичного договора**

2.1. Агентство обязуется по заявке Заказчика оказывать в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Публичным договором, услуги по бронированию и выписке перевозочного документа на воздушные перевозки и/или перевозки железнодорожным транспортом (далее – «билет»), а также услуги по внесению изменений в билет и/или услуги по осуществлению возврата билета, при возникновении у Заказчика необходимости в таких услугах и при наличии возможности оказания таких услуг согласно действующим

правилам, условиям и тарифам перевозчиков, а Заказчик, с другой стороны, обязуется оплатить их в порядке и размере, установленных настоящим Публичным договором, в частности разделом 4 настоящего Публичного договора.

2.2. В рамках настоящего Публичного договора Агентством оказываются исключительно услуги по бронированию и выписке билета, а также услуги по внесению изменений в билет и/или услуги по осуществлению возврата билета, при возникновении необходимости в таких услугах и при наличии возможности оказания таких услуг согласно действующим правилам, условиям и тарифам перевозчиков. Услуги Агентства по бронированию и выписке билета в рамках настоящего Публичного договора считаются оказанными в момент предоставления Заказчику билета посредством нарочной выдачи и/или пересылки на электронный адрес. Услуги по внесению изменений в билет и/или услуги по осуществлению возврата билета считаются оказанными после осуществления внесения изменений в билет и/или возврата билета соответственно.

2.3. Выписанный билет является перевозочным документом, подтверждающим заключение договора перевозки пассажира между Заказчиком и соответствующим перевозчиком.

2.4. Агентство не несет ответственности за действия перевозчиков, в том числе за отмену/задержку/перенос авиарейсов, за отмену/задержку/перенос прибытия поездов, за аннулирование оплаченных билетов, за недопуск на посадку Заказчика, за порчу/утерю багажа или личных вещей Заказчика, замену классов бронирования, замену воздушного судна, поезда, за изменение стоимости услуг перевозки и прочие обстоятельства, возникающие по вине перевозчиков.

2.5. Любые требования материального и/или нематериального характера, вытекающие из договора перевозки, подлежат предъявлению непосредственно к перевозчику.

### **3. Порядок оказания услуг Агентством Заказчику**

3.1. Оказание услуг по бронированию билета является безвозмездным и осуществляется путем обращения Заказчика в офисы Агентства для бронирования билета. Бронирование билета осуществляется работником Агентства.

3.2. Оказание услуг по выписке билета является возмездным, оплачивается Заказчиком в порядке, предусмотренном настоящим Публичным договором и осуществляется путем обращения Заказчика в офисы Агентства для выписки билета. Выписка билета на электронном бланке осуществляется работником Агентства.

3.3. Бронирование и выписка билета осуществляются Агентством в соответствии с действующими правилами, условиями и тарифами перевозчиков, действующим законодательством страны, где учрежден, имеет место нахождения или основное место деятельности перевозчик, а также в соответствии с действующими правилами и резолюциями Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA).

3.4. Внесение изменений в билет и осуществление возврата билета, при возникновении у Заказчика такой необходимости, осуществляются в соответствии с действующими правилами, условиями и тарифами перевозчиков, действующим законодательством страны, где учрежден, имеет место нахождения или основное место деятельности перевозчик, а также в соответствии с действующими правилами и резолюциями Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA).

3.5. Возможность и условия возврата билета регламентируются действующими условиями и правилами перевозчика, в том числе правилами применения тарифа билета, но в любом случае срок для возврата билета не может превышать 12 (двенадцать) месяцев с даты его выписки.

#### 4. Порядок оплаты услуг в рамках Публичного договора

4.1. За оказание услуг по выписке билета, а также услуг по внесению изменений в билет и/или осуществлению возврата билета, при возникновении у Заказчика необходимости в таких услугах и при наличии возможности оказания таких услуг согласно действующим правилам, условиям и тарифам перевозчиков, Заказчик оплачивает Агентству плату (сервисный сбор).

Размер сервисного сбора устанавливается Агентством в одностороннем порядке.

Информация о размере сервисного сбора может предоставляться Агентством Заказчику одним из следующих способов: посредством указания суммы сервисного сбора в электронной или бумажной форме маршрутной квитанции выписанного билета либо посредством устного или письменного сообщения Заказчику.

Услуги по бронированию билета Агентство оказывает Заказчику безвозмездно.

4.2. За оказание услуг перевозки Заказчик оплачивает перевозчику **через Агентство** стоимость, рассчитываемую автоматически системой бронирования с учетом действующих тарифов перевозчика и всех необходимых сборов.

4.3. Заказчик осуществляет оплату стоимости билета и сервисного сбора не позднее срока, сообщенного ему в момент бронирования или выписки билета, в наличном порядке в кассу Агентства либо в безналичном порядке на расчетный счет Агентства, либо посредством платежных банковских карт, платежных систем, платежных сервисов, предоставляемых Агентством.

4.4. Несвоевременное внесение Заказчиком оплаты, указанной в п. 4.3. настоящего Публичного договора является основанием для одностороннего отказа Агентства от исполнения настоящего Публичного договора без возмещения Заказчику каких-либо убытков, а также для аннулирования ранее созданных бронирований и неоплаченных выписанных билетов

4.5. В случае проведения оплаты посредством платежных банковских карт Заказчик несет полную ответственность за любые возможные последствия использования платежной карты, в том числе перед банками, выпустившими данные карты.

4.6. Заказчик настоящим подтверждает, что понимает и согласен с тем, что стоимость услуг перевозки и услуг по бронированию и выписке билета, сообщенная ему Агентством в любое время до фактической выписки билета, не является публичной офертой и может измениться.

4.7. В случае если Заказчиком была проведена предоплата, и тарифы на услуги перевозки были изменены перевозчиком до момента выписки билета, Заказчик обязуется доплатить необходимую сумму с учетом тарифов, действующих на момент выписки билета.

4.8. В случае внесения изменений в билет и/или осуществления возврата билета сервисный сбор, оплаченный Заказчиком при выписке билета, не подлежит возврату. За внесение изменений и/или осуществление возврата билета Заказчик оплачивает сервисный сбор в размере, установленном Агентством.

4.9. Заказчик настоящим подтверждает, что понимает и согласен с тем, что в случае внесения изменений в билет по любым основаниям, стоимость услуг перевозки может быть изменена перевозчиком и обязуется оплатить положительную разницу в стоимости.

4.10. Оплата считается произведенной в момент поступления денег на банковский счет либо в кассу Исполнителя.

4.11. Фактом оплаты Заказчик подтверждает свое согласие со всеми данными услуг по перевозке, в том числе с датами перевозки, направлениями перевозки, сегментами (рейсами) билета, пересадками, типом билета (единый, возвратный), а также с размером сервисного сбора и стоимостью услуг перевозки

## **5. Права и обязанности Сторон**

### **5.1. Агентство обязано:**

5.1.1. своевременно и качественно оказывать услуги в соответствии с условиями настоящего Публичного договора;

5.1.2. соблюдать требования действующего законодательства Республики Казахстан.

### **5.2. Агентство имеет право:**

5.2.1. требовать оплату от Заказчика за оказанные им услуги по выписке билета, а также за услуги по внесению изменений в билет и/или осуществлению возврата билета, в случае если такие услуги были оказаны;

5.2.2. требовать от Заказчика неукоснительного исполнения обязательств, принятых на себя в рамках настоящего Публичного договора;

5.2.3. приостановить или полностью прекратить оказание услуг по настоящему Договору, либо расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке в любое время, в случае неисполнения Заказчиком принятых на себя обязательств по данному Публичному договору, в том числе, но, не ограничиваясь, при несвоевременном проведении оплаты, несвоевременном предоставлении необходимых документов или сведений;

5.2.4. в одностороннем порядке изменять условия настоящего Публичного договора, обеспечивая размещение нового измененного текста в электронном виде на сайте Агентства [www.pulkovo.kz](http://www.pulkovo.kz) и в распечатанном виде в холлах офисов Агентства.

5.2.5. в одностороннем порядке изменять стоимость своих услуг по бронированию, выписке, внесению изменений и/или осуществлению возврата билета

5.2.6. связываться с Заказчиком посредством контактов, сообщенных Агентству Заказчиком, в том числе сообщать по указанным контактам об изменениях условий договора перевозки, ставших известными Агентству от перевозчика, направлять тексты условий и правил перевозчика, в том числе правил применения тарифов к билету на английском языке;

5.2.7. реализовывать иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

### **5.3. Заказчик обязан:**

5.3.1. до заключения настоящего Публичного договора ознакомится с его условиями в полном объеме;

5.3.2. оплачивать услуги Агентства в объеме и в соответствии с настоящим Публичным договором;

5.3.3. не предъявлять к Агентству требований материального и/или нематериального характера, вытекающих из правоотношений Заказчика с перевозчиком по договору перевозки;

5.3.4. самостоятельно узнавать информацию о необходимых визах, разрешениях на въезд, требованиях к сроку действия паспорта, условиям страхования, медицинских требованиях страны назначения и подготавливать указанные документы и обеспечивать соответствие указанным требованиям;

5.3.5. при необходимости иметь нотариально заверенные согласия родителей на выезд несовершеннолетних детей, документы, подтверждающие родство и любые иные необходимые документы.

5.3.6. самостоятельно отслеживать внесение Агентством изменений в условия настоящего Публичного договора;

5.3.7. самостоятельно контролировать и отслеживать статус рейса(-ов), время отправки поездов, время пересадок между сегментами (рейсами) билета согласно данным, указанным в билете;

5.3.8. сообщать пассажиру, для которого приобретен билет, все необходимые сведения о билете, в том числе, является ли билет единым, возвратным, каковы последствия непоследовательного использования сегментов (рейсов) билета, правила применения тарифов перевозчиков;

- 5.3.9. не совершать действий, нарушающих права других клиентов Агентства;
- 5.3.10. предоставлять работнику Агентства в сроки, указанные Агентством, необходимые достоверные сведения и документы для бронирования и выписки билета, в том числе документы, необходимые для выписки билета по льготным тарифам (например, свидетельство о рождении ребенка, пенсионное удостоверение и т.д.);
- 5.3.11. соблюдать требования действующего законодательства Республики Казахстан и законодательства страны въезда, требования таможенных, консульских, пограничных служб и/или иных государственных органов Республики Казахстан и/или зарубежных стран;
- 5.3.12. получать самостоятельно в консульстве страны въезда информацию об основаниях и порядке депортации;
- 5.3.13. при возникновении оснований для депортации Заказчика из страны въезда самостоятельно нести всю ответственность и любые расходы в связи с этим.

#### **5.4. Заказчик имеет право:**

- 5.4.1. обращаться к работникам Агентства по вопросам, касающимся оказания услуг по настоящему Публичному договору, а также для разъяснения правил применения тарифов перевозчиков;
- 5.4.2. реализовывать иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

### **6. Ответственность Сторон**

- 6.1. Заказчик несет полную ответственность за недостоверность сведений и документов, предоставленных им работнику Агентства для бронирования и выписки билета.
- 6.2. Заказчик несет ответственность за нарушение им действующих условий, правил перевозчиков, условий настоящего Публичного договора и последствия, вызванные таким нарушением.
- 6.3. Заказчик несет ответственность за нарушение пассажиром, для которого приобретен билет, действующих условий, правил перевозчиков, условий настоящего Публичного договора и последствия, вызванные таким нарушением.
- 6.4. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Публичному договору виновная Сторона несет ответственность в соответствии с условиями настоящего Публичного договора и действующим законодательством Республики Казахстан.
- 6.5. Стороны не несут ответственность за неисполнение настоящего Публичного договора, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (стихийные явления, военные действия и т.п.).
- 6.6. Агентство не несет ответственности за действия перевозчиков, в том числе за отмену/задержку/перенос авиарейсов, за отмену/задержку/перенос прибытия поездов, за аннулирование оплаченных билетов, за недопуск на посадку Заказчика, за порчу/утерю багажа или личных вещей Заказчика, замену классов бронирования, замену воздушного судна, поезда, за изменение стоимости услуг перевозки и прочие обстоятельства, возникающие по вине перевозчиков.
- 6.7. Заказчик несет ответственность за правильность контактов, предоставленных Агентству для связи с Заказчиком.
- 6.8. Агентство не несет ответственность за уведомление Заказчика об изменениях условий договора перевозки.
- 6.9. В случае возникновения технических неполадок (отключение света, электричества, сбои в работе электронного оборудования и т.д.) в период оказания услуг по бронированию и выписке билетов в рамках настоящего Публичного договора Агентство предпринимает все необходимые меры для их скорейшего устранения, но не несет

ответственность перед Заказчиком за последствия, вызванные такими техническими неполадками.

6.10. Стороны пришли к согласию о том, что ввиду безвозмездного оказания Агентством услуг по бронированию билета Агентство не несет никакой ответственности перед Заказчиком за результаты оказания услуг по бронированию билета.

6.11. В случае если работником Агентства допущены ошибки при осуществлении Агентством возмездных услуг по настоящему Договору, ответственность Агентства по возмещению Заказчику убытков, вызванных такими ошибками, ограничивается реальным ущербом в имуществе без возмещения упущенной выгоды.

6.12. В случае нарушения Агентством обязательств, принятых по настоящему Договору, ответственность Агентства по возмещению Заказчику убытков, вызванных такими нарушениями, ограничивается реальным ущербом в имуществе без возмещения упущенной выгоды.

## **7. Доступ сбор и обработка персональных данных Заказчика**

7.1. Заказчик, заключая настоящий Публичный договор, дает Агентству согласие на сбор, обработку и доступ ко всем своим персональным данным, необходимым для оказания Агентством услуг по настоящему Публичному договору, а также дает согласие на трансграничную передачу своих персональных данных на территорию иностранных государств, не обеспечивающих защиту персональных данных, если это необходимо для целей оказания Агентством услуг по настоящему Публичному договору. Агентство использует указанные персональные данные Заказчика исключительно в целях исполнения обязательств перед Заказчиком по условиям настоящего Публичного договора и принимает необходимые и возможные меры по защите персональных данных. Агентство не несет ответственность за порядок использования персональных данных Заказчика третьими лицами, которым они стали известны в силу исполнения Агентством своих обязательств по настоящему Публичному договору.

7.2. Агентство вправе использовать электронный адрес и номер телефона, предоставленные Заказчиком для новостной и рекламной рассылки. Заказчик вправе в любое время отказаться от указанной рассылки путем направления советующего сообщения на электронный адрес Агентства либо посредством телефонного звонка в Агентство.

## **8. Разрешение споров**

8.1. Все споры, вытекающие из настоящего Публичного договора, Стороны будут по возможности разрешать путем ведения письменных переговоров. При невозможности достижения согласия спор подлежит передаче в суды города Караганда в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

8.2. К правоотношениям, вытекающим из настоящего Публичного договора, применяется законодательство Республики Казахстан.

## **9. Прочие положения**

9.1. Настоящий Публичный договор является публичным договором согласно статье 387 Гражданского Кодекса Республики Казахстан.

9.2. Текущая редакция настоящего Публичного договора размещается с «25» ноября 2020 года в электронном виде на сайте Агентства по следующему адресу: [www.pulkovo.kz](http://www.pulkovo.kz) и в распечатанном виде в холлах офисов Агентства, что обеспечивает свободный доступ к его ознакомлению перед принятием Заказчиком решения о получении услуг на условиях настоящего Публичного договора.

9.3. Размещение текста настоящего Публичного договора в электронном виде на сайте Агентства по следующему адресу: [www.pulkovo.kz](http://www.pulkovo.kz) и в распечатанном виде в холлах

офисов Агентства, является публичным предложением (офертой) Агентства, адресованным неопределенному кругу лиц заключить настоящий Публичный договор.

9.4. Заключение настоящего Публичного договора производится путем присоединения Заказчика к настоящему Публичному договору, т.е. посредством принятия (акцепта) Заказчиком публичной оферты.

9.5. Акцепт (принятие) публичной оферты должен быть полным и безоговорочным без каких-либо условий, изъятий и оговорок.

9.6. Публичная оферта признается принятой (акцептированной), а настоящий Публичный договор – заключенным, с момента оплаты Заказчиком услуг Агентства или с момента обращения Заказчика в Агентство с просьбой забронировать и выписать билет, в зависимости от того, что наступит раньше.

9.7. Настоящий Публичный договор вступает в силу с даты его заключения и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств по нему.

9.8. Настоящий Публичный договор может быть заключен Заказчиком в пользу третьего лица (пассажира). В данном случае права и обязанности Заказчика по настоящему Публичному договору в равной степени несут Заказчик и указанное третье лицо.

9.9. Агентство вправе в любой момент в одностороннем порядке изменить условия настоящего Публичного договора.

9.10. Ни одна из Сторон не имеет право передавать свои обязательства по настоящему Публичному договору третьей стороне без письменного согласия другой Стороны.

9.11. Недействительность отдельных положений настоящего Публичного договора не влечет за собой недействительность прочих его положений.

#### **10. Адрес и реквизиты Агентства:**

**Товарищество с ограниченной ответственностью «Авиатургентство ПУЛКОВО»**

100008, Республика Казахстан, Караганда, Бухар Жырау, дом № 68

БИН 060640002157

IBAN KZ489470398990028021

БИК ALFAKZKA

Банк: АО ДБ "Альфа-Банк"