

созданное и действующее по законодательству Республики Казахстан, на основании Свидетельства о регистрации в едином реестре турагентов Республики Казахстан регистрационный номер \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Турагент», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и **Товарищество с ограниченной ответственностью «Premium Travel Company»** (государственная лицензия на осуществления туроператорской деятельности № ТО-902 от 25.11.2011 года, выдано Министерством туризма и спорта Республики Казахстан, Комитет индустрии туризма, Номер 0025 Свидетельства участника системы гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма Камкор), в лице Генерального директора Хохленко Евгении Анатольевны, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Туроператор», с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Агентский договор на реализацию Туристского продукта (далее по тексту – «Договор») о нижеследующем:

### **СТАТЬЯ 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.**

- 1.1. На условиях настоящего Договора и Приложений/Заявок на бронирование (далее по тексту Заявок) к нему, а Турагент обязуется от имени Туроператора осуществлять их дальнейшую реализацию туристам и (или) иным заказчикам. Формирование туристских продуктов осуществляется как непосредственно Туроператором, так и с помощью третьих лиц (в том числе нерезидентов Республики Казахстан) за агентское вознаграждение. Размер комиссионного вознаграждения до 10(десяти) процентов, размер которого отражается в каждой Заявке.
- 1.2. При этом, под туристским продуктом по настоящему Договору Стороны понимают как совокупность туристских услуг, необходимых для организации путешествия туриста в запланированном объеме.
- 1.3. Каждая из Сторон гарантирует, что на момент заключения настоящего Договора зарегистрирована в полном соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и в течение срока его действия обладает/будет обладать всеми необходимыми средствами, полномочиями и разрешительными документами для осуществления туристской деятельности в соответствии с законодательством, а лицо, подписавшее настоящий Договор, обладает на то необходимыми полномочиями без каких либо ограничений.
- 1.4. Ценовые предложения по турам предоставляются, посредством оперативной рассылки электронным путем и/или на официальном сайте Туроператора - **www.premiumtravel.kz**.
- 1.5. **Турагент обязан реализовывать (продавать) туристские продукты туристам исключительно только по заявленным Туроператором (на Сайте, в специальных рассылках, в подтверждении бронирования туристского продукта или иных документах) ценам, в соответствии с условиями настоящего Договора и иными уведомлениями Туроператора, в том числе размещенными на Сайте, снижать и повышать которые Турагент не имеет права.** Данное условие распространяется так же на случаи, когда Турагент рекламирует, информирует, продвигает туристские продукты. Такие цены устанавливаются непосредственно сформировавшим туристский продукт Туроператором и третьим лицом – иностранным туроператором, (далее – принимающая компания) и являются максимальными ценами для туристов. При этом, Стороны договорились, что такие цены на туристские продукты включают в себя суммы агентского вознаграждения для Турагента. В случае несоблюдения Турагентом условиям по реализации туристам туристских продуктов по таким заявленным и установленным ценам, Туроператор имеет право в одностороннем порядке в любое время расторгнуть настоящий Договор.
- 1.6. Также Стороны договорились, что туристский продукт (или его соответствующая часть) может быть сформирован к непосредственному началу его использования и фактически начат к использованию туристами в отправной точке туристского маршрута, которая будет находиться за пределами Республики Казахстан. В этом случае организация доставки / своевременное прибытие туристов до такой отправной точки туристского маршрута, является ответственностью Турагента или непосредственно туристов. В случае не прибытия и (или) не своевременного прибытия туристов по каким либо причинам в такую отправную точку и как следствие неприбытие и (или) опоздание туристов к времени отправления транспорта, услуги которого входят в туристский продукт, то данное обстоятельство будет признаваться как невозможность использования туристского продукта / исполнения договора/Приложения на туристское обслуживание, возникшей по вине туриста, в связи с чем общая стоимость туристского продукта подлежит оплате в полном размере.

### **СТАТЬЯ 2. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВОК И РАБОТЫ ПО ЗАЯВКАМ.**

- 2.1. В целях реализации Туристского продукта Турагент самостоятельно осуществляет поиск Туристов (Клиентов), заключает с ними или иными заказчиками Договора на Туристское обслуживание, при этом заключаемые договора не должны противоречить целям настоящего Договора и должны содержать все существенные условия, предусмотренные законодательством Республики Казахстан о туризме.
- 2.2. Заявка на бронирование (Приложение №1) принимается только в письменной форме, за подписью ответственного лица Турагента и скрепляется его печатью. Заявки являются неотъемлемой частью настоящего Договора. За корректность предоставленных данных ответственность несет Турагент. Турагент предоставляет письменную Заявку на бронирование (Приложение №1) сотруднику Туроператора, в один из адресов (е-мейл, факс), указанных на информационных носителях Туроператора (веб-сайт, электронная рассылка).

- 2.3. После принятия Заявки на бронирование, в течение от 1 до 3 (трех) рабочих дней Туроператор сообщает Турагенту о возможности/невозможности подтверждения Заявки.
- 2.4. Ответственность по Заявке на бронирование Приложение №1 возникает у Турагента с момента выставления счета Туроператором. Любой полный или частичный отказ Турагента от подтвержденной Заявки на бронирование, в том числе внесения изменений в Заявку, либо факт не поступления оплаты рассматривается как неисполнение и/или ненадлежащее исполнение поручения по настоящему Договору и для Турагента наступает ответственность, установленная Договором.
- 2.5. Туроператор имеет право принять или отклонить заявку, письменно известив об этом Турагента. Туроператор информирует о принятии заказа посредством направления подтверждения бронирования заявки по электронной почте, факсимильной связи или в персонифицированной системе бронирования на Сайте. Датой подтверждения Заявки является дата, указанная в таком подтверждении или в счете на оплату.
- 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 случае необходимости внесения изменений и (или) дополнений в Заявку (ранее подтвержденную Туроператором), по инициативе Турагента и (или) туриста, Туроператор содействует о внесении таких изменений и (или) дополнений, при этом Стороны договорились что: а) изменения и (или) дополнения в Заявку осуществляются только при возможности у Туроператора / поставщика таких услуг; 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.
- 2.8. В момент оформления Заявки, довести до сведения Туроператора, информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности осуществить путешествие, включая, но, не ограничиваясь: различного рода заболевания Туриста, связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.); имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран; ограничения на право выезда из Республики Казахстан, наложенные государственными органами и/или иными компетентными органами; иностранное гражданство Туриста, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является Турист, в случае если он не гражданин Республики Казахстан; необходимость получения Туристу специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований;

### **СТАТЬЯ 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **3.1. Туроператор обязуется:**

- Предоставить Турагенту подробную и достоверную информацию об особенностях турпродукта;
- Немедленно предупредить Турагента обо всех, не зависящих от него обстоятельствах, которые грозят сроку и качеству оказываемых Туроператором Услуг, и согласовать с Турагентом срок для устранения вышеуказанных обстоятельств;
- Туроператор обязан в случае изменений обстоятельств, предусмотренных настоящим Договором и необходимости существенного изменения условий настоящего Договора немедленно сообщить Турагенту в письменной форме о характере таких изменений и возможных последствиях;
- Незамедлительно информировать уполномоченный орган в области Туристской деятельности, и уполномоченный орган в области чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также Турагента с момента, когда они узнали или должны были узнать о чрезвычайном происшествии с Туристами Турагента во время путешествия. Если чрезвычайное происшествие произошло с иностранными Туристами на территории Республики Казахстан или Туристами-гражданами Республики Казахстан за пределами Республики Казахстан, Туроператор обязан проинформировать также органы дипломатической службы.
- Если при наличии оформленной Туроператором Турагенту визы по туру, Турагент откажется от заказанного тура, то Туроператор обязан направить письмо в Посольство/консульство/Визовый центр страны, выдавшей визу, о том, что Турист Турагента отказался от тура в рамках, которого выдавалась виза. Посольство/консульство/Визовый центр страны **ВПРАВЕ АННУЛИРОВАТЬ** выданную визу, в связи с отказом Турагента от заказанного тура. При наступлении случая аннулирования визы, Туроператор не несет никакой ответственности, Турагент, подписывая настоящий Договор соглашается с данным пунктом и претензий по нему не имеет. Подписанием данного Договора Турагент подтверждает свое ознакомление и согласие с указанной информацией.
- Принимать самостоятельные решения и осуществлять все предусмотренные действующим законодательством Республики Казахстан действия, необходимые для успешного оказания услуг;
- В случае аннуляции подтвержденной заявки Турагентом по его инициативе, а также в случае невозможности Туристом совершить поездку по любым причинам, не зависящим от Туроператора, в том числе в связи с отказом посольства/консульства иностранного государства в выдаче визы, Туроператор вправе удержать с Турагента свои

фактические расходы, включая удержания и другие финансовые санкции, предъявленные Туроператору третьими лицами, в связи с отменой забронированных услуг по настоящему Договору/Заявке на бронирование.

### **3.2. Турагент обязан:**

- Турагент обязуется обеспечить наличие заключенных договоров с каждым туристом, с условиями указанными в настоящем Договоре, в ином случае вся ответственность ложится на Турагента. В обязательном порядке включать в договора, 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, а также сведения о туроператоре, сформировавшем реализуемый туристский продукт должны содержать все существенные условия, определенные Законом Республики Казахстан «О Туристской деятельности в Республике Казахстан»;
- Турагент несет ответственность за подлинность, достоверность предоставляемых документов и информации, за своевременность их предоставления, а также за все убытки и последствия, возникшие в случае недостоверности и несвоевременности предоставления последних;
- Осуществлять проверку надлежащего оформления и срока действия выездных документов туристов. Передать Туроператору все необходимые для совершения Туристом поездки документы (паспорт, справки с места работы и/или учебы и т.п.) для передачи их в консульские и/или иные службы иностранных государств с целью оформления въездных виз: до передачи Туроператору документов для оформления визы Турагент обязан: самостоятельно проверить в паспорте и в паспортах третьих лиц, с которыми планирует посетить страну временного пребывания: наличие подписи, срока действия паспорта, отсутствие в данных документах сильных загрязнений, надорванных и сильно потрепанных страниц;
- Турагент без прямого участия Туроператора не имеет права изменять, добавлять или исключать туристские продукты, сформированные и подтвержденные Туроператором.
- В письменной форме предоставлять каждому туристу путевку, туристский ваучер, памятку туриста, достоверную информацию о туристском продукте, правилах въезда, выезда и пребывания в стране (месте) временного пребывания, времени и условиях вылета и перелета (в том числе о возможных задержках), правилах перевозчиков, условий проживания и питания, правил (мер) личной безопасности (внимательности, бдительности, осторожности), о законодательстве, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, отношении к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания,
- Обязан, ознакомить туриста о правилах возврата туристской путевки (с учетом удержаний) и других условий обслуживания, а также об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов. Ознакомление с изложенной в настоящем подпункте информацией, каждый турист должен заверить своей подписью,
- Предоставлять туристу исчерпывающую информацию 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.
- Информировать 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. разъяснить Туристам, что Туроператор и Турагент не несут ответственность за утрату багажа Туриста при его перевозке авиаперевозчиком. Ознакомить Туристов, что в случае неполучения багажа в аэропорту прилета, Турист должен предъявлять претензию непосредственно перевозчику. При перемещении багажа Туриста службами аэропорта ответственность за багаж несет аэропорт;
- Разъяснить Туристам, что ответственность за багаж в пункте назначения несут Турист и соответствующий субъект, владеющий местами размещения Туристов (гостиницы, мотели, кемпинги, Туристские базы, гостевые дома, дома отдыха, пансионаты и другие здания, и сооружения, используемые для проживания Туристов и их обслуживания). Риск утраты, порчи багажа Туриста, в случаях, когда такой багаж находится у Туриста непосредственно, несет последний. Турист обязуется бережно относиться к своему багажу и не создавать условий, способствующих его утере, порче, хищению и т.д.;
- Разъяснить Туристам, что они самостоятельно несут ответственность, включая финансовую за свои действия или решения, принимаемые в ходе поездки на территории страны пребывания.
- Своевременно (оперативно) информировать туристов о существенных изменениях туристского продукта других условий, которые могут влиять на содержание и порядок оказания услуг.
- Разъяснить Туристам, что они обязаны возместить за свой счет ущерб, нанесенный Туристами Турагента отелю, гостинице, ресторану, музею, перевозчику или другому предприятию, оказывающему услуги в составе турпродукта.
- В случае обращения туриста к Турагенту с претензиями, Турагент обязан, незамедлительно письменно информировать об этом Туроператора, в порядке, установленном настоящим Договором.
- В случае чрезвычайного происшествия с туристами в стране пребывания или в процессе всего путешествия, Турагент обязан оперативно проинформировать об этом органы дипломатической службы, уполномоченный орган в области туристской деятельности и уполномоченный орган в области чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также семью туриста и Туроператора.
- По желанию, но предпочтительно, договариваться с туристами о том, чтобы они заключали договора добровольного страхования от невыезда – отказа от туристского продукта, вследствие: - смерти, травмы, болезни

самого застрахованного или его близких родственников (близкими родственниками признаются отец и мать, дети (в том числе и усыновленные), а также родные сестры и братья);

- - утрата и (или) повреждение имущества застрахованного (пожар, протечка, кража, действия третьих лиц и другое);
- - вызова застрахованного в суд и другие гос.органы (в том числе арест), в военкомат;
- - неполучение въездной визы, а равно запрет в выезде из Республики Казахстан.
- В случае не заключения указанного договора добровольного страхования и отказа от подтвержденной и (или) оплаченной заявки, Турагент несет материальную и иную ответственность на условиях настоящего Договора.
- Назначить из числа своих сотрудников лицо, ответственное за оформление заявок и получение турпродуктов. Предоставить Туроператору точную информацию о своем местонахождении и телефоны, необходимые Туроператору для поддержания оперативной связи с Турагентом;
- В случае одностороннего отказа от услуг, компенсировать Туроператору фактически понесенные им расходы, произведенные в целях исполнения Заявки на бронирование. Размеры и условия компенсации зависят от количества календарных дней со дня получения официального извещения об аннуляции услуг до даты начала поездки и согласно условиям Раздела 5 настоящего Договора или согласно условиям аннуляции, указанных на выставленном счете для оплаты по Заявке;
- Довести до сведения Туристов, что Туроператор не несет ответственность за субъективные представления Туристов/клиентов Турагента об оказываемой услуге/туре. Туроператор не гарантирует наличие погодных условий необходимых для Туристов/клиентов Турагента, таких как температура воды и воздуха, наличие снега в горах или на равнинах, муссонные ветра морские и океанские течения и т.д.;
- Проверить данные Туриста в Реестре должников по исполнительным производствам, включение в который не позволит Туристу покинуть территорию Республики Казахстан. Реестр должников по исполнительным производствам размещен на официальном сайте Департамента юстиции Республики Казахстан: [www.adilet.gov.kz](http://www.adilet.gov.kz).
- Если Список (перечень) документов для оформления визы собран Турагентом не в полном объеме, Туроператор вправе не принимать к работе документы. Туроператор не берет на себя обязательства по обработке и сдаче документов в течение текущего/следующего дня в Консульский отдел/визовый отдел страны временного пребывания и, как следствие, не несет ответственности при возникновении у Туриста проблем с получением визы. Туроператор вправе потребовать от Турагента предоставления полного пакета документов в новый срок, который согласовывается Сторонами по средствам связи, позволяющим доказать в будущем согласование нового срока, включая, но не ограничиваясь, повторное личное подписание Заявки на оказание визовых услуг, электронная переписка, отправление смс-сообщений.
- Любая досылка Турагентом разрозненных копий и/или оригиналов дополнительных документов, не предоставленных Туроператору в основном комплекте документов, но входящих и необходимых для полного пакета документов (доверенностей, справок с места работы, наличия счета и движения денег со счета, свидетельств о рождении и т.д.), не может быть приобщена к основному пакету, сдаваемому в Консульский отдел/визовый центр. Не укомплектованные документы Туриста, не будут сданы Туроператором в Консульский отдел/визовый центр, что автоматически приведет к отсрочке сдачи документов на следующие рабочие дни после получения последнего, недостающего документа для полного пакета;
- Не позднее, чем за 1 (один) календарный день до начала путешествия в страну временного пребывания уточнить у Туроператора, включая, но, не ограничиваясь, время и место вылета самолета, сроки совершения путешествия, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, прочие существенные данные тура;
- Турагент имеет право организовывать для туриста иные дополнительные услуги, связанные с организацией путешествия, но не входящие в туристский продукт Туроператора. Турагент обязан письменно информировать туриста, что данные дополнительные услуги не входят в туристский продукт Туроператора, а также о том, какие третьи лица ответственны за их исполнение.
- Турагент обязан предупредить туриста, что при наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, входящих в туристский продукт, действий принимающей стороны или третьих лиц, непосредственно оказывающих клиенту услуги, Туроператор настоятельно рекомендует туристу Турагента незамедлительно обратиться к представителям принимающей стороны на местах, по телефонам, указанным в Ваучерах или Программе тура и памятке, и после этого незамедлительно поставить в известность Турагента/Туроператора ( телефон, смс, эл.почта).

#### **СТАТЬЯ 4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.**

- 4.1 Стоимость туристских продуктов и (или) суммы платежей, выраженные в иностранной валюте (доллар США или Евро, Рубли), устанавливаются и оплачиваются в тенге (KZT) по внутреннему курсу Туроператора на день выставления счета на оплату. Стороны договорились о том, что внутренний курс валюты Туроператора, будет устанавливаться Туроператором в зависимости от курсов валют, устанавливаемых (формируемых) на валютном рынке Республики Казахстан, при этом, внутренний курс Туроператора может изменяться (как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения) в течение дня выставления счета на оплату. В случае, если в течение срока действия выставленного Туроператором счета на оплату, увеличится курс иностранной валюты (применимой в стоимости туристского продукта), устанавливаемого (формируемого) на валютном рынке Республики Казахстан, а также при неоплате или несвоевременной оплате или неполной оплате Турагентом такого выставленного счета на оплату, Туроператор имеет право выставить Турагенту новый (дополнительный) корректирующий счет на оплату, доплата по которому учитывается по внутреннему курсу Туроператора (с

учетом нового увеличенного курса валюты, установленного на валютном рынке Республики Казахстан) на день его выставления, а Турагент бесспорно обязан оплатить выставленный Туроператором такой новый (дополнительный) корректирующий счет на оплату. Все материальные риски / расходы, вызванные изменением курсов валют на валютном рынке Республики Казахстан, принимает на себя Турагент.

- 4.2 В дополнение к другим схожим условиям Договора, стоимость туристских продуктов по настоящему Договору (которые не оплачены в полном размере и (или) частично оплачены Турагентом), может быть увеличена Туроператором в одностороннем порядке в любое время в случае увеличения курса валюты, установленного Казахстанской фондовой биржей (KASE) или Национальным банком Республики Казахстан на дату внесения Турагентом оставшейся оплаты и (или) после истечения установленного первоначального срока оплаты, от аналогичного курса валюты на дату выставления Туроператором первоначального счета на оплату.
- 4.3 Туроператор имеет право увеличить размер неоплаченной и (или) частично неоплаченной (включая несвоевременно оплаченной) Турагентом стоимости туристских продуктов, путём выставления Турагенту корректирующего счета на оплату, а Турагент в свою очередь обязан доплатить Туроператору денежную сумму, указанную в таком корректирующем счете на оплату.
- 4.4 Туроператор не может гарантировать на сезон постоянство транспортных тарифов, цен на авиационное топливо, консульских (посольских) сборов, налогов, цен на гостиницы (отели) и другие услуги. За исключением оплаченных Турагентом в полном размере (100%) туристских продуктов, цены как на забронированные, так и на неоплаченные и (или) частично оплаченные (включая несвоевременно оплаченные) Турагентом туристские продукты, могут быть изменены Туроператором в одностороннем порядке в любое время в связи с непредвиденным ростом таких тарифов (цен, налогов, сборов). Туроператор после получения соответствующего извещения от поставщика услуги, входящий в туристский продукт, без неоправданной задержки уведомляет Турагента об изменении стоимости и выставляет корректирующий счет на оплату, а Турагент обязуется осуществить необходимую доплату в срок, указанный в уведомлении и (или) в корректирующем счете, но в любом случае не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия.
- 4.5 Турагент обязан письменно информировать туриста (в том числе отражать это в подписываемом с туристом договоре) о том, что если он при наступлении обстоятельств, предусмотренных пунктами настоящего Договора, не принимает новую стоимость туристского продукта, то каждая из сторон договора на туристское обслуживание вправе потребовать в любое время его изменения или расторжения в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении такого Договора/Заявки.
- 4.6 В случае не представления, каких либо туристских услуг по вине Туроператора, забронированных и оплаченных Турагентом, Туроператор обязуется произвести возврат полученных от Турагента денежных средств на банковский счет последнего в течение 20 (двадцати) банковских дней с даты окончания срока туристского продукта на основании соответствующего заявления.
- 4.7 За нарушение сроков оплаты туристских продуктов, Туроператор имеет право требовать, а Турагент в таком случае обязан оплатить Туроператору на основании его соответствующего требования и в течение пяти банковских дней со дня его получения, пени в размере 0,5% (ноль целых пять десятых процента) от неоплаченной суммы за каждый календарный день просрочки, но не более 50% (пятидесяти процентов) от общей стоимости туристского продукта, по которому допущена просрочка платежа. Выплата пени не освобождает Турагента от исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором.
- 4.8 Туроператор имеет право в одностороннем порядке в любое время, без какого либо согласия Турагента аннулировать ранее подтвержденную заявку на туристский продукт при невыполнении Турагентом сроков и условий оплаты туристского продукта, а также невыполнения других обязанностей по Договору, необходимых до начала фактического использования туристом туристского продукта. В данном случае вся ответственность ложится на Турагента.
- 4.9 Турагент обязан, не реже одного раза в квартал, подавать Туроператору письменный запрос по электронной почте на получение акта сверки за прошедший квартал. Туроператор, в течение 5 банковских дней после получения запроса от Агента, осуществляет отправку акта сверки Турагенту в электронном виде на его электронную почту. Акт считается предоставленным Турагенту в момент получения Туроператором электронного сообщения о доставке. Турагент, в течение 5 банковских дней с момента предоставления акта Туроператором, обязан: либо подписать полученный акт сверки и выслать подписанный скан акта на почту Туроператору, либо выразить свое несогласие с высланным актом и предоставить Туроператору свой экземпляр акта сверки на рассмотрение. При не получении Туроператором в течение 5 банковских дней от Турагента либо подписанного акта сверки, либо несогласия с предоставленным актом, высланный Туроператором по электронной почте акт сверки считается подписанным обеими сторонами, и обязанности сторон друг перед другом исполненными, даже если акт сверки и акты выполненных работ не будут подписаны Турагентом. Если Турагент не исполняет свои обязанности по запросу квартального акта сверки от Туроператора, вариант акта сверки Туроператора за данный квартал считается верным, и обязанности сторон друг перед другом исполненными, даже если акт сверки и акты выполненных работ не подписаны Турагентом.
- 4.10 Турагент, обязан, в течение 5 (пяти) календарных дней со дня получения от Туроператора актов сверки взаиморасчетов и (или) актов выполненных работ, подписывать и возвращать их Туроператору подписанными и заверенными печатью Турагента. В случае несогласия Турагента с данными актов сверки взаиморасчетов и (или) актов выполненных работ, Турагент должен в вышеуказанный срок предоставить Туроператору обоснованное письменное уведомление о своем несогласии и документы, подтверждающие его несогласие. В ином случае, такие акты сверки взаиморасчетов и (или) акты выполненных работ, будут считаться принятыми и подтвержденными Турагентом, а указанные в них денежные суммы - подтвержденными Турагентом.

- 4.11 Турагент обязуется самостоятельно отслеживать на Сайте Туроператора информацию по дополнительным сборам к общей стоимости забронированных и оплаченных туристских продуктов, в частности за гала-ужин. В случае, если отелем по забронированному и оплаченному Турагентом туристскому продукту будут выставлены к оплате дополнительные сборы за гала-ужин, Турагент в бесспорном порядке обязуется оплачивать такие дополнительные сборы за гала-ужин. Турагент обязуется отразить данное условие в договоре на туристское обслуживание, заключаемом с туристом.
- 4.12 За каждый реализованный туристам и полностью оплаченный Турагентом в пользу Туроператора туристский продукт, Туроператор предоставляет Турагенту агентское вознаграждение, вычитаемое из общей стоимости каждого туристского продукта, размер которого и условия его предоставления, устанавливаются Сторонами в выставленных Счетах на оплату по каждой заявке. Стороны договорились, что данное агентское вознаграждение, являясь доходом (коммерческой выгодой) Турагента за реализацию туристских продуктов, который Турагент будет получать по каждой Заявке/Приложению. Какое либо иное / дополнительное вознаграждение и (или) скидка за реализацию Турагентом туристских продуктов, кроме предусмотренного настоящим пунктом Договора агентские вознаграждения, для Турагента не предусматривается, не начисляется и не выплачивается.
- 4.13 Стороны признают, что доходом (коммерческой выгодой) является агентское вознаграждение, которое определено датой окончания туристского продукта – то есть после возвращения туриста из путешествия.
- 4.14 Турагент вправе, оплатить авансовую денежную сумму на счет Туроператора в целях оперативного исполнения своих обязательств по оплате стоимости туристских продуктов, штрафов и (или) иных платежей по Приложению/Заявке. Все платежи в пользу Туроператора по настоящему Договору и Приложениям должны быть осуществлены Турагентом таким образом, чтобы Туроператор получил причитающуюся ему, согласно выставленному счету, сумму денег в полном объеме, без вычета из нее банковских комиссий.
- 4.15 При оплате Турагентом услуг платежной картой по POS-терминалу, Турагент соглашается и гарантирует оплату сервисных услуг в размере не более 3 % от общей стоимости оказываемых Турагенту услуг.
- 4.16 На основании п. 9 ст.25 Закона РК № 11-VI ЗРК от 26.07.2016г. «О платежах и платежных системах» наличные платежи между юридическими лицами могут выполняться только по сделкам, сумма которых не превышает размера 1000 МРП, определенного законом о республиканском бюджете на соответствующий отчетный период. Платежи по сделкам свыше указанного размера (1000 МРП) должны осуществляться только в безналичном порядке.
- 4.17 Если Тур не выкуплен Турагентом до указанного срока, бронирование может быть автоматически отменено. Туроператор не несет ответственности по обеспечению Турагента услугами и сохранности стоимости, указанными в Заявке, если Турагент не выкупил услуги до указанного срока.
- 4.18 После оплаты суммы, определенных в Счете на оплату, Туроператор формирует и передает Турагенту не позднее, чем за одни сутки (в экстренных случаях – в день отъезда в пункте отправления, указанного в маршруте, за 2 часа до вылета) до отправления по маршруту пакет документов, необходимый для осуществления Туристской поездки. Туроператор выдает Турагенту, согласно выбранным услугам в Заявке на бронирование: авиабилеты; туристический ваучер; страховой полис; оформленные визы; памятку о стране въезда; Туркод.
- 4.19 Выданные Туроператором Турагенту документы, являются доказательством факта заключения договора между Туристом и авиакомпанией, туроператором, страховой компанией и иными третьими лицами, которые непосредственно осуществляют оказание заказных и оплаченных услуг. В связи с этим данные документы необходимо сохранить до предъявления претензионных требований к авиакомпании, туроператору, страховой компании и другим третьим лицам, которые непосредственно осуществляют оказание заказных и оплаченных услуг. Все заявления, претензии, иски, связанные с авиаперевозкой, непосредственным оказанием Туристских услуг, перевозкой, страховой выплатой и их недостатки, предъявляются непосредственно к авиакомпании, туроператору, страховой компании и другим третьим лицам, которые непосредственно осуществляют оказание заказных и оплаченных услуг.
- 4.20 Возрат (частичное или полное) Турагенту денежных средств оплаченных Туроператору по Заявке на бронирование производится только при наличии оригиналов документов (фискального чека, счета на оплату и других документов, предусмотренных налоговым законодательством Республики Казахстан), и должен быть заявлен Турагентом за 14 (четырнадцать) календарных дней до поездки и/или в течение 14 (четырнадцати) календарных дней после поездки, по форме - Заявка на аннуляцию, опубликованная на сайте Туроператора, в разделе Агентствам. Возрат денежных средств Турагенту после указанных сроков исключает обязанность Туроператора по возврату денежных средств.

## **СТАТЬЯ 5. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ, РАСТОРЖЕНИЯ ЗАЯВОК**

- 5.1 При оформлении Заявки Стороны уведомлены о сроках и особенностях условий аннуляций, что подтверждено в калькуляции по туру. Размеры штрафов за отказ (аннулирование) Турагентом от туристского продукта, указанные в вышеуказанной таблице Договора, 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.
- 5.2 Каждая из сторон настоящего договора вправе потребовать изменения или расторжения договора/Заявки о реализации турпродукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении Заявки на бронирование. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

ухудшение условий путешествия, указанных в Заявке и Туристской путевке, изменение сроков тура, непредвиденный рост транспортных тарифов, невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (внезапная болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и др.). Изменение и расторжение договора о реализации турпродукта в связи с существенными обстоятельствами возможно по соглашению сторон и обязательно в письменном виде.

5.3 Турагент вправе отказаться от исполнения обязательств по Заявке при условии компенсации Туроператору фактически понесенных расходов. Фактически понесенными расходами Туроператора признаются любые расходы, осуществленные в целях исполнения Договора, факт, которых подтвержден документально, в том числе удержания и пени, выплачиваемые Туроператором третьим лицам - своим контрагентам (иностранным и казахстанским фирмам и компаниям, отелям, гидам, перевозчику, страховщику).

• **Фактические расходы в зависимости от сроков аннуляции могут составлять:**

- При отказе от 30 до 16 дня до начала тура - 20 % от стоимости наземного обслуживания;
- При отказе от 15 до 8 дней до начала тура - 50% от стоимости наземного обслуживания;
- При отказе от 7 дней до 3 дней до начала тура - 85% от стоимости наземного обслуживания;

При отказе за 3 дня до начала тура - 100% от стоимости наземного обслуживания.

5.4 В «высокий» сезон размер фактических расходов составляет 100% от стоимости Заявки на бронирование при условии уведомления за 30 и более календарных дней

5.5 Отказ (аннуляция) и расторжение настоящего Договора производится в письменном виде. Дата отказа от условий Договора, Приложений к нему, аннуляции бронирования определяется на момент поступления к Туроператору письменного заявления Турагента (с понедельника по пятницу: с 9:30 до 10:00, в субботу: с 10:00 до 14:00 часов по местному алматинскому времени, воскресенье и праздничные дни - выходные).

5.6 Договор /Заявка может быть досрочно расторгнута, изменена:

- по соглашению Сторон;
- по инициативе одной из Сторон при соблюдении условий досрочного расторжения и возмещения расходов, предусмотренных настоящим Договором и Заявка на бронирование;
- при существенном нарушении Турагентом или Туроператором обязательств по Договору/ Заявки на бронирование;
- при существенном изменении обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении Договора: ухудшение условий путешествия, изменение сроков тура, непредвиденный рост транспортных тарифов, невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (внезапная болезнь, отказ в визе и др.) при условии оплаты фактически понесенных Туроператором расходов;
- при возникновении непредвиденных обстоятельств, существенно влияющих на исполнение обязательств по настоящему Договору, которые Стороны не предвидели и не могли предвидеть при заключении Договора.

5.7 Любые изменения и дополнения по инициативе Турагента в Заявку на бронировании, датах: отправления и/или прибытия, а также иных существенных условий, влекут перерасчет цены Заявки на бронирование и оформление новой Заявки. Фактические расходы Туроператора включаются в стоимость пересчитанного комплекта услуг.

5.8 Условия возврата стоимости за визовую услугу:

- Если на момент отказа, Туроператором не была произведена оплата консульского сбора в Консульский отдел/визовый центр, сумма консульского сбора возвращается Турагенту (при условии получения оплаты от Турагента), за минусом сервисных услуг Туроператора, которые возврату Турагенту не подлежат.
- Сумма консульского сбора не возвращается Турагенту, если на момент отказа, Туроператором была произведена оплата консульского сбора в Консульский отдел/визовый центр. Сумма сервисных услуг Туроператора также не подлежит возврату Турагенту.

5.9 Отказ Турагента от Горящего тура, Спецпредложения, Акции раннего бронирования, Тура в высокий сезон, влечет для Турагента неустойку в виде применения удержаний в размере 100 % от стоимости Туристского продукта.

5.10 В случае отказа от добровольной выплаты неустойки Туроператор вправе удержать причитающуюся ему сумму с любого платежа, произведенного Турагентом по настоящему Договору/ Заявки на бронирование.

5.11 Туроператор вправе в одностороннем порядке аннулировать тур с применением к Турагенту правил пунктов настоящего Договора в случаях:

- отказа посольства (консульства) Туристу в выдаче въездной визы в страну временного пребывания и иных случаях.
- Изменения и дополнения в комплексе заказанных услуг, в датах отправления и прибытия, а также иных существенных условиях бронирования оформляются новой заявкой с перерасчетом стоимости турпродукта. Предыдущее бронирование считается аннулированным по правилам, указанным в пунктах 5 статьи настоящего Договора.
- В случае возникновения обстоятельств, препятствующих Туроператору выполнить оказание Туристских услуг в оговоренные сроки по не зависящим от Туроператора причинам, он может без согласия Турагента аннулировать тур, если к моменту аннуляции Турагент не произвел полную оплату тура или нарушил порядок расчетов.

5.12 В случае отказа (аннулирования) Турагентом от туристского продукта по любым основаниям после подтверждения Туроператором заявки на него, вне зависимости предъявлен ли или нет штраф, Турагент обязуется выплатить Туроператору штраф в размере 4 (четырёх) месячных расчетных показателей.

## СТАТЬЯ 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1 В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с нормами настоящего Договора и действующего законодательства Республики Казахстан. Сторона, виновная в нарушении обязательств, условий или сроков, предусмотренных настоящим Договором, за свой счет компенсирует документально подтвержденный реальный ущерб, который был из-за этого нанесен другой Стороне.
- 6.2 Стороны освобождаются от ответственности по неисполнению или неполному исполнению Договора, если невыполнение обязательств, произошло по вине самого туриста или по вине третьего лица, непричастного к предоставлению предусмотренных настоящим Договором услуг.
- Стороны не несут ответственность за возможный ущерб, нанесенный туристу по его собственной вине или по вине третьих лиц, предоставляющих услуги, не являющиеся предметом настоящего Договора, не оговоренные в ваучере, и вызванные инициативой самого туриста во время совершения путешествия.
  - Стороны не отвечают за решения официальных казахстанских или иностранных государственных органов и иных организаций, нанесших ущерб туристу, если эти решения не были вызваны виновными действиями.
- 6.3 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие воздействия обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые невозможно было ни предвидеть, ни предотвратить любыми доступными для Сторон средствами, и которые возникли после заключения настоящего Договора.
- 6.4 Туроператор несет предусмотренную законодательством Республики Казахстан ответственность перед туристом за неказание или ненадлежащее оказание ему услуг, входящих в оплаченный туристский продукт, в том числе за действия (бездействие) третьих лиц, у которых им бронировались услуги, если иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан и международным правом не установлено, что ответственность перед туристом несет третье лицо,
- 6.5 Ненадлежащее исполнение Турагентом поручений и (или) предусмотренных Договором условий Заявки (например, нарушение сроков предоставления или не предоставление документов или их части, необходимых для исполнения сделки; нарушение сроков или неисполнение обязательств по оплате туристских продуктов или доплате за них; нарушение сроков или неисполнение обязательств по оплате пени и (или) неустоек, предусмотренных нормами Договора и т.п.), Стороны рассматривают как неисполнение существенных договорных обязательств, означающее отказ Турагента от забронированных туристских продуктов, налагающий на Турагента обязанность выплаты по требованию Туроператора в течение пяти банковских дней (после получения соответствующего требования от Туроператора) компенсации в размере фактически понесенных Туроператором расходов по исполнению аннулированной из-за виновных действий Турагента сделки.
- 6.6 Туроператор имеет право предъявить Турагенту регрессные требования за ущерб, причиненный туристу виновными действиями Турагента (в том числе, но, не ограничиваясь только этим: ненадлежащее исполнения поручения и (или) договорных условий, не предоставление надлежащей и достоверной информации, необходимой туристу для выбора туристского продукта и (или) совершения путешествия, невыполнение или ненадлежащее выполнение денежных обязательств), если этот ущерб был возмещен туристу Туроператором в претензионном порядке или по решению суда. Турагент обязан компенсировать данный ущерб Туроператору в полном объеме в течение 10 (десяти) календарных дней с момента предъявления Туроператору требования.
- 6.7 Туроператор в качестве меры по обеспечению исполнения Турагентом обязательств по Договору имеет право удерживать (без подписания между Сторонами каких либо обоюдных документов) перечисленные Турагентом суммы по оплате туристских продуктов, доплатам за них или выставленным неустойкам и пени из любых очередных платежей Турагента, при этом данные обстоятельства не освобождают Турагента от ответственности за надлежащее исполнение обязательств по оплате туристских продуктов.
- 6.8 В случае отказа (аннулирования) Турагентом от туристского продукта по любым основаниям, Турагент обязуется выплатить Туроператору штраф за такой отказ (аннулирование), путем удержания Туроператором соответствующих денежных сумм Турагента либо выставления к оплате отдельного счета, подлежащего оплате Турагентом в течении 2 (двух) банковских дней со дня его выставления Туроператором в следующем размере:
- При отказе от 30 до 16 дня до начала тура - 20 % от стоимости наземного обслуживания;
  - При отказе от 15 до 8 дней до начала тура - 50% от стоимости наземного обслуживания;
  - При отказе от 7 дней до 3 дней до начала тура - 85% от стоимости наземного обслуживания;
- При отказе за 3 дня до начала тура - 100% от стоимости наземного обслуживания
- 6.9 Размеры штрафов за отказ (аннулирование) Турагентом от туристского продукта, указанные в вышеуказанной таблице, 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.
- 6.10 В случае отказа (аннулирования) Турагентом от туристского продукта по любым основаниям после подтверждения Туроператором заявки на него, вне зависимости предъявлен ли или нет Туроператору штраф, указанный в вышеуказанной таблице п.10.9. Договора, Турагент обязуется выплатить Туроператору штраф в размере 4 (четырёх) месячных расчетных показателей, по действующей на момент выставления штрафа ставке.
- 6.11 В случае отказа (аннулирования) 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), Турагент выплачивает Туроператору штраф от стоимости такого туристского продукта в следующих размерах:

- отказ (аннулирование) от туристского продукта, осуществленный / заявленный Турагентом менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты начала туристского продукта, влечёт штраф на Турагента в размере 100% (сто процентов) от общей стоимости такого туристского продукта;
- отказ (аннулирование) от туристского продукта, осуществленный / заявленный Турагентом более чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты начала туристского продукта, влечёт один из следующих штрафов на Турагента: а) в размере 10% (десять процентов) от общей стоимости такого туристского продукта или б) в размере фактических затрат Туроператора, связанных с таким отказом (аннулированием) Турагентом от туристского продукта (при этом, Турагент осознает и подтверждает, что размер таких фактических затрат Туроператора может составлять 100% от общей стоимости туристского продукта).

- 6.12 Стороны договорились о том, что выплата Турагентом предусмотренных пунктом 5.10. Договора штрафов, осуществляется путём удержания Туроператором соответствующих денежных сумм, ранее оплаченных Турагентом в счёт оплаты стоимости туристского продукта или отдельны платежом Турагента.
- 6.13 В случае отказа (аннулирования) Турагентом от туристского продукта на даты поездки, приходящиеся на «Высокий сезон», последний выплачивает Туроператору 100% штраф от стоимости туристского продукта. Для целей настоящего Договора под понятием «Высокий сезон» понимается: 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..5.12. 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.
- 6.14 Размеры штрафов за отказ (аннулирование) Турагентом от туристского продукта, иных штрафов, а также размеры расходов за внесение изменений и (или) дополнений в туристский продукт, применительно конкретно по: а) направлениям туристского продукта – странам; б) туристским продуктам, сформированным к непосредственному началу их использования в отправной точке туристского маршрута, которая будет находиться за пределами Республики Казахстан; в) по местам размещения (отелям, гостиницам и т.п.) - будут указываться Туроператором в Заявке, которые будут обязательными к оплате Турагентом.
- 6.15 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 Договора случаях, ответственность перед туристом(-и) несут авиационные, автомобильные, железнодорожные, речные и морские перевозчики в соответствии с законодательством и международными правилами перевозки.
- 6.16 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.
- 6.17 Туроператор не несет ответственность за снятие туриста с маршрута (при начале, во время 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.
- 6.18 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.
- 6.19 Туроператор не несет ответственность за: подлинность, правильность и срок действия документов туристов; за охрану и (или) сохранность имущества (ценностей) и документов туристов; несоответствия принятого в стране и месте (временного) пребывания уровня услуг личному субъективному представлению (мнению) туриста об этих услугах.
- 6.20 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 таковые 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 в пользу Туроператора, в течение 3 (трёх) банковских дней со дня выставления Туроператором соответствующего счета на оплату.
- 6.21 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.

- 6.22 В случае отказа (аннулирования) Турагентом от авиабилетов как на регулярные, так и на чартерные авиационные рейсы, Турагент выплачивает Туроператору 100% штраф от стоимости таких авиабилетов. В данном случае Туроператор вправе бесспорно удержать (без подписания между Сторонами каких либо обоюдных документов) перечисленные Турагентом денежные суммы в счет оплаты стоимости таких авиабилетов.
- 6.23 Турагент несет ответственность за сохранность документов и материальных ценностей, переданных ему Туроператором в целях исполнения настоящего Договора.
- 6.24 Туроператор не несет ответственности за субъективные представления Туриста об оказываемой услуге/туре. Туроператор не гарантирует наличие погодных условий необходимых для Туриста, таких как температура воды и воздуха, наличие снега в горах или на равнинах, муссонные ветра морские и океанские течения и т.д.;
- 6.25 Туроператор не несет ответственности в случае нанесения Туристу вреда за время пребывания в туре, а также за вред, причиненный здоровью и/или имуществу Туриста, вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения страховой компанией обязательств по заключенному с Туристом договору страхования, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, ответственность в этом случае несет страховая компания. Надлежащим доказательством факта заключения договора между Туристом и страховой компанией является страховой полис. В связи с этим, все заявления, претензии, иски Туриста, связанные с наступлением страхового случая и неисполнением или ненадлежащим исполнением страховой компанией принятых на себя обязательств по договору страхования, предъявляются Туристом непосредственно в страховую компанию, оформившую страховой полис. Страховой полис, а также любые документы, подтверждающие наступление страхового случая и размер понесенных Туристом расходов в связи с наступлением страхового случая, необходимо сохранить до предъявления претензионных требований в страховую компанию
- 6.26 Туроператор **не несет ответственности** перед Турагентом за понесенные им расходы (убытки) и иные негативные последствия, возникшие вследствие всевозможных нарушений и обстоятельств, которые не входят в компетенцию Туроператора, включая, но не ограничиваясь:
- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Турагентом сведений и документов, необходимых для исполнения Договора;
  - невыполнения Турагентом условий настоящего Договора;
  - за действия Перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, автобусов, поездов, потеря или повреждение багажа, технический сбой системных программ Перевозчиков и иные причины) и связанные с этим изменения объемов и сроков оказания Туристского обслуживания. В этих случаях ответственность перед Туристом несут авиационные, железнодорожные и морские перевозчики в соответствии с международными правилами и законодательством Республики Казахстан. По качеству услуг, предоставленных Перевозчиками, Турист обязан предъявить претензии непосредственно к Перевозчикам;
  - за не вылет Туриста, если государственными органами Республики Казахстан к данному лицу приняты меры временного ограничения в выезде из страны;
  - за действия казахстанской и зарубежной таможенных служб, казахстанского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей Республики Казахстан или зарубежных стран, в результате чего Турист не сможет воспользоваться Туристским продуктом или отдельными услугами;
  - отказ Туристу по решению государственных органов Республики Казахстан и/или властей страны временного пребывания и возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице, по причине отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах;
  - в случае нарушения Туристом требований действующего законодательства и (или) требований и правил, установленных третьими лицами (гостиницами, отелями и иными средствами размещения, перевозчиками, круизными компаниями, страховщиками и др.), в том числе, если такие нарушения Туриста повлекли отказ в предоставлении услуг, в том числе - отказ в заселении Туриста или досрочное выселение из гостиницы и иного средства размещения, отказ в перевозке. К действиям Туриста, которые могут повлечь отказ в оказании услуг, могут относиться в том числе, включая но, не ограничиваясь, хулиганские действия, оскорбление отдыхающих Туристов, сотрудников первичных поставщиков услуг, нарушение правил проживания в номере или правил поведения на борту воздушного судна, автобуса, морского судна, иного транспортного средства, нарушение требований безопасности, нарушение правил купания, нарушение общепринятых норм общественного порядка, которое препятствует осуществлению отдыха другим лицам. В случае отказа от оказания услуг Турагенту/Туристу по обстоятельствам, рассмотренным в настоящем подпункте и/или по иным подобным обстоятельствам, услуги считаются не оказанными по вине Турагента/Туриста не подлежат возврату денежных средств Туроператором за неполученные, не оказанные Туристские услуги;
  - за задержку в выполнении условий договора, если она возникла из-за превышения средних сроков со стороны Консульских отделов/визовых центров, МИД и других государственных органов;
  - за действия посольских служб, иммиграционных властей (в том числе за отказ в выдаче или несвоевременную выдачу въездной или транзитной визы);
  - за действия страховых организаций;
  - за нарушения Туристом таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также особенностей поведения в стране временного пребывания и т.д.;
  - за отсутствие у Туриста проездных документов, выданных ему Туроператором;
  - за неявку или опоздание Туриста на регистрацию в аэропорт/станцию/вокзал/порт отправления;

- за несоблюдение Туристом установленных перевозчиками правил поведения на борту самолетов или иного транспорта;
- за отсутствие у Туриста оформленных паспортов к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей;
- за сохранность багажа, груза, ценностей и документов Турист в течение всего срока его путешествия;
- за утрату и порчу драгоценностей или багажа. В соответствии с международными правилами воздушных перевозок Туристов и багажа (Конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, Варшава, 12 октября 1929 г.), а также действующим законодательством Республики Казахстан ответственность в вышеуказанных случаях несет перевозчик. Надлежащим доказательством факта заключения договора между Туристом и авиакомпанией является авиабилет. В связи с этим авиабилет необходимо сохранить до предъявления претензионных требований в авиакомпанию. Все заявления, претензии, иски Туриста, связанные с авиаперевозкой и ее недостатками, предъявляются непосредственно в авиакомпанию, предоставившую услуги по авиаперелету;
- при отставании Туриста от группы по его собственной вине;
- за неиспользование Туристом оплаченных Туристических услуг, входящих в Заявку Туристский продукт в период путешествия в полном объеме;
- за досрочное прекращение Туристом путешествия, за расходы по депортации и/или перевозке Туриста из страны (места) временного пребывания. В случае если Туроператор понёс такие расходы, они подлежат взысканию с Турагента;
- в случае самостоятельно заказанных и оплаченных Туристом в стране пребывания Туристических услуг (проживания, трансфера, экскурсий и т.п.);
- за невыполнение Туристом инструкций по безопасности;
- за нарушения Туристом, законодательства страны пребывания;
- за снятие Туриста с маршрута пограничными и таможенными службами за нарушения правил валютного или таможенного контроля;
- за нарушения Туристом действующих правил проезда и провоза багажа, причинение ущерба имуществу авиакомпании (удержания взимаются с виновного лица в размерах, предусмотренных перевозчиком);
- за срыв поездки вследствие изменений, произведенных перевозчиком в расписании авиарейсов;
- в случае изменения программы тура по причинам, не зависящим от Туроператора: военных действий и переворотов, массовых беспорядков, забастовок, катастроф, террористических актов, закрытия аэропортов, отмены автобусного, паромного сообщения, маршрутов такси, по метеословиям и/или других обстоятельств, которые невозможно было предвидеть заранее;

в случае нанесения Туристу вреда за время пребывания в туре, а также за вред, причиненный здоровью и/или имуществу Туриста, вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения страховой компанией обязательств по заключенному с Туристом договору страхования, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, ответственность в этом случае несет страховая компания. Туроператор освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе изменения политической, экономической обстановки, действия террористов, военные действия и их последствия, военные операции любого рода, блокады, волнения, изменения Законодательных актов, землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, отраслевых или региональных забастовок, ограничений перевозок, запрет на авиаперевозки в данном направлении, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов, и других чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, отраслевых или региональных забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов, и других чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. В этом случае Турагент возмещает Туроператору фактически понесенные им расходы.

## **СТАТЬЯ 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ТУРИСТА**

- 7.1 Стороны обязуются принимать предусмотренные законодательством Республики Казахстан меры по обеспечению конфиденциальности и безопасности персональных данных туристов при их обработке. Каждая из Сторон несет персональную ответственность за допущенные нарушения в этой области.
- 7.2 Направляя / подавая любую заявку Туроператору, в том числе посредством Сайта, Турагент гарантирует наличие у него соответствующего требованиям законодательства Республики Казахстан согласия всех субъектов персональных данных, поименованных в заявке, на обработку их персональных данных, передачу их персональных данных третьим лицам, в том числе и на их трансграничную передачу лицам (в том числе нерезидентам), оказывающим услуги, входящие в туристский продукт, а также гарантирует отсутствие условия об уведомлении туристов о передаче их персональных данных третьему лицу.

Обязанность предоставления доказательства наличия согласия всех субъектов персональных данных, поименованных в заявке на бронирование туристских продуктов, на обработку их персональных данных в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и указанном в настоящей статье Договора, передачу их персональных данных третьим лицам, в том числе и на трансграничную передачу на территорию страны планируемого посещения, возлагается на Турагента. В случае отсутствия у Турагента такого согласия всех субъектов персональных данных, поименованных в заявке на бронирование туристских продуктов, на обработку их персональных данных и (или)

отсутствия доказательств его наличия, вся ответственность и удовлетворение любых требований туристов, возлагается на Турагента.

7.3 Стороны осуществляют обработку персональных данных туриста на основании договора на туристское обслуживание, заключенного туристом с Турагентом, и в целях:

- исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является турист, а также для заключения договора по инициативе туриста или договора, по которому турист будет являться выгодоприобретателем или поручителем (например, договора перевозки и страхования);

- исполнения обязательств Сторон и осуществление прав Сторон по настоящему Договору в соответствии с нормами Гражданского кодекса Республики Казахстан и Закона Республики Казахстан №211-ІІ от 13.06.2001 года «О туристской деятельности Республики Казахстан».

7.4 Туроператор осуществляет обработку переданных ему Турагентом персональных данных туриста на основании настоящего Договора. Обработка персональных данных может включать в себя следующий перечень операций: получение, систематизация, обработка, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение,

## **СТАТЬЯ 8. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ, РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

8.1 В случае возникновения у туриста замечаний по качеству предоставленного туристского продукта, турист вправе исключительно только через Турагента не позднее 7 (семи) календарных дней со дня окончания срока туристского продукта предъявить Туроператору письменную претензию. В свою очередь, Турагент на своем фирменном бланке письма, письменно обращается по поводу претензии туриста к Туроператору и в обязательном порядке прикладывает к такому письму копию претензии туриста. К письму Турагента и претензии туриста, необходимо приложить оригинал заверенного принимающей стороной в стране пребывания документа о невозможности устранения причин претензии туриста в пункте пребывания, копию паспорта туриста, а также заверенную печатью Турагента копию договора на туристское обслуживание, заключенного между Турагентом и туристом, и другие оригиналы документов, совместно оформленные с принимающей стороной и подтверждающие факт и размер вреда, причиненного туристу, письменный отказ встречающей стороны в удовлетворении претензии Туриста Турагента.

8.2 После предоставления Туроператору Турагентом всех документов, Туроператор рассматривает предъявленные документы и требования и письменно отвечает Турагенту. После получения от Туроператора письменного ответа, Турагент доводит его до сведения туриста.

8.3 К рассмотрению принимаются претензии, поданные в письменном виде в рабочее время, а так же с приложением документов, при их отсутствии претензия считается необоснованной и не подлежит рассмотрению. По истечении 7 (семи) дней после окончания поездки претензии Туроператором не принимаются.

8.4 Все споры и разногласия, возникшие из настоящего Договора, решаются путем переговоров. В случае не достижения согласия / компромисса, споры (разногласия) между Туроператором и Турагентом и (или) туристом разрешаются в Специализированном межрайонном экономическом суде города Алматы, согласно действующего законодательства Республики Казахстан (договорная подсудность).

## **СТАТЬЯ 9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

9.1 Все приложения, дополнения и изменения к настоящему Договору, заключенные письменно и надлежаще заверенные Сторонами, являются неотъемлемой (составной) частью Договора. Стороны договорились, что вся переписка по настоящему Договору, включая претензии, письма, уведомления и т.п., оформляется и рассматриваются на русском языке. Стороны признают факсимильную (электронную) связь в качестве официального способа передачи информации в рамках настоящего Договора. По соглашению сторон факсовые, электронные (сканированные, высланные электронным путем, e-mail), различные и необходимые копии документов, необходимые для бронирования тура, настоящий Договор, дополнительные приложения, счета-фактуры, акты выполненных работ имеют юридическую силу.

9.2 Настоящий Договор, все приложения, дополнения и изменения к нему, а также вся информация и иная документация, полученная в ходе исполнения настоящего Договора, признаются Сторонами конфиденциальной информацией и не подлежит разглашению или передаче третьим лицам, как в период действия настоящего Договора, так и после его прекращения в течение 5 (пяти) лет. Турагент принимает на себя обязательства не разглашать третьим лицам конфиденциальную информацию, в том числе, сведения об объемах торговых операций, о агентском вознаграждении, предоставленных ему Туроператором для совершения юридических действий.

9.3 Утрата юридической силы одним из положений настоящего Договора не является причиной для утраты юридической силы всех остальных условий Договора. Недействительное условие заменяется законно приемлемым, точно передающим значение ставшего недействительным условия.

9.4 Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами (дата подписания указана на первой странице Договора) и действует по «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_\_\_\_ года, включительно, а в части взаимных денежных расчетов, до их осуществления Сторонами в полном объеме по фактически исполненным обязательствам.

9.5 Договор может быть расторгнут по инициативе любой из Сторон в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан. Уведомление о расторжении Договора должно быть предоставлено другой Стороне в письменном виде, не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до планируемой даты

расторжения. При этом, Договор будет считаться расторгнутым только при условии осуществления между Сторонами взаимных денежных расчетов по фактически исполненным обязательствам.

- 9.6 Турагент не имеет права передавать (переуступать) свои права и (или) обязанности по настоящему Договору любым третьим лицам без получения предварительного письменного согласия на это от Туроператора в оригинале (с подписью уполномоченного лица и печатью).
- 9.7 Отношения между Сторонами по настоящему Договору регулируются законодательством Республики Казахстан и непосредственно отраженными в Договоре условиями.
- 9.8 Настоящий Договор заключен в двух оригинальных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны. Все документы (в частности письма, заявки и другие), оформленные во исполнение настоящего Договора в отсканированном или факсимильном формате, а также в электронном формате в виде писем и иной переписке являются действительными и обязательными для каждой Стороны (имеют юридическую силу) до момента получения оригиналов таких документов.

## СТАТЬЯ 10. ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ

- Приложение № 1 - Заявка на бронирование

### • ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА, БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

#### ТУРОПЕРАТОР:

ООО «Premium Travel Company»  
Тел. +7 727 267 36 37  
e-mail- [info@premiumtravel.kz](mailto:info@premiumtravel.kz)  
сайт [www.premiumtravel.kz](http://www.premiumtravel.kz)  
Адрес: 050000 г. Алматы, пр. Аблай хана д 141  
каб. 118, 119, 113  
БИН: 050340014653  
КБЕ 17  
KZ5196401F0014522157  
Банк: Филиал АО "ForteBank" в  
г. Алматы  
SWIFT код: IRTYKZKA

#### ТУРАГЕНТ:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Генеральный директор

\_\_\_\_\_  
Хохленко Е.А.

М.п.

\_\_\_\_\_  
М.п.

**Заявка на бронирование тура в Premium Travel Company**

(индивидуальные, групповые туры) Приложение 1.

От агентства (название): Адрес  
(город):

БИН агентства (12 цифр): Исполнительный  
менеджер:

Контактный телефон: Мобильный телефон (обязательно):

E-mail:

Дата подачи заявки:

Направление (страна, город/курорт): Название тура:

Даты поездки:

Виза: самостоятельное оформление или через Premium Travel (нужное подчеркнуть)

Обязательное медицинское страхование: самостоятельное оформление Агентством или через Premium Travel (нужное подчеркнуть)

Количество Туристов:

|   | Ф.И.О. (латинскими буквами) | Дата рождения | Номер<br>паспорта | Срок действия | ИИН Туриста |
|---|-----------------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------|
| 1 |                             |               |                   |               |             |
| 2 |                             |               |                   |               |             |
| 3 |                             |               |                   |               |             |
| 4 |                             |               |                   |               |             |

Международные авиабилеты: самостоятельное оформление или через Premium Travel (нужное подчеркнуть) Внутренние  
авиабилеты по маршруту: самостоятельное оформление или через Premium Travel (нужное подчеркнуть)

Маршрут авиаперелета, полетные данные:

|   | Номер рейса | Город вылета/прилета | Дата вылета | Время<br>вылета<br>(местное) | Время<br>прилета<br>(местное) | Класс<br>бронирования<br>(эконом/бизнес) |
|---|-------------|----------------------|-------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------|
| 1 |             |                      |             |                              |                               |                                          |
| 2 |             |                      |             |                              |                               |                                          |
| 3 |             |                      |             |                              |                               |                                          |
| 4 |             |                      |             |                              |                               |                                          |

Маршрут тура:

1. Город / Курорт, отель (полное название и категория отеля):

Дата заезда / выезда:

Тип номера/размещение:

Питание:

Трансфер (на каких участках заказ трансфера):

Индивидуальный или групповой (подчеркнуть):

2. Город / Курорт, отель (полное название и категория отеля):

Дата заезда / выезда:

Тип номера/размещение:

Питание:

Трансфер (на каких участках заказ трансфера):

Индивидуальный или групповой (подчеркнуть):

Примечания, дополнения по туру (информация об экскурсиях, предпочтениях Туристов, о доп. сервисах):

Условия аннуляции тура\_

С условиями аннуляции согласен/на

Ф.И.О.