

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 участия 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 (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 Туристских продуктов Туроператора, 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).
- 1.2. Права и обязанности по договору, заключаемому Турагентом с Туристом, возникают непосредственно у Турагента, хотя Туроператор и был назван в договоре или выступил третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению договора.
- 1.3. Для целей настоящего Договора все термины применяются в соответствии с Законом Республики Казахстан «О Туристской деятельности в Республике Казахстан».
- 1.4. Турагент не вправе выступать от имени Туроператора вне рамок, установленных настоящим Договором.
- 1.5. Туроператор предоставляет Турагенту достоверные сведения о составе Туристских услуг, заказанных и приобретаемых в интересах Турагента, согласно Заявке на бронирование (Приложение №1)/в Электронной Заявке, созданной в Личном Кабинете Турагента.
- 1.6. Гражданско-правовая ответственность Туроператора застрахована согласно действующему договору обязательного страхования гражданско-правовой ответственности туроператора Серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г. в АО «\_\_\_\_\_» «\_\_\_\_\_».
- 1.7. Гражданско-правовая ответственность Турагента застрахована согласно действующему договору обязательного страхования гражданско-правовой ответственности турагента Серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г. в АО «\_\_\_\_\_» «\_\_\_\_\_».
- 1.8. По истечению срока действия страховых полисов, указанных в пунктах 1.6, и 1.7. настоящего Договора, Стороны обязаны продлить их, и предоставить об этом информацию в письменной виде для последующего внесения изменений и дополнений в настоящий Договор, путем заключения Дополнительного Соглашения.
- 1.9. Все условия оказания услуг, по настоящему Договору/Заявке на бронирование, дата и время начала/окончания путешествия, маршрут тура, условия проживания, услуги по перевозке, а также особые требования по организации услуг, указываются в Подтверждении заявки, являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора. Туроператор в рамках настоящего Договора и Заявки на бронирование оказывает Турагенту следующие Услуги:
  - 1.9.1. услуги по бронированию и приобретению у перевозчика проездных билетов на воздушную/наземную перевозку;
  - 1.9.2. услуги по бронированию мест в отелях для размещения (проживания) во время пребывания за рубежом;
  - 1.9.3. услуги по оказанию содействия в открытии въездных виз или других разрешений;
  - 1.9.4. услуги по оказанию содействия в заключении договоров медицинского страхования;
  - 1.9.5. Памятка о правилах поведения в стране пребывания;
  - 1.9.6. иные услуги необходимость, в которых может возникнуть в процессе сотрудничества Сторон, которое осуществляется на основании Заявки на бронирование.
- 1.10. Ценовые предложения по турам предоставляются, посредством оперативной рассылки электронным путем и/или на официальном сайте Туроператора - [www.premiumtravel.kz](http://www.premiumtravel.kz).
- 1.11. Услуги оказываются Туроператором Турагенту в соответствии с условиями Первичного Поставщика, а расходы оплачиваются Туррагентом в соответствии с настоящим Договором, при условии, что стоимость Услуг была доведена до сведения Туррагента 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 Туррагенту содействие в решении сложившейся ситуации.
- 1.12. Туррагент выступает в сделках с третьими лицами от своего имени. Ответственность Туррагента наступает с момента подачи Заявки на бронирование турпродукта.
- 1.13. Для подписания настоящего Договора, Туррагент создает Свой Профиль в Личном кабинете в системе Турсервис), в котором будет размещена информация о Туррагенте (на основании заполненных данных, будет заполнен Настоящий договор), а также Туррагент будет размещать информацию о заявках Туррагента на турпродукты с возможностью контролировать их исполнение.
- 1.14. Доступ к созданию Заявки на бронирование в Личном Кабинете Турператором предоставляется Туррагенту после подписания настоящего Договора и проведения регистрации на основании запрошенных документов от Туроператора. После подтверждения регистрации, Туроператор устанавливает логин и пароль для входа в Личный

кабинет Турагента, которые должны храниться Турагентом в качестве конфиденциальной информации. Турагент принимает на себя всю ответственность за сохранность и нераспространение своих идентификаторов и паролей. Туроператор не несет ответственность, если паролем доступа Турагента к базам данных воспользовались третьи лица по причинам, не зависящим от Туроператора.

- 1.15. Турагент вправе обращаться к менеджеру Туроператора для консультации и получения любой информации, связанной с Личным кабинетом и Заявкой на бронирование.
- 1.16. Турагент обязан соблюдать правила пользования Личным кабинетом в соответствии с условиями настоящего Договора – Инструкцией о правилах пользования Личным кабинетом, размещенной на сайте [www.premiumtravel.kz](http://www.premiumtravel.kz), в раздел Агентствам.
- 1.17. 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 ней.
- 1.18. Используя Личный кабинет Турагент подтверждает и дает свое согласие Туроператору на обработку, хранение и использование персональных данных на Туристов и Турагента, без ограничения срока;
- 1.19. Турагент несет ответственность за правильность данных в Заявке на бронирование в Личном кабинете.
- 1.20. 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 наступления, которых произошло в связи с отсутствием контроля со стороны Турагента.

## **2. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВОК И РАБОТЫ С ЗАЯВКАМИ**

- 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. 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).
- 2.3. Заявка от Турагента должна содержать нижеследующую информацию:
  - 1) данные Туриста с указанием фамилии и имени в латинской транскрипции (точно по загранпаспорту),
  - 2) даты рождения;
  - 3) номер и дата выдачи загранпаспорта, срок действия загранпаспорта;
  - 4) гражданство;
  - 5) маршрут и наименование программ;
  - 6) дата начала и окончания поездки;
  - 7) информация о размещении (место размещения, количество, категории номеров, категории отелей) и питании;
  - 8) страхование Туристов от внезапного заболевания, количество подлежащих страхованию Туристов;
  - 9) иные сведения, имеющие отношение к бронируемому турпродукту;
  - 10) полную информацию для анкеты, паспорта (оригиналы) и фотографии Туристов в соответствии с требованиями консульств, в случае оформления визы в страну следования.
- 2.4. Заявка на бронирование (Приложение №1) принимается только в письменной форме, за подписью ответственного лица Турагента и обязательно скрепляется его печатью (при отсутствии Профиля Турагента в Личном кабинете). Заявка является неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 2.5. После принятия Заявки на бронирование, в течение 3 (трех) рабочих дней Туроператор сообщает Турагенту о возможности/невозможности бронирования.
- 2.6. Документом, подтверждающим бронирование тура, является счет, который Туроператор выставляет Турагенту. Подтверждением заявки является 100% оплата Турагентом стоимости тура.
- 2.7. Ответственность по Заявке на бронирование (Приложение №1/Личный кабинет) 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 непоступления оплаты рассматривается как неисполнение и/или ненадлежащее исполнение поручения по настоящему Договору и для Турагента наступает ответственность, установленная разделом 5 настоящего Договора.
- 2.8. Туроператор по поручению Турагента заключает договор перевозки между Клиентами Турагента и Перевозчиком путем приобретения авиабилета(ов).
- 2.9. Туроператор предупреждает Турагента о необходимости Клиентам/Туристам явиться в аэропорт за 3 часа до вылета самолета.

## **3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

- 3.1. В соответствии с настоящим Договором Туроператор выплачивает Турагенту агентское вознаграждение в размерах, указанное в счетах Туроператора по каждой Заявке на бронирование.
- 3.2. Стоимость, выраженная в условных единицах, оплачивается Турагентом в национальной валюте Республики Казахстан – тенге, по внутреннему курсу, размер которого устанавливается Туроператором на момент выставления Счета на оплату.
- 3.3. Оплата Турагентом производится путем:
  - 3.3.1. перечисления денежных средств на расчетный счет Туроператора;
  - 3.3.2. по терминалу – платежной картой, оформленной на Турагента;
  - 3.3.3. внесения наличных денежных средств в кассу Туроператора в размерах согласно законодательству Республики Казахстан.

3.4. Полная оплата тура должна быть произведена:

3.4.1. при подаче заявки в срок менее пяти дней до начала поездки - в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента выставления счета;

3.4.2. при подаче заявки в срок более пяти дней до начала поездки - в течение 48 (сорока восьми) часов с момента выставления счета.

Оплата считается произведенной в момент зачисления денег в кассу или на банковский счет Туроператора в размере указанном в счете, выставленном Туроператором.

3.5. 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.

3.6. Стоимость турпродукта, подлежащая к оплате Турагентом, определяется менеджером Туроператора. В случае если менеджером допущена ошибка при указании цены, правильной считается цена, указанная на сайте Туроператора.

3.7. 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.

3.8. 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.

3.9. После окончания оказания услуг по каждой отдельной заявке Туроператор предоставляет Турагенту акт приема-сдачи оказанных услуг 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.

3.10. В течение 5 (пяти) первых рабочих дней квартала, следующего за отчетным, Туроператор направляет Турагенту подписанный со своей стороны акт сверки взаиморасчетов за отчетный квартал в двух подлинных экземплярах. Турагент в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения от Туроператора акта сверки обязан подписать его и вернуть подписанный со своей стороны экземпляр Туроператору или в тот же срок направить мотивированный отказ от подписания акта сверки. В случае не направления Турагентом Туроператору в установленный срок подписанного со своей стороны экземпляра акта сверки или мотивированного отказа от его подписания, акт сверки считается подписанным Турагентом.

3.11. 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.

3.12. 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.

3.13. После оплаты суммы, на условиях, определенных в пункте 3.4. настоящего Договора, в зависимости от объема и перечня выбранных услуг, определенных в Заявке на бронирование, 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:

- 1) авиабилеты;
- 2) Туристический ваучер;
- 3) страховой полис;
- 4) оформленные визы;
- 5) памятку о стране въезда;
- 6) Туркод.

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

3.14. Выданные Туроператором Турагенту документы, перечисленные в пункте 3.13. 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.

3.15. Туроператор не может без согласия Турагента оказывать дополнительные услуги за плату.

- 3.16. 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.
- 3.17. Турагент осуществляет коммерческую деятельность по реализации Туристского продукта Туроператора на условиях полной финансовой самостоятельности.
- 3.18. Получение актов оказанных услуг и счетов-фактур от Туроператора осуществляется силами Турагента. Турагент не имеет права ссылаться на просрочку предоставления мотивированного отказа в подписании актов по причине не предоставления Туроператором данных документов в офис Турагента.

#### **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 или иными Турагентами 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 Заявку на бронирование Туроператору/создать Заявку на бронирование в Личном Кабинете. Туроператор вправе сообщить Турагенту о непринятии Заявки к исполнению, в связи с отсутствием в ней обязательных пунктов, указанных в пункте 2.2. настоящего Договора, с указанием необходимых доработок, исправлений, изменений и дополнений;
- 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/Заявки на бронирование, 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;
- 4.1.6. ознакомить Туристов с Памяткой о стране, иными правилами 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;
- 4.1.7. 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;
- 4.1.8. предоставлять информацию Туристам о Туроператоре, сформировавшем турпродукт;
- 4.1.9. 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;
- 4.1.10. 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.;
- 4.1.11. 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;

- 4.1.12. 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;
- 4.1.13. возместить за свой счет ущерб, нанесенный Туристами Турагента отелю, гостинице, ресторану, музею, перевозчику или другому предприятию, оказывающему услуги в составе турпродукта;
- 4.1.14. ознакомить Туристов с нормами действующего законодательства Республики Казахстан о Туристской деятельности, о существенных условиях, изложенных в Типовом договоре на Туристское обслуживание, утвержденном Постановлением Правительства Республики Казахстан от 16 октября 2008 года № 957 «Об утверждении Типового договора на Туристское обслуживание»;
- 4.1.15. 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:
- 4.1.15.1. до передачи Туроператору документов для оформления визы Турагент обязан:
- 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).
- 4.1.15.2. 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.
- 4.1.15.3. 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;
- 4.1.16. 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;
- 4.1.17. предоставить Туроператору счет-фактуру на сумму агентского вознаграждения в оригинале, не позднее 15-ого числа месяца, после окончания каждого тура. Датой отчета считается дата прилета Туриста;
- 4.1.18. использовать официальный сайт Туроператора в целях предоставления более полной информации Туристам о содержании туров и маршрутов. При размещении такой информации на своем сайте, Турагент не имеет права вносить какие-либо изменения в содержание веб-страниц без письменного согласия Туроператора.
- 4.2. Туроператор обязуется:**
- 4.2.1. предоставить Турагенту документы, перечисленные в пункте 3.13. настоящего Договора, согласно исполняемой заявке;
- 4.2.2. предоставить Турагенту подробную и достоверную информацию об особенностях тура;
- 4.2.3. 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;
- 4.2.4. содействовать в оформлении Туристам Турагента и за счет Турагента страховых полисов, действующих в течение всей поездки и являющегося отдельным договором страхования;

4.2.5. 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;

4.2.6. 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.

4.2.7. Предоставить Турагенту информацию:

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических, правилах валютного контроля и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о требованиях, предъявляемых к загранпаспортам и иным документам, в том числе, о необходимом сроке действия заграничного паспорта;
- о том, что Туристы самостоятельно несут полную ответственность за действительность загранпаспортов и иных документов, предоставляемых в консульства для получения въездной визы, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах;
- о порядке и сроках оформления виз, в том числе о том, что консульство иностранного государства (страны временного пребывания, транзита) вправе отказать в выдаче въездной визы любому человеку или задержать выдачу без объяснения причин такого отказа или задержки;
- о необходимости получения специальных разрешений или согласований от компетентных органов, в том числе: согласия родителей на выезд ребенка до 18 лет, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений, и согласований;
- о необходимости наличия в загранпаспорте родителя, выезжающего с ребенком независимо от его возраста, фотографии ребенка, заверенной печатью уполномоченного органа, либо отдельного паспорта для ребенка.
- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
- об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями;
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Республики Казахстан, дипломатических представительств и консульских учреждений Республики Казахстан, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Туриста;
- о том, что билет (авиа, ж/д) в соответствии с законодательством Республики Казахстан является самостоятельным договором перевозки между пассажиром и перевозчиком. Туроператор не является стороной данного договора, в этой связи претензии к потребительским свойствам, к исполнению договора перевозки, и по возникшим последствиям, пассажир самостоятельно направляет перевозчику;
- об условиях применения тарифов перевозчика, возврата и обмена билетов, в том числе о невозможности возврата полной стоимости авиабилета на чартерный рейс и некоторые категории билетов на регулярные рейсы;
- о том, что категоричность («звездность» или иные характеристики) отеля или иного средства размещения устанавливаются национальными органами сертификации и/или лицензирования, в связи с этим субъективная оценка категоричности Туриста, если она вызвана его жалобой, неправомерна;
- об особенностях места размещения, условиях проживания, питания, о расчетном часе заселения/выселения, принятом в месте размещения (заселение, как правило, производится в 12:00 (в отдельных странах в 15:00), а выселение, как правило, в 11:00 (в отдельных странах в 10:00). Время заселения/выселения в санаториях и пансионатах РК и бывших стран СНГ может отличаться от обычного. В связи с вышеизложенным Турагенту не гарантируется немедленное вселение в номер по прибытии в отель, а также его выселение из номера непосредственно перед убытием из отеля в аэропорт. Согласно международным правилам, независимо от фактического времени заселения и выселения по любым причинам, оплачивать надо полные сутки. Продление проживания оплачивается Туристом дополнительно по соглашению с отелем;
- о том, что трансфер подразумевает доставку Туриста от места прибытия (аэропорт, ж/д вокзал) в отель и обратно, сопровождающий русскоговорящий представитель принимающей фирмы на трансфере и в индивидуальных турах оплачивается дополнительно, гид - это русскоговорящий представитель принимающей фирмы, имеющий;
- о том, что при заказанном трансфере представитель принимающей фирмы будет ожидать Туристов в аэропорту или на вокзале (в месте встречи) не более одного часа; по окончании одного часа и неприбытия Туристов к месту встречи по любым причинам (включая опоздание поезда, задержку авиарейса), представитель вправе покинуть место встречи, при этом трансфер считается состоявшимся. Туроператор может оказать услугу в организации нового трансфера за дополнительную плату Турагента;
- о том, что при возникновении у Туристов претензий к качеству предоставляемого Туристского обслуживания необходимо решать все конфликтные ситуации с представителем принимающей фирмы и незамедлительно сообщить об этом по телефонам, в том числе экстренным, Турагенту;

- об обязанности соблюдать законы и местные обычаи страны пребывания, соблюдать правила проживания и поведения в отелях и указания руководителя группы или представителя принимающей стороны;
- о порядке предоставления экскурсий, о возможных трудностях, связанных с незнанием языка страны пребывания;
- о минимальном количестве денежных средств, необходимых для въезда в страну пребывания;
- о том, 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.;
- 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.

#### **4.3. Туроператор имеет право:**

- 4.3.1. принимать самостоятельные решения и осуществлять все предусмотренные действующим законодательством Республики Казахстан действия, необходимые для успешного оказания услуг;
- 4.3.2. 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.
- 4.3.3. 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.
- 4.3.4. 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).

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

- 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/Заявки на бронирование. 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. Договор может быть досрочно расторгнут, изменен:
  - 5.2.1. по соглашению Сторон;
  - 5.2.2. по инициативе одной из Сторон при соблюдении условий досрочного расторжения и возмещения расходов, предусмотренных настоящим Договором;
  - 5.2.3. при существенном нарушении Турагентом или Туроператором обязательств по Договору/ Заявке на бронирование;
  - 5.2.4. 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;
  - 5.2.5. при возникновении непредвиденных обстоятельств, существенно влияющих на исполнение обязательств по настоящему Договору, которые Стороны не предвидели и не могли предвидеть при заключении Договора.
- 5.3. Турагент вправе отказаться от исполнения турпакета 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).
- 5.4. Фактические расходы в зависимости от сроков аннуляции могут составлять:
  - 5.4.1. При отказе от 30 до 16 дня до начала тура - 20 % от стоимости наземного обслуживания;
  - 5.4.2. При отказе от 15 до 8 дней до начала тура - 50% от стоимости наземного обслуживания;
  - 5.4.3. При отказе от 7 дней до 3 дней до начала тура - 85% от стоимости наземного обслуживания;
  - 5.4.4. При отказе за 3 дня до начала тура - 100% от стоимости наземного обслуживания.
 Примечание: Указанные размеры фактических расходов являются примерными и окончательно определяются в каждом конкретном случае (в Заявке на бронирование/Счете на оплату).
- В состав фактических расходов входят также организационно-хозяйственные расходы Туроператора (аренда офиса, заработная плата сотрудников, использование средств связи и пр.), в размере 5000 тг (Пять тысяч тенге).
- 5.5. В «высокий» сезон размер фактических расходов составляет 100% от стоимости Заявки на бронирование при условии уведомления за 30 и более календарных дней.

Примечание: Под высоким сезоном - понимается период повышенного спроса на поездки в какой-либо регион или в конкретную страну, период, например, период с 20 декабря по 15 января, с 24 марта по 10 апреля, с 25 апреля по 15 мая, периоды школьных и студенческих каникул, а также период проведения спортивно-зрелищных мероприятий, национальных праздников страны временного пребывания и пр.

- 5.6. 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).
- 5.7. Любые изменения и дополнения по инициативе Турагента в Заявку на бронирование, 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. Несвоевременная или неполная оплата Турагентом стоимости Заявки на бронирование, 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.
- 5.9. Возврат денежных средств за авиабилет, при включении в заявку перелета регулярным рейсом осуществляется по правилам, предусмотренным перевозчиками.
- 5.10. При аннуляции/отказе от билета на чартерные рейсы стоимость авиабилетов не подлежит возврату – удержания 100%.
- 5.11. Условия возврата стоимости за визовую услугу:
  - 5.11.1. 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.
  - 5.11.2. 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.
- 5.12. 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.
- 5.13. 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.
- 5.14. В случае отказа от добровольной выплаты неустойки Туроператор вправе удержать причитающуюся ему сумму с любого платежа, произведенного Турагентом по настоящему Договору/ Заявки на бронирование.
- 5.15. Туроператор вправе в одностороннем порядке аннулировать тур с применением к Турагенту правил пунктов 5.3.- 5.15. настоящего Договора в случаях:
  - 5.15.1. отказа посольства (консульства) Туристу в выдаче въездной визы в страну временного пребывания и иных случаях.
- 5.16. 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 5.3. – 5.15. настоящего Договора.
- 5.17. 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.

## **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, военных действий 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 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;
  - 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. за действия страховых организаций;
  - 6.6.11. за нарушения Туристом таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также особенностей поведения в стране временного пребывания и т.д.;
  - 6.6.12. за отсутствие у Туриста проездных документов, выданных ему Туроператором;
  - 6.6.13. за неявку или опоздание Туриста на регистрацию в аэропорт/станцию/вокзал/порт отправления;
  - 6.6.14. за несоблюдение Туристом установленных перевозчиками правил поведения на борту самолетов или иного транспорта;
  - 6.6.15. за отсутствие у Туриста оформленных паспортов к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей;
  - 6.6.16. за сохранность багажа, груза, ценностей и документов Турист в течение всего срока его путешествия;
  - 6.6.17. 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;
  - 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 метеоусловиям и/или других обстоятельств, которые невозможно было предвидеть заранее;
- 6.6.28. 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;
- 6.6.29. 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/ Заявкой на бронирование;
- 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 подпункту 4.1.7. пункта 4.1. настоящего Договора, что повлекло за собой невозможность использования Туристского продукта.
- 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.

## **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. 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).
- 7.3. Претензии Турагента по поводу качества предоставленных услуг принимаются Туроператором в течение 14 (четырнадцати) 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 Турагента.
- 7.5. Туроператор рассматривает полученную претензию в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения.
- 7.6. Претензии, поданные Турагентом с нарушением пунктов 6.2., 6.3., 6.4. 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.



## 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 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						

Маршрут тура:

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

Тип номера/размещение:

Пи

тание: 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:

Пи

тание: 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.

Подпись/печать