

## **Соглашение об использовании Сайта и Мобильного приложения MyTravel для Пользователя**

В соответствии с настоящим соглашением об использовании Сайта и Мобильного приложения MyTravel (далее – «Соглашение») Вы подтверждаете, что:

- Вы достигли совершеннолетия, Вы дееспособны, правоспособны, имеете законное право вступать в договорные отношения и будете использовать Сайт и Мобильное приложение MyTravel в соответствии с настоящим Соглашением;
- вся информация, предоставляемая Вами, является правдивой, точной, актуальной и полной; при бронировании и покупке услуг Партнёров для третьих лиц, от имени которых Вы имеете право осуществлять данные действия, Вы должны информировать этих лиц обо всех условиях, правилах и выбранной услуги, а также обо всех возможных изменениях, связанных с произведённым бронированием/покупкой;
- при бронировании и покупке услуг Партнёров для себя и/или других лиц Вы соглашаетесь не осуществлять дублирование броней и заказов;
- Вы принимаете на себя все коммерческие риски (оплата штрафов, обязательных сборов при их наличии, оформление нового заказа на услуги Партнёров и прочее) при использовании Сайта и Мобильного приложения MyTravel;
- Вы даете Компании согласие на сбор, обработку и хранение Ваших персональных данных в соответствии с законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите»;
- Вы принимаете условия Политики конфиденциальности и обработки персональных данных.

Пользователь подтверждает и гарантирует, что самостоятельно ознакомился, понимает и согласен с:

- требованиями к документам, необходимым для бронирования, оплаты и пользования услугами Партнёров, и обязуется самостоятельно обеспечить их подготовку;

- правилами и условиями оказания услуг Партнёров;

- правилами обслуживания банковских продуктов и иных средств платежа, используемых для оплаты услуг Партнёров.

### **ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В СОГЛАШЕНИИ**

Для целей настоящего Соглашения используются следующие определения:

- Сайт – интернет-сайт, размещенный в домене mytravel.kz и его поддоменах, состоящий из совокупности разделов, веб-страниц, контента, а также программных и аппаратных средств, баз данных, посредством которых обеспечивается доступность данной информации в сети Интернет;

- Мобильное приложение - мобильное приложение mytravel, состоящее из совокупности разделов, контента, а также программных и аппаратных средств, баз данных, посредством которых обеспечивается доступность данной информации в сети Интернет;
- Компания – Товарищество с ограниченной ответственностью Республика Казахстан, 050060, город Алматы, улица Розыбакиева, дом 263, БИН 230140021322. Компания является собственником и администратором Сайта и Мобильного приложения;
- Пользователь – дееспособное физическое лицо, создавшее учетную запись на Сайте или в Мобильном приложении по логину и паролю, а также согласившееся с условиями настоящего Соглашения, в собственном интересе либо выступающее от имени и в интересах представляемого им юридического или физического лица;
- Услуги – услуги по организации проживания в глэмпингах, базах отдыха, загородных домах, санаториях и гостиницах и дополнительных услуг, предоставляемых Партнером Пользователем на условиях, определенных Партнером и размещенных на Сайте и в Мобильном приложении;
- Заказ – Услуга Партнера, которую выбрал и забронировал Пользователь на Сайте или в Мобильном приложении.
- Партнер – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, предлагающее Пользователю услуги по организации проживания в глэмпингах, базах отдыха, загородных домах, санаториях и гостиницах.

### **РЕГИСТРАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ И ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА НА САЙТЕ ИЛИ В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ**

Для оформления Заказа на Сайте или в Мобильном приложении MyTravel Пользователь регистрируется на Сайте или в Мобильном приложении MyTravel. Вы подтверждаете, что при регистрации указываете верный электронный адрес и телефон и имеете полный доступ к указанным данным. MyTravel не несет ответственность за предоставление Пользователем неверной информации. Во время и после оформления Заказа Пользователь обязан самостоятельно проверить соответствие предоставленных им данных и деталей Заказа, информации, указанной в документах, подтверждающих бронирование услуг Партнеров. В случае обнаружения расхождений в момент оформления Заказа Пользователь обязан незамедлительно сообщить о них в службу поддержки Компании. Оформление Заказа завершается успешной оплатой в порядке и размере, отображаемыми на странице оплаты Заказа, если правилами Партнера не предусмотрено оплата наличным платежом в момент заселения в Объект размещения.

Вопросы юридического характера, претензии, обращения за компенсациями и иные вопросы, требующие или которые могут потребовать непосредственного взаимодействия Пользователя с Партнером, решаются Пользователем самостоятельно.

Мы сохраняем за собой право по собственному усмотрению в любое время отказать в доступе к Сайту и приложению MyTravel и к услугам, которые мы предлагаем в случае нарушения Пользователем настоящего Соглашения.

### **ОТКАЗ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

Компания не оказывает самостоятельно услуги по перевозке, страхованию, аренде авто, гостиничные услуги и иные предоставляемые на Сайте и Мобильном приложении MyTravel услуги Партнеров. Исполнителем указанных услуг является соответствующий Партнер. Описание оказываемых услуг, стоимость, правила и условия их оказания определяются Партнером. Компания предоставляет сервис по их бронированию и оформлению подтверждающих бронирование документов. Компания, являясь собственником сервиса по бронированию услуг Партнеров, не может контролировать действия или бездействие Партнеров и устанавливать правила оказания ими услуг.

Компания не гарантирует 100%-ной точности и не несёт ответственности за неполноту либо недостоверность информации (в частности, наличие мест по тарифу, номеров в Объектах размещения) и описание любой услуги на Сайте и Мобильном приложении MyTravel, предоставляемое Партнерами, в том числе в системе бронирования, что не лишает Пользователя права требовать возмещения убытков у Партнеров.

Заказ услуг Партнеров на Сайте и Мобильном приложении MyTravel обеспечивается Компанией, Партнерами, привлекаемыми подрядчиками, платежными системами, и Компания не гарантирует непрерывности в работе, полное отсутствие технических ошибок. В случае полной или частичной неработоспособности Сайта или Мобильного приложения MyTravel или его компонентов в течение какого-либо времени, а также при отсутствии возможности доступа Пользователя к системе или несения им любых косвенных или прямых убытков в связи с данными обстоятельствами Пользователю следует обратиться в службу поддержки Компании для решения возникших проблем. Компания и Партнеры могут вносить корректировки и изменения на Сайте или в Мобильном приложении MyTravel в любое время.

Вся информация, предоставленная на Сайте и в Мобильном приложении MyTravel, описание услуг, оказываемых соответствующими Партнерами, предоставляются по принципу «как есть», в том виде, в каком она получена от Партнеров.

Компания не несет перед Пользователем ответственности за качество и защищенность используемых Пользователем каналов связи при использовании Сайта и Мобильном приложении MyTravel, равно как и за любой ущерб, причиненный Пользователю в результате использования Пользователем некачественных или незащищенных компьютерных систем и каналов связи.

Обработка Заказов, оформляемых Пользователями, осуществляется автоматически на основании предоставляемых Пользователем сведений и документов и совершаемых

Пользователем действий. Компания не совершает за Пользователя никаких действий по оформлению Заказа без авторизации Пользователя.

В случае если после оформления бронирования и оплаты Заказа и списания соответствующей суммы Заказа со счета Пользователя, вследствие технического сбоя на электронную почту, указанную Пользователем, поступило письмо-уведомление о незавершенном бронировании данного Заказа со ссылкой для завершения бронирования, Пользователь обязуется не совершать каких-либо действий по завершению бронирования до уточнения у службы поддержки Компании информации об оформлении Заказа. Компания не несет ответственности за не уточнение Пользователем информации о заказе и за создание дубликатов, двойных бронирований, например, вследствие завершения и повторного создания и оплаты аналогичного Заказа.

Забронированные Пользователем на Сайте или в Мобильном приложении MyTravel услуги Партнеров регулируются условиями и правилами соответствующего Партнера и оказываются непосредственно Партнерами. Компания не несет ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Партнером Услуг своих обязательств по предоставлению Пользователю забронированных услуг.

Компания не гарантирует качество, объем, своевременность и исполнение предоставляемых Партнерами забронированных услуг, а также не несет ответственности и не возвращает денежные средства и не возмещает каких-либо косвенных или прямых затрат за несоблюдение правил обслуживания непосредственным Партнером услуги, включая, но не ограничиваясь, в случае избыточного бронирования, забастовки, обстоятельств непреодолимой силы, непоступления денежных средств в результате действий (бездействия) со стороны платежных систем, кредитных и/или банковских организаций, а также иных причин, находящихся вне непосредственного контроля Компании, что не ограничивает право Пользователя требовать возмещения убытков с виновного лица.

Компания не несет ответственности за действия и бездействия Партнеров и иных третьих лиц.

Компания не несет ответственности за незнание и/или несоблюдение Пользователем, Партнером и любыми третьими лицами норм действующего законодательства Республики Казахстан. Пользователь несет самостоятельную ответственность за ознакомление и соблюдение действующих норм, включая, но не ограничиваясь, нормы законодательства Республики Казахстан, международных договоров, правила, установленные Партнерами, в том числе по вопросам предоставления сведений и документов, необходимых для оказания Партнерами забронированных услуг, их оплаты, изменения объема оказываемых услуг, отмены и возврата стоимости.

Компания не несет ответственность за негативные последствия и убытки, связанные с невозможностью использования Пользователем заказанных на Сайте или в Мобильном приложении MyTravel услуг в результате предоставления недостаточных и/или

ошибочных сведений или документов, их непредоставления или несвоевременного предоставления, а также в результате нарушения Пользователем положений настоящего Соглашения, правил, установленных Партнерами, действующего законодательства Республики Казахстан и иных применимых требований.

Компания не несет ответственность за несанкционированный доступ к аккаунту Пользователя, а также за любые последствия, возникающие в связи с отсутствием у Пользователя информации о забронированных услугах в связи с тем, что Пользователь не отслеживает состояние оформленного Заказа, не проверяет электронную почту на предмет получения от Компании информации о забронированных услугах и не обращается за информацией к службе поддержки Компании за получением недостающей информации.

Размер ответственности Компании ограничивается величиной сбора Компании, которую Компания получает от Партнера, что не исключает права Пользователя требовать возмещения убытков с Партнера.

Пользователь несет самостоятельную ответственность за отказ от проживания в Объекте размещения и от других забронированных услуг. Пользователь обязуется возместить расходы, возникшие в связи с отказом от проживания в Объекте размещения и/или от других забронированных услуг в случае, если это предусмотрено условиями и правилами Партнера.

## **БРОНИРОВАНИЕ И ОПЛАТА УСЛУГ ОБЪЕКТА РАЗМЕЩЕНИЯ**

Перед тем, как забронировать Объект размещения на Сайте или в Мобильном приложении MyTravel, ознакомьтесь, пожалуйста, с условиями настоящего Соглашения, а также с тарифами и правилами, условиями отмены бронирования, возврата стоимости бронирования Объекта размещения, отображаемыми в момент бронирования и/или оплаты. Информация об Объектах размещения, доступная на Сайте и в Мобильном приложении MyTravel, включая тарифы и правила, условия отмены бронирования, возврата стоимости бронирования Объекта размещения, размещается в том виде, в каком ее представляет соответствующий Партнер. Оформление бронирования Пользователем означает ознакомление и согласие Пользователя с правилами и условиями размещения в Объекте размещения, установленными Партнером и указанными на Сайте и в Мобильном приложении MyTravel.

Обращаем Ваше внимание, что бронирование Объектов размещения несовершеннолетним физическим лицом запрещено и нахождение несовершеннолетнего физического лица на территории Объекта размещения без сопровождения законного представителя запрещено.

Пользователь оформляет бронирование Объекта размещения на Сайте или в Мобильном приложении MyTravel с учетом количества гостей, подходящих дат заезда и выезда и иных необходимых характеристик. Пользователь несет ответственность за правильное,

своевременное предоставление достоверных данных и документов, необходимых как для оформления бронирования Объекта размещения, так и для заезда, а также за уточнение необходимых характеристик в случае возникновения сомнений, в том числе о стоимости дополнительной кровати, перечне бесплатных услуг.

Стоимость бронирования Объекта размещения и порядок оплаты указывается на Сайте и в Мобильном приложении MyTravel на день оформления бронирования и устанавливается соответствующим Партнером. Бронирование Объекта размещения гарантируется предоплатой, если это предусмотрено правилами Партнера, что будет отражено на Сайте или в Мобильном приложении в момент бронирования. В иных случаях бронирование считается гарантированным после получения подтверждения Пользователем в личном кабинете на Сайте или в Мобильном приложении или на электронную почту, указанную во время регистрации, подтверждение бронирования со статусом “Подтверждено”.

На Сайте и в Мобильном приложении MyTravel предусмотрена полная предоплата услуг Объекта размещения путем безналичного платежа, если это регламентировано правилами Партнера. В случае оплаты забронированных услуг на Сайте или в Мобильном приложении MyTravel, на банковской карте Пользователя блокируется сумма в валюте выбранной услуги. Средства с указанной банковской карты списываются только в случае подтверждения возможности оказания услуг Объектом размещения. В случае невозможности оказания соответствующих услуг сумма предоплаты автоматически разблокируется на банковской карте Пользователя. После оплаты Пользователь получает в личном кабинете на Сайте или в Мобильном приложении MyTravel или на электронную почту, указанную во время регистрации, подтверждение бронирования со статусом “Подтверждено”. В случае если пришло подтверждение бронирования со статусом “В обработке”, то бронирование будет подтверждено или отклонено в течение 12 часов с момента бронирования или в течение 12 часов с начала рабочего времени Объекта размещения, в случае если Объект размещения работает не круглосуточно. В случае если бронирование отклонено, то предоплата не списывается с Пользователя.

На Сайте и в Мобильном приложении MyTravel предусмотрена оплата услуг Объекта размещения наличным платежом в момент заселения в Объект размещения, если это регламентировано правилами Партнера.

Любые дополнительные услуги, не включенные в стоимость бронирования, могут быть оказаны Партнером Пользователю за дополнительную плату, устанавливаемую Партнером. Пользователь обязуется самостоятельно связаться с Партнером по вопросу оказания дополнительных услуг.

Компания является собственником программного обеспечения MyTravel, онлайн платформы, которая позволяет Партнеру в рамках своей предпринимательской деятельности предлагать Пользователям для бронирования Объекты размещения, экскурсии, туры, иные услуги для досуга, а Пользователю бронировать у Партнера Объекты размещения, экскурсии, туры, иные услуги для досуга, при этом Компания не является не является собственником, агентом, туроператором, представителем,

аффилированным лицом Партнера, который разместил свою информацию на Сайте и в Мобильном приложении MyTravel.

После оформления бронирования Пользователем и внесения предоплаты Компания взимает у Партнера сбор, являющийся вознаграждением за пользование Партнером онлайн-платформы.

По завершении процесса бронирования Вы получите подтверждение Заказа с указанием данных бронирования, номера Заказа на Сайте и в Мобильном приложении MyTravel и резервационного номера Партнера. Оформление подтверждающих бронирование документов является подтверждением выполнения своих обязательств Компанией. Исполнителем забронированных услуг является Партнер.

Заселение Пользователя в Объект размещения производится в соответствии с правилами Объекта размещения и при предоставлении документа, удостоверяющего личность Пользователя (всех гостей, проживающих в номере). В случае не заезда Пользователя в Объект размещения в течение установленного Партнером времени, бронирование Объекта размещения отменяется, при этом применяются штрафные санкции, предусмотренные Партнером. Не позже дня заезда Пользователь обязуется самостоятельно уведомить Объект размещения напрямую либо через Компанию о планируемом прибытии в Объект размещения позже установленного времени заселения и получить подтверждение о такой возможности. Прибытие в Объект размещения после 18 часов по местному времени без направления соответствующего предварительного заблаговременного уведомления и получения соответствующего разрешения от Объекта размещения может рассматриваться правилами некоторых Партнеров как не заезд («no-show») и привести к аннулированию бронирования с взиманием штрафа до 100% от стоимости бронирования.

Компания не несет ответственности за несоблюдение Пользователем предусмотренного порядка заселения в Объект размещения.

Компания не несет ответственности за качество, своевременность и/или объем услуг, оказываемых Партнерами, а также за их действия или бездействие.

### **ИЗМЕНЕНИЕ ИЛИ ОТМЕНА БРОНИРОВАНИЯ ОБЪЕКТА РАЗМЕЩЕНИЯ**

Порядок оказания услуг по размещению в Объекте размещения и дополнительных услуг Партнера регулируется правилами Партнера.

При необходимости внесения изменения в бронирование Объекта размещения Пользователь отменяет бронирование согласно правилам и политикам отмены Партнера и оформляет новое бронирование на условиях, установленных соответствующим Партнером. Изменение и отмена бронирования Объекта размещения, а также возврат стоимости бронирования после завершения процесса бронирования осуществляются Пользователем самостоятельно через личный кабинет на Сайте или в Мобильном

приложении MyTravel в установленные правилами Партнера сроки. В случае возникновения вопросов Пользователю следует обратиться в службу поддержки Компании заблаговременно.

В случае отмены бронирования применяются правила, установленные Партнером. При отмене бронирования Пользователь оплачивает в полном объеме штрафы, установленные Партнером. В случае если правилами Партнера предусматривается возврат, Компания перечисляет сумму возврата в течение 10 (десять) рабочих дней.

Компания не несет ответственности за решения, принимаемые Партнером по вопросам возврата стоимости бронирования, и в вопросах отмены бронирования руководствуется исключительно правилами, установленными Партнером.

### **ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ**

Все содержимое Сайта и Мобильного приложения MyTravel, за исключением информации, предоставленной Партнером, и программный код являются интеллектуальной собственностью Компании.

Если Вы считаете, что материалы, размещенные на нашем Сайте и в Мобильном приложении MyTravel, нарушают Ваши права, Вы или Ваш уполномоченный представитель можете отправить нам письменное уведомление, которое должно включать следующую информацию: определение авторских прав, которые, по Вашему мнению, мы нарушаем; Ваши контактные данные, в том числе адрес электронной почты и номер телефона; Ваше согласие с тем, что информация, содержащаяся в уведомлении верна, и Вы осознаете, что можете быть привлечены за лжесвидетельство, и подающая жалобу сторона имеет право действовать от имени владельца эксклюзивных прав, которые предположительно нарушаются. Уведомление должно быть подписано лицом, уполномоченным действовать от имени владельца эксклюзивных прав, которые предположительно были нарушены. Уведомление должно быть отправлено нам по электронной почте на адрес [info@mytravel.kz](mailto:info@mytravel.kz). Перед направлением уведомления мы рекомендуем Вам проконсультироваться с юристом. Мы рассмотрим все уведомления, которые соответствуют требованиям, указанным выше. Следует учесть, что в случае подачи ложного заявления о нарушении авторских прав, Вы также можете нести ответственность за убытки, причинённые нам.

### **ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

Любое программное обеспечение на этом Сайте и в Мобильное приложение MyTravel является объектом авторских прав Компании. Настоящим мы предоставляем Вам, Пользователю, ограниченную, персональную, непередаваемую лицензию на использование программного обеспечения для просмотра и иного использования Сайта и Мобильного приложения MyTravel в соответствии с этим Соглашением, и ни для каких других целей.

Любое воспроизведение или распространение программного обеспечения вне целей Соглашения категорически запрещено и может повлечь за собой гражданскую и уголовную ответственность.

## **ВНЕШНИЕ ССЫЛКИ**

Если какая-либо часть данного Сайта или Мобильное приложение MyTravel содержит ссылки на другие сайты, то следует понимать, что такие ссылки предоставляются только для справки. Мы не контролируем такие сайты и не несем ответственность за их содержание. Мы рекомендуем предпринять все возможные меры предосторожности перед началом использования других сайтов.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Вы соглашаетесь защищать и ограждать Компанию от любых претензий, исков, требований, потерь, убытков, штрафов и прочих расходов любого характера (включая, но не ограничиваясь бухгалтерскими и юридическими расходами), предъявляемых третьими сторонами в случае нарушения Вами настоящего Соглашения, любого закона и/или прав третьих лиц.

В пределах, допустимых действующим законодательством, Вы соглашаетесь с тем, что несёте ответственность за любой иск или претензию в адрес Компании, вытекающие из или в связи с Вашим доступом к Сайту и Приложению MyTravel или использованием Сайта и Мобильного приложения MyTravel на протяжении 3 (трех) лет с даты получения иска или претензии.

Если какая-либо часть настоящего Соглашения будет признана недействительной, незаконной или не имеющей законной силы, то действительность, законность и применимость остальных положений остается в силе. Наш отказ или задержка выполнения какого-либо положения настоящего Соглашения в любое время не отменяет нашего права на применение того же или любого другого положения настоящего Соглашения в будущем.

Признаются подписанными (заверенными) простой электронной подписью Пользователя электронные письма (включая все вложения), направленные Пользователем с электронной почты, на которую зарегистрирован профиль (аккаунт) Пользователя, а также сообщения в чат поддержки в Мобильном приложении или на Сайте из профиля (аккаунта) Пользователя.

Настоящее Соглашение (и любые другие положения и условия, упомянутые в данном документе) является полным соглашением между Вами и Компанией в отношении Сайта и Мобильного приложения MyTravel и заменяет все предыдущие сообщения и предложения, переданные по электронной почте, в устной или письменной форме между Пользователем и Компанией в отношении этого Сайт и Мобильное приложение MyTravel. Печатная версия данного Соглашения и любого уведомления в электронной форме могут

быть приняты в судебных или административных разбирательствах, исходя из или касающиеся настоящего Соглашения в той же степени и по тем же условиям, что и другие деловые документы и записи, изначально созданные и хранящиеся в печатной форме.

Компания вправе в одностороннем порядке вносить изменения в условия Соглашения, направленные на: повышение качества и доступности Сайта и Мобильного приложения MyTravel; обеспечение эффективности и надежности Сайта и Мобильного приложения MyTravel; соблюдение законодательства Республики Казахстан. Изменения в условия Соглашения вступают в силу с момента опубликования обновленной версии Соглашения в интернет на Сайте и в Мобильном приложении MyTravel.