

\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Турагент», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_ и Свидетельства о регистрации в едином реестре турагентов Республики Казахстан регистрационный номер \_\_\_\_\_, 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», а по отдельности «Сторона», принимая во внимание пункт 3 статьи 15 Закон Республики Казахстан от 13 июня 2001 года N 211 «О туристской деятельности в Республике Казахстан», заключили настоящий Агентский договор на реализацию туристского продукта (морские круизы) (далее по тексту – «Договор») о нижеследующем:

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. По настоящему Договору Турагент заказывает и обязуется от своего имени за агентское вознаграждение осуществлять реализацию и продвижение морских, речных круизов, полностью соответствующих требованиям законодательства Республики Казахстан, которое Стороны оговаривают в Заявке на бронирование (Приложение №1)/ в Электронной Заявке, созданной в Личном Кабинете Турагента (далее Заявка на бронирование) на сайте [www.premiumtravel.kz](http://www.premiumtravel.kz) в разделе “Агентствам”.
- 1.2. Полный перечень услуг, входящих в состав круиза, определяется в Заявке на бронирование, которая составляется индивидуально для каждого бронирования.
- 1.3. Условия аннулирования круиза указывается в Приложении № 2, который является неотъемлемой частью настоящего Договора и подписывается Турагентом перед бронированием круиза. Турагент не вправе выступать от имени Туроператора вне рамок, установленных настоящим Договором.
- 1.4. Туроператор предоставляет Турагенту достоверные сведения о составе круиза, сроках оплат, сроках аннуляции круиза и других туристских услуг, заказанных и приобретаемых в интересах Турагента, согласно Заявке на бронирование (Приложение №1)/в Электронной Заявке, созданной в Личном Кабинете Турагента.
- 1.5. Ценовые предложения по круизам предоставляются, посредством оперативной рассылки электронным путем и/или на официальном сайте Туроператора – [www.premiumtravel.kz](http://www.premiumtravel.kz). и носят ознакомительный характер.
- 1.6. Услуги оказываются Туроператором Турагенту в соответствии с условиями Первичного Поставщика, а расходы оплачиваются Турагентом в соответствии с настоящим Договором, при условии, что стоимость Услуг была доведена до сведения Турагента и согласована с ним. Туроператор не несет ответственности за качество предоставляемых услуг, действие и/или бездействие Первичных Поставщиков. Однако, в случае претензий к Первичным поставщикам Туроператор окажет Турагенту содействие в решении сложившейся ситуации.
- 1.7. Настоящий договор регламентирует взаимоотношения по формированию и реализации туров по морским, речным круизам (далее по тексту – «туристский продукт»).
- 1.8. Круизная компания в лице капитана вправе вносить изменения в график, маршрут и программу обслуживания в связи с наступлением неблагоприятных гидрометеорологических условий, в том числе объявлением штормового предупреждения в районе прохождения Лайнера, и иными запрещающими движение Лайнера распоряжениями диспетчерских служб по пути его следования. Главной обязанностью капитана Лайнера является обеспечение безопасности корабля и пассажиров. Учитывая специфику морских путешествий, расписание морских круизов и порты захода могут меняться. Стоимость поездки при этом не изменяется, компенсация со стороны Исполнителя за неполученные в связи с такими обстоятельствами услуги не производится. Если Лайнер по погодным и/или иным условиям не заходит в порт, стоимость за наземные экскурсии подлежит возврату, согласно условиям настоящего Договора и Заявкам на бронирование.
- 1.9. Взаимоотношения Турагента и Туроператора осуществляется через личный кабинет, согласно Инструкции для Турагентов по работе в Личном Кабинете ТОО Premium Travel Company, Приложение №2 к настоящему Договору или Заявке на бронирование, согласно Приложению №1.
- 1.10. Турагент подтверждает и дает свое согласие Туроператору на обработку, хранение и использование персональных данных на Туристов и Турагента, без ограничения срока.

## 2. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВОК И РАБОТЫ С ЗАЯВКАМИ

- 2.1. При наличии Профиля Турагента в Личном Кабинете, Турагент создает электронную заявку на бронирование в Личном Кабинете, что является подтверждением созданной Заявки на бронирование, и по которой сотрудник Туроператора будет производить в дальнейшем бронирования.  
При отсутствии Профиля Турагента в Личном Кабинете, 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).

- 2.2. Заявка на бронирование (Приложение №1) принимается только в письменной форме, за подписью ответственного лица Турагента и обязательно скрепляется его печатью. Заявка является неотъемлемой частью настоящего Договора. За корректность предоставленных данных ответственность несет Турагент.
- 2.3. После принятия Заявки на бронирование, в течение 3 (трех) рабочих дней Туроператор сообщает Турагенту о возможности/невозможности бронирования круиза.
- 2.4. Документом, подтверждающим бронирование тура, является Счет на оплату, который Туроператор выставляет Турагенту. Подтверждением Заявки является 100% оплата Турагентом стоимости круиза и других забронированных услуг.
- 2.5. Ответственность по Заявке на бронирование (Приложение №1/Личный кабинет) возникает у Турагента с момента выставления счета на оплату Туроператором. Любой полный или частичный отказ Турагента от подтвержденной Заявки на бронирование, в том числе внесения изменений в Заявку, либо факт непоступления оплаты рассматривается как неисполнение и/или ненадлежащее исполнение поручения по настоящему Договору и для Турагента наступает ответственность, установленная разделом 5,6 настоящего Договора.

### **3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

- 3.1. Турагент перечисляет денежные средства Туроператору по согласованным срокам оплат за круизы, за вычетом агентского вознаграждения указанное в счетах Туроператора по каждой Заявке на бронирование, с предоставлением счета-фактуры на агентское вознаграждение, согласно выставленного счета после окончания круиза.
- 3.2. Вознаграждение Турагента по настоящему договору устанавливается на момент бронирования. В случае реализации Турагентом морского круиза по цене, превышающей цену, указанную Туроператором, образовавшаяся разница учитывается в качестве дополнительного дохода Турагента.
- 3.3. Туроператор определяет стоимость морских круизов согласно тарифам круизных компаний в зависимости от сроков бронирования, условий путешествия, типа и категории каюты для проживания и комплекса услуг, входящих в круиз.
- 3.4. Оплата за Турпродукт Турагентом производится в национальной валюте Республики Казахстан – тенге, по внутреннему курсу, размер которого устанавливается Туроператором, любым из способов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан: перечислением, внесением наличных денег, платежной картой. Оплата считается произведенной в момент зачисления денег в кассу или на банковский счет Туроператора в размере указанном в счете, выставленном Туроператором.
- 3.5. Все платежи в пользу Туроператора по настоящему Договору 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.
- 3.6. 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.
- 3.7. 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.
- 3.8. После окончания круиза Туроператор предоставляет Турагенту акт выполненных работ и счет-фактуру. Турагент обязан рассмотреть предоставленный акт и в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты его получения, направить Туроператору подписанный акт или письменный мотивированный отказ от его подписания. В случае неполучения Туроператором в указанный срок утвержденного (подписанного) акта или мотивированного отказа, акт считается подписанным Турагентом, а обязательства выполненными Туроператором надлежащим образом.
- 3.9. Если Тур не выкуплен Турагентом до указанного срока, бронирование может быть автоматически отменено. Туроператор не несет ответственности по обеспечению Турагента услугами, указанными в брони, если Турагент не выкупил услуги до указанного срока.
- 3.10. Туроператор не может гарантировать на сезон постоянство транспортных тарифов, консульских (посольских) сборов, налогов, курса национальной валюты Республики Казахстан и пр., в связи с чем, при повышении указанных тарифов, сборов, налогов, а также при резком изменении курса национальной валюты Республики Казахстан (более чем на 3% по сравнению с действующими на момент заключения Договора, Приложений к Договору), влекущие удорожание услуг по настоящему Договору, Туроператор вправе в одностороннем порядке увеличить стоимость услуг по договору. При таких обстоятельствах, Турагент обязан оплатить Туроператору дополнительные расходы, вызванные наступлением указанных обстоятельств в течение 2 (двух) календарных дней или в течение 24 (двадцати четырех) часов (если до начала путешествия осталось менее четырех дней) с момента получения соответствующего уведомления Туроператора. При 100 процентной оплате Турагентом услуг действие данного пункта не распространяется.
- 3.11. После оплаты суммы за Тур, 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: авиабилеты; туристический ваучер; страховой полис; оформленные визы, памятку о стране въезда; Туркод; посадочный талон (для морского круиза).

Для заявок, оформленных в Личном кабинете, все документы по Заявке будут загружены в Личный Кабинет Турагента, в разделе Документы. Наличие в Личном Кабинете созданные и загруженные электронные документы, являются Подтверждением, что Агентом электронные документы распечатаны и переданы Туристам.

- 3.12. Выданные Туроператором Турагенту документы, перечисленные в пункте 3.10. настоящего Договора, 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 компанией 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 компанией и другим третьим лицам, которые непосредственно осуществляют оказание заказных и оплаченных услуг.
- 3.13. Туроператор не может без согласия Турагента оказывать дополнительные услуги за плату. Турагент может отказаться от оплаты дополнительных услуг, а если они были им оплачены. Туроператор обеспечивает возврат уплаченной суммы за дополнительные услуги, за вычетом удержаний, предусмотренных Первичными поставщиками услуг и фактически оказанных услуг Туроператором.
- 3.14. 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.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

##### **4.1. Турагент обязуется:**

- 4.1.1. 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;
- 4.1.2. осуществлять самостоятельно поиск туристов, заключать с ними договора о реализации туристского продукта Туроператора, при этом заключаемые договоры не должны противоречить целям настоящего Договора и должны содержать все существенные условия, определенные Законом Республики Казахстан «О туристской деятельности в Республике Казахстан»;
- 4.1.3. своевременно и в полном объеме подавать Заявки на бронирование Туроператору/создать Заявки на бронирование в Личном Кабинете;
- 4.1.4. оплачивать стоимость приобретенных турпродуктов в полном объеме, согласно выставленного Туроператором счета на оплату;
- 4.1.5. предоставлять Туроператору необходимую и достоверную информацию для исполнения настоящего Договора, документы в требуемом количестве экземпляров. 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; Достоверно, своевременно и в полном объеме информировать туристов о потребительских свойствах круиза и предоставлять сведения по безопасности путешествия, а также сообщать в письменной форме следующую информацию ознакомить туристов с требованиями Памятки о стране, иные правила поведения при осуществлении туристом путешествия, сведения об особенностях путешествий, включающие в себя необходимую и достоверную информацию о правилах въезда, выезда и пребывания в стране (месте) временного пребывания, о законодательстве, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды, а также об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов, при условии, если вышеуказанная информация не была изложена в Памятке туриста, выдаваемой туристу в обязательном порядке;
- 4.1.6. 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. При наличии беременности у туриста (или лиц его сопровождающих) - довести до сведения Туроператора информацию о сроке беременности, представить подтверждающий документ по беременности. Круизные компании устанавливают ограничения на путешествия туристов со сроком беременности более 24 недель на дату окончания круиза (данный срок может быть изменен Круизной компанией). Турист ОБЯЗАН предъявить при посадке на Лайнер оригинал справки о беременности с указанием срока беременности и заверенный

- перевод указанной справки на английский язык;
- 4.1.7. предоставлять информацию туристам о Туроператоре и Исполнителе, сформировавшем турпродукт;
- 4.1.8. Своевременно прибыть в город, где начинается морской круиз, как минимум за шесть часов до отправления Лайнера в рейс. Разъяснить туристам, что находиться на борту лайнера необходимо не менее, чем за 2 (два) часа до отправления. При опоздании или неявке Туриста на посадку на Лайнер по любым причинам, стоимость морского круиза не возвращается. Туроператор настоятельно рекомендует пребывать в порт посадки за 24 часа до отправления Лайнера; Неявка (опоздание) к месту отправления по любым причинам приравнивается к отказу туриста от исполнения Договора, Приложений к нему, и влечет отказ от туристского продукта в целом.
- 4.1.9. разъяснить туристам, что они самостоятельно несут ответственность, включая финансовую за свои действия или решения, принимаемые в ходе поездки на территории страны пребывания, а также несет ответственность за нарушение законодательства страны пребывания;
- 4.1.10. 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;
- 4.1.11. 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;
- 4.1.12. до передачи Туроператору документов для оформления визы:
- 1) самостоятельно проверить в своем 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;
  - 2) самостоятельно проконсультироваться в уполномоченных органах по правилам выезда из Республики Казахстан и въезда в страну временного пребывания по туристской путевке при наличии у граждан Республики Казахстан специальных или служебных паспортов;
  - 3) самостоятельно проверить у граждан других стран документы и получить необходимые справки и документы в представительствах своих стран на территории Республики Казахстан, чтобы совершить пересечение, как государственной границы Республики Казахстан, так и страны временного пребывания;
  - 4) иметь в наличии нотариально заверенное разрешение от обоих родителей и/или одного родителя, который не сопровождает ребенка, а также оригинал Свидетельства о рождении ребенка при путешествии несовершеннолетних детей (до 18 лет) без сопровождения родителей и/или одного из родителей;
  - 5) иметь в наличии Свидетельство о рождении ребенка - при путешествии ребенка до 18-ти лет по отдельному паспорту вместе с родителями;
  - 6) оформить на детей, независимо от их возраста отдельные от родителей паспорта, в связи с тем, что некоторые визовые страны не принимают к оформлению паспорта с наклейками на детей (страны с данными требованиями сообщаются Туроператором до начала оформления услуги);
  - 7) проверить наличие в паспорте необходимого количества чистых страниц для виз и отметок пограничных контролей;
  - 8) 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);
  - 9) в виду наличия льгот в режиме визового оформления круизных пассажиров для ряда портов захода, визы Туристам в консульских отделах соответствующих стран не открываются. Полицейские транзитные визы оформляются непосредственно в портах захода. В этом случае Туристы не имеют в своем паспорте консульской отметки о предоставлении визы. Для тех портов, в которых отсутствуют льготы для круизных пассажиров, визы оформляются до начала круиза в консульских отделах соответствующих стран.
- 4.1.13. 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.
- 4.1.14. 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;

## **4.2. Туроператор обязуется:**

- 4.2.1. Предоставить Турагенту полную информацию о существенных условиях заказанных круизов, в том числе о потребительских свойствах круиза, в объеме, необходимом для его реализации, о сроках аннуляции, сроках расчетов;
- 4.2.2. 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;
- 4.2.3. содействовать в оформлении туристам Турагента и за счет Турагента страховых полисов, действующих в течение всей поездки и являющегося отдельным договором страхования Турагента и Страховщика;
- 4.2.4. 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;
- 4.2.5. 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.
- 4.2.6. принимать самостоятельные решения и осуществлять все предусмотренные действующим законодательством Республики Казахстан действия, необходимые для успешного оказания услуг.
- 4.2.7. 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.
- 4.2.8. Туроператор вправе отказаться от исполнения настоящего Договора при условии полного возмещения Турагенту стоимости оплаченных, но не оказанных услуг, кроме случаев, когда расторжение Договора произошло по вине Турагента.
- 4.2.9. В случае необходимости, без согласия Турагента производить замену услуг, входящих в туристский продукт (в том числе замену средства размещения) с сохранением класса услуг или с заменой на услуги более высокого класса без доплаты со стороны Турагента (туриста).
- 4.2.10. Не позднее 24 часов до начала поездки (в исключительных случаях за 3 часа до поездки передать Турагенту или туристу документы на круиз: ваучер, рекомендации туристам по поведению в круизе; а также условия медицинского страхования и правила поведения туриста при возникновении страховых случаев, иные документы, в случае если соответствующие услуги были заказаны и оплачены.

## **5. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ, РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА, ЗАЯВКИ**

- 5.1. 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 договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре 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.
- 5.2. Турагент вправе отказаться от исполнения обязательств 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, Круизной компании).
- 5.3. Круизная компания (Исполнитель) не возвращает полностью оплаченную туристом стоимость за морскую часть тура (морского круиза), в случае поступления от туриста отказа от тура по любым причинам. Размер неустойку определяется в виде штрафа от общей стоимости морского круиза, применяется согласно Условию аннуляции круиза, Приложение № 3, являющейся неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 5.4. 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).
- 5.5. Любые изменения и дополнения по инициативе Турагента об изменении условий круиза о смене дат 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.
- 5.6. Несвоевременная или неполная оплата Турагентом стоимости турпакета, непредставление (несвоевременное представление) документов (сведений), необходимых для исполнения Заявки, рассматривается, как односторонний

отказ Турагента от исполнения Договора с применением последствий, предусмотренных пунктами 5.3.,5.4. настоящего Договора.

- 5.7. Возврат денежных средств за авиабилет, при включении в заявку перелета регулярным рейсом осуществляется по правилам, предусмотренным перевозчиками.
- 5.8. При аннуляции/отказе от билета на чартерные рейсы стоимость авиабилетов не подлежит возврату – удержания 100%.

**5.9. Условия возврата стоимости за визовую услугу:**

- 5.9.1. Если на момент отказа, Туроператором не была произведена оплата консульского сбора в Консульский отдел/визовый центр, сумма консульского сбора возвращается Турагенту (при условии ее получения от Турагента), за минусом сервисных услуг Туроператора, которые возврату Турагенту не подлежат.
  - 5.9.2. 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.
- 5.10. Туроператор (страховая компания, если услуга была напрямую оформлена через страховую компанию) производит возврат стоимости страхового полиса (при наличии заказанной услуги в Заявке) при условии, что дата начала действия страхового полиса к моменту отказа не наступила.
- 5.11. В случае отказа от добровольной выплаты неустойки Туроператор вправе удержать причитающуюся ему сумму с любого платежа, произведенного Турагентом по настоящему Договору/туру.

**6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 6.1. В случае ненадлежащего исполнения и/или неисполнения, принятых на себя обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором.
- 6.2. Сторона, нарушившая обязательство, обязана принять все меры для устранения последствий нарушения и возместить другой Стороне все понесенные убытки, при наличии документов подтверждающих понесенные Стороной убытки.
- 6.3. Турагент вправе отказаться от исполнения Заявки до начала поездки при условии оплаты Туроператору фактически понесенных им расходов за услуги.
- 6.4. Турагент несет ответственность за достоверность сведений, предоставляемых Туроператору. В случае предоставления сведений, не соответствующих действительности, либо искаженных, неполных сведений, либо несвоевременности предоставления таких сведений, Туроператор не несет ответственности за негативные последствия, вызванные такими деяниями Турагента.
- 6.5. 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.
- 6.6. Туроператор **не несет ответственности** перед Турагентом за понесенные им расходы (убытки) и иные негативные последствия, возникшие вследствие всевозможных нарушения и обстоятельств, которые не входят в компетенцию Туроператора, включая, но не ограничиваясь:
  - 6.6.1. вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Турагентом сведений и документов, необходимых для исполнения Договора;
  - 6.6.2. невыполнения Турагентом условий настоящего Договора;
  - 6.6.3. 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;
  - 6.6.4. за не вылет туриста, если государственными органами Республики Казахстан к данному лицу приняты меры временного ограничения в выезде из страны;
  - 6.6.5. 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;
  - 6.6.6. 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;
  - 6.6.7. 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 Турагентом/туристом по обстоятельствам, рассмотренным в настоящем подпункте и/или по иным подобным обстоятельствам, услуги считаются не оказанными по вине Турагента/туриста и подлежат полной оплате без возврата денежных средств Туроператором за неполученные, не оказанные туристские услуги;
- 6.6.8. 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;
  - 6.6.9. за действия посольских служб, иммиграционных властей (в том числе за отказ в выдаче или несвоевременную выдачу въездной или транзитной визы);
  - 6.6.10. При самостоятельном оформлении Турагентом виз для круизов, ответственность несет Турагент самостоятельно
  - 6.6.11. за действия страховых организаций;
  - 6.6.12. за нарушения туристом таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также особенностей поведения в стране временного пребывания и т.д.;
  - 6.6.13. за отсутствие у туриста проездных документов, выданных ему Туроператором;
  - 6.6.14. за неявку или опоздание туриста на регистрацию в аэропорт/станцию/вокзал/порт отправления;
  - 6.6.15. за несоблюдение туристом установленных перевозчиками правил поведения на борту самолетов или иного транспорта;
  - 6.6.16. за отсутствие у туриста оформленных паспортов к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей;
  - 6.6.17. за сохранность багажа, груза, ценностей и документов турист в течение всего срока его путешествия;
  - 6.6.18. при отставании туриста от группы по его собственной вине;
  - 6.6.19. за неиспользование туристом оплаченных туристических услуг, входящих в Заявку туристский продукт в период путешествия в полном объеме;
  - 6.6.20. 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;
  - 6.6.21. в случае самостоятельно заказанных и оплаченных туристом в стране пребывания туристических услуг (проживания, трансфера, экскурсий и т.п.);
  - 6.6.22. за невыполнение туристом инструкций по безопасности;
  - 6.6.23. за нарушения туристом, законодательства страны пребывания;
  - 6.6.24. за снятие туриста с маршрута пограничными и таможенными службами за нарушения правил валютного или таможенного контроля;
  - 6.6.25. за нарушения туристом действующих правил проезда и провоза багажа, причинение ущерба имуществу авиакомпании (удержания взимаются с виновного лица в размерах, предусмотренных перевозчиком);
  - 6.6.26. за срыв поездки вследствие изменений, произведенных перевозчиком в расписании авиарейсов;
  - 6.6.27. 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;
  - 6.6.28. в случае нанесения туристу вреда за время пребывания в круизе, 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;
  - 6.6.29. за убытки, понесенные туристом и связанные с отказом от медицинской страховки;
  - 6.6.30. за убытки и любой другой ущерб, нанесенный здоровью и/или имуществу туриста, понесенные последним в связи с приобретением им самостоятельно любых товаров и услуг, не предусмотренных настоящим Договором;
  - 6.6.31. 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.;

- 6.6.32. за непредставление туристом информации согласно пункта 4.1. настоящего Договора, что повлекло за собой невозможность использования туристского продукта;
- 6.6.33. в следующих случаях, приведших к отмене морского круиза, нарушению расписания движения Лайнера, невозможности захода в обусловленные в программе маршрута пункты, нарушению культурно-развлекательной и экскурсионной программы: в случае наступления неблагоприятных гидрометеорологических условий, в т.ч. туман, шторм, объявление штормового предупреждения в районе прохождения Лайнера, повышение или понижение уровней воды до отметок, не позволяющих безопасное прохождение судов, увеличение скорости течения, заторы льда и т.д.; в случае поступления распоряжений диспетчерских служб, запрещающих движение Лайнера по пути его следования; в случае наступления форс-мажорных обстоятельств; в случае выполнения капитаном Лайнера требований, установленных в международных нормативных актах по безопасности судоходства в целях охраны жизни и здоровья людей, а также за любые изменения или отмену по этим причинам наземных экскурсий в портах следования Лайнера;
- 6.6.34. в случае опоздания туриста на судно на начало круиза или в портах во время совершения круиза.
- 6.7. Меры ответственности сторон, непредусмотренные в настоящем Договоре, применяются в соответствии с нормами гражданского законодательства, действующего на территории Республики Казахстан.
- 6.8. В случае невозможности исполнения настоящего договора, возникшего по вине Турагента, услуги Туроператора подлежат оплате в полном объеме.
- 6.9. Турагент несет ответственность за сохранность документов и материальных ценностей, переданных ему Туроператором в целях исполнения настоящего Договора.
- 6.10. Туроператор настоятельно рекомендует Турагенту содействовать туристам в оформлении договора страхования (добровольного медицинского страхования, страхования медицинских расходов или страхования от несчастного случая). При наступлении страхового случая все медицинские расходы будут оплачиваться страховой компанией согласно страховому полису. При отсутствии страхового полиса турист несет все медицинские и другие расходы самостоятельно.

## **7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

- 7.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего Договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между Сторонами.
- 7.2. Турагент обязуется немедленно информировать Туроператора обо всех сложностях, возникших в стране пребывания, а также обо всех претензиях к качеству предоставляемых услуг, для их оперативного устранения Исполнителем и Туроператором.
- 7.3. Претензии Турагента по поводу качества предоставленных услуг принимаются Туроператором в течение 14 (четырнадцать) календарных дней с момента окончания оказания услуг.
- 7.4. Претензии подаются Турагентом в письменном виде с приложением следующих документов:
  - 7.4.1. претензию туриста и Турагента к Туроператору (Туроператору/Турагенту);
  - 7.4.2. копия документа удостоверяющего личность туриста;
  - 7.4.3. нотариально удостоверенная копия договора туристского обслуживания, заключенного между туристом и Турагентом;
  - 7.4.4. копия договора с туристскими фирмами на туристское обслуживание, заключенного между Турагентом и Туроператором;
  - 7.4.5. письменный отказ встречающей стороны в удовлетворении претензии туриста Турагента;
  - 7.4.6. документы, подтверждающие расходы, связанные с принятием мер по предотвращению и уменьшению убытков (в случае наличия);
  - 7.4.7. документы, подтверждающие факт и размер вреда, причиненного туристу Турагентом.
- 7.5. Туроператор рассматривает полученную претензию в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения.
- 7.6. Претензии, поданные Турагентом с нарушением пунктов 7.2., 7.3., 7.4. настоящего Договора, Туроператором к рассмотрению не принимаются.
- 7.7. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров, они будут разрешаться в Специализированном межрайонном экономическом суде города Алматы, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

## **8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- 8.1. Настоящий Договор составлен при полном понимании Сторонами предмета Договора и заменяет любое другое соглашение по данному предмету, заключенное в устной или письменной форме.
- 8.2. Подпись Турагента в настоящем Договоре означает, что Турагент ознакомлен и согласен с правилами и условиями предоставления услуг, получил достаточно полное их описание, понимает смысл и значение используемых терминов и обозначений.
- 8.3. 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 документы, необходимые для бронирования тура, настоящий Договор, дополнительные приложения, счета-фактуры, акты выполненных работ имеют юридическую силу.
- 8.4. Все Приложения, изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь в том случае, если они



оформлены в письменной форме, подписаны и скреплены печатями обеих Сторон. Электронная переписка, осуществляемая между Сторонами настоящего Договора, имеет юридическую силу.

- 8.5. Договор вступает в силу с момента подписания и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору.
- 8.6. Недействительность части настоящего Договора не влечет его недействительности в целом.
- 8.7. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.
- 8.8. Настоящий Договор составлен в 2 (двух) подлинных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой Стороны.

#### **9. ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ**

- 9.1. Приложение № 1 - Заявка на бронирование
- 9.2. Приложение № 2 - Инструкция для Турагентов по работе в Личном Кабинете ТОО «Premium Travel Company»
- 9.3. Приложение № 3 - Условия аннуляции круиза

#### **10. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА, БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

##### **ТУРОПЕРАТОР:**

**ТОО «Premium Travel Company»**

Тел. +7 727 272-37-65/71

e-mail- info@premiumtravel.kz

сайт [www.premiumtravel.kz](http://www.premiumtravel.kz)

Адрес: 050000 Алматы, Желтоксан, 164/66

РНН: 600900551225

БИН: 050340014653

АО «Банк Kassa Nova»

ИИК: KZ69551A127001298KZT

БИК: KSNVKZKA

Генеральный директор

\_\_\_\_\_ **Хохленко Е.А.**

М.п.

##### **ТУРАГЕНТ:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.п.

№ \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 г

**Заявка на бронирование морского круиза (На каждую каюту заполняется отдельная заявка)**

Кому: Premium Travel Company

От агентства (название):

Адрес (город):

БИН агентства (12 цифр):

Исполнительный менеджер:

Контактный телефон:

Мобильный телефон (обязательно):

E-mail:

Дата подачи заявки:

**Даты поездки всего тура:**

**Название лайнера:**

**Название круиза:**

**Дата отплытия:**

**Дата завершения круиза:**

**Категория каюты:**

**Размещение:** Одноместное/двухместное/трехместное/четырёхместное (нужное подчеркнуть)

**Экскурсии:**

**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 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 вылета (местное)	Время прилета (местное)	Класс бронирования (эконом/бизнес)
1						
2						
3						
4						

**Наземный маршрут тура** (указать, если бронируете через Premium Travel):

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 по круизу: \_\_\_\_\_

Срок финального платежа: \_\_\_\_\_

Ф.И.О.

Подпись/печать

**Инструкция  
для Турагентов по работе в Личном Кабинете ТОО Premium Travel Company**

Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с условиями настоящей Инструкции по работе в Личном кабинете ТОО Premium Travel Company, прежде чем приступить к Регистрации.

Инструкция устанавливает правила, соблюдение которых необходимо для беспрепятственного доступа и надлежащего использования ресурсов Сайта.

**Раздел 1 - Регистрация**

1. Для начала работы в личном кабинете Турагент обязан пройти регистрацию в Личный Кабинет на сайте Туроператора [www.premiumtravel.kz](http://www.premiumtravel.kz) в разделе “Агентствам”.
  2. На странице «Регистрация нового агента» Турагент должен скачать шаблон Договора, ознакомиться с его условиями, подписать его, поставить печать.
  3. После регистрации, Турагенту на указанный при регистрации адрес электронной почты поступит письмо с логином и паролем для входа в Личный кабинет.
  4. Турагент должен загрузить подписанный договор и приложение №2 к агентскому договору в личный кабинет одним файлом в формате PDF.
  5. Турагент загружает в личный кабинет учредительные документы на Компанию в формате PDF каждый документ загружается отдельно (для ТОО и ИП):
    - Свидетельство о госрегистрации. Сканированное изображение (JPEG, PNG, GIF) свидетельства о государственной регистрации юридического лица для ТОО или свидетельства индивидуального предпринимателя для ИП (справка с egov);
    - Удостоверение личности владельца ИП. Сканированное изображение (JPEG, PNG, GIF) удостоверения личности индивидуального предпринимателя.
    - Страховой полис гражданско-правовой ответственности Турагента. Сканированное изображение (JPEG, PNG, GIF) страхового полиса гражданско-правовой ответственности Турагента;
    - Свидетельство о регистрации в Реестре Турагентов. Сканированное изображение (JPEG, PNG, GIF) свидетельства о регистрации в Реестре Турагентов;
- После загрузки документов, указанных в пунктах 4,5 настоящей Инструкции, Турагент должен получить от Туроператора подтверждение о правильности загруженных документов на электронный адрес Турагента, указанный при регистрации.
6. Подтверждение от Туроператора дает Турагенту право доступа ко всем функциям Личного кабинета, и право начать работу с заявками
  7. На главной странице Личного кабинета Турагента размещается раздел – Акции. В данном разделе Туроператором будут отражаться все актуальные Акции для Турагентов, которые будут создаваться путем избранных рассылок.
  8. Турагент вправе в настройках Личного кабинета загрузить логотип своей компании. При этом вся ответственность за регистрацию авторских прав и использование логотипа возлагается на Турагента. Загрузка логотипа дает возможность Турагенту распечатывать туристский документ Подтверждение Тура со своим логотипом.
  9. Туроператор вправе приостановить доступ Турагента к личному кабинету, в случае, если Турагент использует его не в рамках настоящего Договора и инструкций, злоупотребляет информацией, находящейся в нем.
  10. Используя Личный кабинет Турагент подтверждает и дает свое согласие Туроператору на обработку, хранение и использование персональных данных туристов и Турагента, без ограничения срока. Однако не исключено, что в результате сбоя в работе сайта, вирусной или хакерской атаки, технических неисправностей и иных обстоятельств персональные данные турагента могут стать доступными другим лицам. Турагент это понимает и соглашается с тем, что не будет предъявлять претензии к Туроператору в связи с этим, учитывая, что он делает свои персональные данные общедоступными.
  11. Турагент несет ответственность за правильность данных в Заявке на бронирование в Личном кабинете.
  12. Все действия, осуществленные посредством Личного кабинета, должны контролироваться Турагентом, а также в обязательном порядке всеми доступными ему средствами. Туроператор не несет ответственности за любые возможные последствия, наступление которых произошло в связи с отсутствием контроля со стороны Турагента.

**Раздел 2 – Порядок работы с заявками**

1. Добавить тур/создать заявку:
  - заполнить все необходимые строки;
  - указать своего сотрудника, если их несколько, указать одного ответственного, который будет координировать работу с заявкой

- выбрать исполнительного менеджера Туроператора, который будет работать с заявкой;
- указать страну отдыха, маршрут, тип тура.

2. Заполнить данные о туристе полностью по каждому пункту, при необходимости загрузить сканированные копии Паспортов Туристов.

1. Добавить дополнительные услуги необходимые по заявке.
2. После формирования заявки, она будет направлена Исполнительному менеджеру Туроператора на проверку внесенных данных.
3. До согласования заявки Туроператором, у Турагента в заявке документы будут скрыты. Турагенту доступна функция чат, в котором представители Турагента и менеджер могут оставлять сообщения для Исполнительного менеджера Туроператора.
4. На данном этапе Турагенту будет доступна возможность отредактировать заявку.
5. Когда Турагент будет уверен, что в заявке все данные верные, Турагент должен написать в чате заявки Исполнительному менеджеру, о необходимости создания калькуляции. Это дает возможность менеджеру Туроператора проверить все данные Заявки, расписать поставщиков, цены, штрафные санкции, комиссию Турагента, проверить все данные для оформления Туркодов Туристам и примечания.
6. После создания калькуляции Турагент должен убедиться, что все данные Заявки расписаны и удовлетворяют требования Турагента. Когда Турагент будет уверен, что в заявке все данные верные, он может нажать кнопку - Выставить счет.
7. С момента, выставления счета, Турагент и Менеджер лишаются права редактировать Заявку, а заявка принимает официальный статус в работе.
8. После оплаты Счета на оплату, исполнительный менеджер Туроператора формирует документы необходимые для осуществления Туристской поездки и загружает их в Личный кабинет, в подразделы Туристические документы и Сканированные документы заявки, в разделе Документы Заявки Турагента. Наличие в Личном Кабинете созданных электронных документов, является Подтверждением, что Турагентом электронные документы распечатаны и переданы Туристам.

### Раздел 3 – Общие положения

1. Турагент обязан соблюдать правила пользования Личным кабинетом в соответствии с условиями настоящего Договора и Инструкцией о правилах пользования Личным кабинетом, размещенной на сайте [www.premiumtravel.kz](http://www.premiumtravel.kz), в разделе “Агентствам”.
  2. Туроператор сохраняет за собой право изменять Инструкцию и всех ее неотъемлемых частей в любое время без какого-либо специального уведомления. Новая редакция Инструкции и/или все ее неотъемлемые части, подвергшиеся изменениям, вступают в силу с момента опубликования на сайте, если иной срок вступления изменений в силу не определен Туроператором.
  3. Если Турагент продолжает пользоваться услугами сайта после публикации изменений в Инструкцию, считается, что Турагент тем самым принимает изменение ее условий.
  4. Доступ к сайту предоставляется на бесплатной основе.
  5. Турагент соглашается с тем, что все взаимоотношения Турагента и Туроператора в рамках настоящей Инструкции регулируются законодательством Республики Казахстан.
  6. При разрешении любых споров, возникающих в связи с настоящей Инструкцией, применяется действующее законодательство Республики Казахстан.
- Турагент подтверждает, что ознакомлен со всеми пунктами настоящей Инструкции и безусловно принимает их.

Турагент Туроператор

Подпись/печать

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 3**  
**К Агентскому договору на реализацию**  
**туристского продукта (морские круизы)**

№ \_\_\_\_\_  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201 г.

**УСЛОВИЯ АННУЛЯЦИИ КРУИЗА**

Под «аннуляцией круиза» понимается:

1. Отказ от круиза или перебронирование круиза на другую дату.

2. Изменение фамилии, имени, отчества пассажира.

Изменение фамилии, имени, отчества пассажира не гарантирует восстановление брони каюты, что связано с технологическими особенностями компьютерных систем бронирования.

Название круизной компании	Период, в течение которого произведена аннуляция круиза	Фактически понесенные расходы в расчете на каждого пассажира
<b>Holland America Line</b>	<b>Неустойки типа А (кругосветные путешествия, гранд-вояжи, любые сегменты кругосветных путешествий и гранд-вояжей, европейские кризы на лайнере Maasdam, 30-35-дневные круизы в тихоокеанском регионе, круизы по Амазонке, круизы на лайнере Rotterdam у и обратно)</b>	
	135 дней до начала тура или ранее	Возврат всей суммы
	127-99 дней до начала тура	Размер депозита
	97-83 дня до начала тура	65% от стоимости тура
	82 дня до начала тура и менее	100 % от стоимости тура
	<b>Неустойки типа В (европейские круизы на лайнере Prinsendam, круизы по Австралии и Новой Зеландии, Южной Америке и Антарктике, Азии и все круизы на католическое Рождество и Новый Год)</b>	
	98 дней до начала тура или ранее	Возврат всей суммы
	97-71 день до начала тура	Размер депозита
	70-50 дней до начала тура	60% от стоимости тура
	49-29 дней до начала тура	80% от стоимости тура
	28 дней до начала тура и менее	100 % от стоимости тура
	<b>Неустойки типа С (все остальные европейские круизы, Карибы, Панамский канал, Мексика, Бермуды, Канада и Новая Англия, Аляска и Гавайи):</b>	
	83 дня до начала тура или ранее	Возврат всей суммы
	82-64 дня до начала тура	Размер депозита
	63-36 дней до начала тура	60 % от стоимости тура
	35-23 дня до начала тура	80% от стоимости тура
	22 дня до начала тура и менее	100 % от стоимости тура
	<b>Norwegian Cruise Line</b>	<b>Круизы продолжительностью 1-5 ночей</b>
31 день до начала тура и ранее		25% от стоимости тура
30-22 дня до начала тура		40% от стоимости тура
21-15 дней до начала тура		55% от стоимости тура
14-8 дней до начала тура		80% от стоимости тура
7 дней и менее до начала тура		100% от стоимости тура
<b>Круизы продолжительностью 6 ночей и более</b>		
31 день до начала тура и ранее		20% от стоимости тура
30-22 дня до начала тура		40% от стоимости тура
21-15 дней до начала тура		55% от стоимости тура
14-8 дней до начала тура		80% от стоимости тура
7 дней и менее до начала тура		100% от стоимости тура
<b>Категории S1, S2-S7, S9, SA и SB:</b>		
91 день до начала тура и ранее		30% от стоимости тура
90-30 дней до начала тура		50% от стоимости тура
29-15 дней до начала тура		70% от стоимости тура
14-8 дней до начала тура		80% от стоимости тура
7 дней и менее до начала тура		100% от стоимости тура
<b>Спецпредложения: уточняйте неустойки</b>		
<b>Royal Caribbean и Celebrity Cruises</b>	<b>3-5 ночей в круизе</b>	
	95 дней и более	15% но не менее 175\$ с человека
	94-35 дней до начала тура	Депозит
	34-13 дней до начала тура	80% от стоимости тура
	Менее 13 дней или не явка на круиз	100% от стоимости тура
	<b>6 ночей и более</b>	
	95 дней и более до начала тура	15% но не менее 170\$ с человека
	94-50 дней до начала тура	Депозит
	49-35 дней до начала тура	60% от стоимости тура
	34-13 дней до начала тура	80% от стоимости тура
	Менее 13 дней или не явка на круиз	100% от стоимости тура
	<b>Новогодние и Рождественские круизы, продолжительностью до 5 ночей</b>	
Более 65 дней до начала тура	Депозит	
64-50 дней до начала тура	35% от стоимости тура, но не менее размера депозита	

	49-35 дней до начала тура	60% от стоимости тура
	34-21 дней до начала тура	80% от стоимости тура
	Менее 21 день или не явка на круиз	100% от стоимости тура
	<b>Новогодние и Рождественские круизы, продолжительностью 6 ночей и более</b>	
	95 дней и более	Депозит
	94-50 дней до начала тура	60% от стоимости тура
	49-35 дней до начала тура	90% от стоимости тура
	Менее 34 дней или не явка на круиз	100% от стоимости тура
Costa Cruises	<b>Costa Cruises Тариф BASIC</b>	
	60 дней и более до начала тура	30 % от стоимости тура, но не менее 150 евро с человека
	59 - 49 дней до начала тура	60% от стоимости тура
	48 - 35 дней до начала тура	80% от стоимости тура
	34дня и менее до начала тура или неявка на круиз	100% от стоимости тура
	<b>Costa Cruises Тариф COMFORT</b>	
	49 дней и более до начала тура	15% от стоимости тура
	48 - 35 дней до начала тура	35% от стоимости тура
	34-21 дней до начала тура	60% от стоимости тура
	Менее 21 дня до начала тура или неявка на круиз	100% от стоимости тура
	<b>Costa Cruises (кругосветные круизы и сегменты кругосветных круизов)</b>	
	49 дней и более до начала тура	35% от стоимости тура
	48 - 35 дней до начала тура	50% от стоимости тура
	34 - 21 дней до начала тура	90% от стоимости тура
Менее 21 дня до начала тура или неявка на круиз	100% от стоимости тура	
The Yachts Of Seabourn	<b>Круизы продолжительностью до 32 дней:</b>	
	90-46 дней до начала тура	50% от стоимости тура
	45-31 день до начала тура	70% от стоимости тура
	менее 31 дня до начала тура	100% от стоимости тура
	<b>Круизы продолжительностью более 32 дней:</b>	
	120-91 день до начала тура	50% от стоимости тура
	90-76 дней до начала тура	70% от стоимости тура
менее 76 дней до начала тура	100% от стоимости тура	
MSC Cruises	64 и более дней до начала тура	25% от стоимости тура
	63-46 дней до начала тура	40% от стоимости тура
	45-31 дней до начала тура	60% от стоимости тура
	30 и менее дней до начала тура или неявка на посадку или прерывание круиза	100% от стоимости тура
Paul Gauguin Cruises	120-91 дней до начала тура	20% от стоимости тура
	90-61 дней до начала тура	30% от стоимости тура
	60-31 дней до начала тура	60% от стоимости тура
	30-0 дней до начала тура	100% от стоимости тура
Compagnie Du Ponant	<b>Круизы по Южной Америке и Антарктике, Гренландии и Шпицбергену (Le Boreal или Le Diamant)</b>	
	91 и более дней до начала тура	250 € с чел.
	90-61 день до начала тура	35% от стоимости тура
	60-46 дней до начала тура	60% от стоимости тура
	45-31 день до начала тура	85% от стоимости тура
	менее 31 дня до начала тура	100% от стоимости тура
	<b>Все остальные круизы:</b>	
	45 и более дней до начала тура	250 € с чел.
	45-31 день до начала тура	60% от стоимости тура
30-21 день до начала тура	85% от стоимости тура	
менее 21 дня до начала тура	100% от стоимости тура	
Oceania Cruises	<b>Круизы длительностью 14 дней и менее:</b>	
	125-95 дней до начала тура	175 евро с человека
	94-79 дней до начала тура	35% от стоимости тура
	78-65 дней до начала тура	60% от стоимости тура
	65-40 дней до начала тура	85% от стоимости тура
	40-0 дней до начала тура	100% от стоимости тура
	<b>Круизы длительностью более 15 дней:</b>	
	190-161 дней до начала тура	175 евро с человека
	160-131 дней до начала тура	35% от стоимости тура
	130-99 дней до начала тура	60% от стоимости тура
	98-69 дней до начала тура	85% от стоимости тура
68-0 дней до начала тура	100% от стоимости тура	
Azamara Club Cruise	80-50 дней до начала тура	Сумма депозита
	49-20 дней до начала тура	70% от стоимости тура
	19 дней до начала тура и менее	100% от стоимости

	Относительно всех круизов: Замена всех туристов в брони запрещена. Замена одного из туристов в брони разрешается за 1 месяц до начала заезда (исключение составляют круизы с пометкой «red code»).	
<b>Disney Cruise Line</b>	<b>За категории кают, приобретенные по невозвратному тарифу: штраф 100%</b>	
	<b>Круиз длительностью менее 10 дней. Отплытие из портов США:</b>	
	50 дней и более до начала тура	депозит за 1 чел при бронировании кают категорий Сьют / Консьерж Класс
	50 дней и более до начала тура	депозит за 1 чел при бронировании кают категорий: внутренняя, с окном, балконом
	49-35 дней до начала тура	60% от стоимости круиза
	34-20 дней до начала тура	85% от стоимости круиза
	19 дней и менее до начала тура	100% от стоимости круиза
	<b>Круиз длительностью менее 10 дней. Отплытие из всех портов, кроме США:</b>	
	60 дней и более до начала тура	депозит за 1 чел при бронировании кают категорий Сьют / Консьерж Класс
	60 дней и более до начала тура	депозит за 1 чел при бронировании кают категорий: внутренняя, с окном, балконом
34-20 дней до начала тура	85% от стоимости круиза	
19 дней и менее до начала тура	100% от стоимости круиза	
<b>PRINCESS CRUISES</b>	<b>(Круизы по ФЛЕШ тарифу)</b>	
	80 дней и более	100%
	80 дней и менее	100%
	<b>(Круизы на 8 дней и более, а также Новогодние и праздничные круизы)</b>	
	80 дней и более до начала круиза	15%
	79 – 50 дней	Сумма депозита
	49-20 дней	60%
	19 дней – 13 дней	80 %
	Менее чем за 13 дней и неявка на круиз	100 %
	<b>(Круизы на 7 дней и меньше, не включая Новогодние и праздничные круизы)</b>	
	65 дней и более	15%
	64 – 50 дней	Сумма депозита
	49-20 дней	60%
19 дней – 13 дней	80 %	
Менее чем за 13 дней и неявка на круиз	100 %	
<b>CUNARD</b>	<b>(Круизы на 8 дней и более, а также Новогодние и праздничные круизы)</b>	
	76 дней и более	30%
	75 – 62 дней	60%
	61 – 47 дней	60 %
	46-21 дней	80%
	20 – 10 дней	90%
	09 дней и менее или неявка на круиз	100%
	<b>(Круизы по ФЛЕШ тарифу)</b>	
	80 дней и более	100%
	80 дней и менее	100%
<b>CARNIVAL CRUISE LINE</b>	<b>(Круизы по Европе и по Панамскому каналу на 8, 10 и 13 дней)</b>	
	96 дней и более	15% (кроме кают по тарифу раннего бронирования) Сумма депозита - для кают по спецпредложению.
	95 дней – 61 день	Сумма депозита
	60-35 дней	60% или сумма депозита (если она больше 50%)
	34 дня – 20 дней	85 % или сумма депозита (если она больше 75%)
	Менее чем за 19 дней и неявка на круиз	100 %
	<b>(остальные маршруты)</b>	
	81 день и более	15% (кроме кают по тарифу раннего бронирования) Сумма депозита – для кают по тарифу раннего бронирования
	80 дней – 61 день	Сумма депозита
	60-35 дней	60% или сумма депозита (если она больше 50%)
34 дня – 20 дней	85 % или сумма депозита (если она больше 75%)	
Менее чем за 19 дней и неявка на круиз	100 %	
<b>SILVERSEA CRUISES</b>	126 дней и более	300\$
	125 – 96 дней	25%
	95 – 51 дней	60 %
	50 – 36 дней	85%
<b>CRYSTAL CRUISES</b>	85 дней и более	300\$
	84-55 дней	30%
	54-25 дней	70%
	Менее 24 дней и неявка на круиз	100%
	Условия аннуляции на кругосветное путешествие	по запросу
	<b>Летние круизы</b>	
	С даты оплаты депозита и более 125 дней	400\$
	125-96 дней и более до начала круиза	25%
	95 – 65 дней	60%

<b>REGENT SEVEN SEAS</b>	64 – 35 дней	85%
	Менее чем за 34 дней и неявка на круиз	100%
	<b>Зимние круизы</b>	
	С даты оплаты депозита более 125 дней	300\$
	125-96 дней до начала круиза	25 %
	95 – 56 дней	60 %
	55 – 35 дней	85 %
	Менее чем за 35 дней и неявка на круиз	100 %
	<b>круизы на 27 дней и более</b>	
	С даты оплаты депозита более 155 дней	800\$
	155-126 дней и более до начала круиза	35 %
	125 – 96 дней	60 %
	96 - 81 день	85 %
	Менее 81 дня или неявка на круиз	100 %
<b>РЕЧНЫЕ КРУИЗЫ</b>	31 дней и более дней до начала тура	0% от стоимости тура
	29-20 дней до начала тура	30% от стоимости тура
	19-11 дней до начала тура	100% от стоимости тура
	10 дней и менее до начала тура	100% от стоимости тура

**При бронировании кают по ФЛЭШ тарифу на любых круизных и речных лайнерах, у любых круизных компаний:**

Аннуляция круиза	штраф 100%
Перенос даты	штраф 100%
Замена ФИО	штраф 100%
Неявка на круиз	штраф 100%
Изменение категории каюты	штраф 100%

**Неполучение клиентом или Турагентом необходимых для совершения круиза в оговоренный срок или менее чем за 12 часов до начала круиза документов приравнивается к аннуляции круиза в размере 100% от стоимости заказанных услуг.**

От Турагента: С условиями аннуляции ознакомлен (а): \_\_\_\_\_ (ФИО)

от Туроператора

От Турагента

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

**М.П.**