

# Агентский договор № \_\_\_\_\_

г. Алматы

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.

Товарищество с ограниченной ответственностью «Ozen Touristik» (лицензия на туроператорскую деятельность № 24003130 от 02.02.2024), в лице директора Ордабаевой Зарины Галикызы, действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Туроператор», с одной стороны, и ТОО «\_\_\_\_\_», юридическое лицо, созданное в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, в лице \_\_\_\_\_, действующей на основании \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Турагент», с другой стороны, совместно именуемые Стороны, а по отдельности «Сторона» заключили настоящий договор (далее по тексту – «Договор») о нижеследующем:

## 1.2. Основные понятия

**«Авиабилет»** - документ, удостоверяющий право Туриста воспользоваться возможностью проезда на авиарейсах, входящих в состав тура Туроператора.

**«Близкие родственники»** – родители (родитель), усыновители (удочерители), усыновленные (удочеренные), полнородные и неполно родные братья и сестры, дедушка, бабушка.

**«Высокий сезон»** - государственные и международные праздничные дни, включая, но не ограничиваясь Новогодними праздниками (период с 25 декабря текущего года по 25 января следующего года), Международный женский день (с 5 по 10 марта), Наурыз мейрамы (с 18 по 25 марта), Майские праздники (период с 27 апреля по 12 мая), любые школьные каникулы, в том числе летние (с 25 мая по 1 сентября), а также все государственные, национальные и религиозные праздники Республики Казахстан.

**«Заявка»** - заявка, поданная путем бронирования на сайте с использованием присвоенного логина (имя) и пароля, выданного Туроператором Турагенту, дающая возможность использования системы бронирования Туроператора, отражающая время, дату подачи заявки и необходимые клиенту туристские услуги. А также заявка, поданная путем телефонной связи или whats app.

**«Места размещения туристов»** – гостиницы, мотели, кемпинги, туристские базы, гостевые дома, дома отдыха, пансионаты и другие здания и сооружения, используемые для временного проживания туристов и их обслуживания.

**«Момент начала тура»** - день начала пользования Туристом туристическими услугами, входящими в состав тура.

**«Отказ от тура»** - день, когда Турагент письменно уведомил Туроператора об отказе от заказанного тура или иное действие/бездействие Турагента, нарушающее положения настоящего Договора (отсутствие оплаты, не предоставление документов и т.п.). В случае отказа Турагента от заказанного авиабилета на регулярный рейс применяются штрафные санкции, предусмотренные правилами авиаперевозчика.

**«Пассажир»** – физическое лицо, не входящее в состав экипажа и перевозимое на воздушном судне в соответствии с договором воздушной перевозки или на иных законных основаниях.

**«Пассажирский билет»** (далее – билет) – документ на перевозку пассажира, выдаваемый авиакомпанией либо его уполномоченными агентами, подтверждающий ознакомление пассажиром с условиями договора воздушной перевозки и заключение между пассажиром и авиакомпанией договора воздушной перевозки.

Туроператор \_\_\_\_\_

Турагентство \_\_\_\_\_

**«Пассажирский купон (boarding pass)»** – часть билета, представленная в виде электронно-цифровой записи или на бумажном носителе (бланк строгой отчетности), удостоверяющая заключение договора воздушной перевозки пассажира и его багажа.

**«Раннее бронирование»** - бронирование тура задолго до его начала.

**«Туристские услуги»** – услуги, необходимые для удовлетворения потребностей туриста, предоставляемые в период его путешествия и в связи с этим путешествием (размещение, перевозка, питание, экскурсии, услуги инструкторов туризма, гидов, и другие услуги), предусмотренные договором на туристское обслуживание, оказываемые в зависимости от целей поездки.

**«Туристский продукт»** – комплекс всех необходимых туристских услуг, достаточных для удовлетворения потребностей туриста во время путешествия.

**«Туроператорская деятельность в сфере внутреннего туризма»** – предпринимательская деятельность физических или юридических лиц, имеющих лицензию на данный вид деятельности, по формированию туристского продукта, его продвижению и реализации туристам, постоянно проживающим на территории Республики Казахстан, в том числе через турагентов.

**«Турист»** - физическое лицо, посещающее страну (место) временного пребывания на период от двадцати четырех часов до одного года и осуществляющее не менее одной ночевки в ней (в нем) в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью.

**«Турагент»** - лицо, занимающееся туристской деятельностью, т.е. предпринимательской деятельностью по продвижению и реализации Туристам туристического продукта, сформированного Туроператором Республики Казахстан на основании агентского договора на реализацию туристского продукта без права добавления дополнительных услуг, а также деятельность по оказанию туристам услуг, не являющихся туристским продуктом.

**«Туристские услуги»** - услуги, необходимые для удовлетворения потребностей Туриста, предоставляемые в период его путешествия и (размещение, перевозка, питание, экскурсии, услуги инструкторов туризма, гидов, гидов-переводчиков) и другие услуги, предусмотренные договором на туристское обслуживание, оказываемые в зависимости от целей поездки.

**«Тур»** - комплекс Туристских услуг, включающий путешествие по определенному маршруту в рамках определенных сроков.

**«Подтверждение бронирования»** - документ, подтверждающий право Туриста на услуги, входящие в состав Тура.

**«Штраф»** - сумма, удерживаемая Туроператором со всех оплат Турагента (все туры и авиабилеты, приобретенные Турагентом) и/или оплачиваемая Турагентом в кассу Туроператора в случае нарушения условий настоящего договора.

## **1. Предмет Договора**

1.1. По настоящему Договору Туроператор осуществляет действия по формированию туристского продукта (как полностью, так и его части), а Турагент от имени Туроператора за вознаграждение на условиях, установленных настоящим Договором, осуществляет его продвижение и реализацию туристам и иным заказчикам, без права добавления дополнительных услуг, не являющихся туристским продуктом. Туроператор осуществляет формирование туристского продукта, как самостоятельно, так и с помощью третьих лиц.

1.2. Описание туристского маршрута, а также информация о туристском продукте, будут отражаться в дополнительных документах (если на это надлежаще оформлен заказ и оплачен), оформляемых между Туроператором и Турагентом на основании настоящего Договора (в

Туроператор\_\_\_\_\_

Турагентство\_\_\_\_\_

частности, но не ограничиваясь: подтвержденные Туроператором заявки, а также ваучеры, путёвки, билеты, счета на оплату и другие документы).

1.3. По сделкам, заключенным между ТУРАГЕНТОМ и туристами права и обязанности перед туристами приобретает только ТУРАГЕНТ, Туроператор не несет ответственности, не приобретает права и обязанности по таким сделкам, даже если Туроператор назван в них и/или вступил с туристами в непосредственные отношения по оказанию туристских услуг.

1.4. Туроператор исключительно через ТУРАГЕНТА получает достоверные и полные данные: ФИО, ИИН, № удостоверения/паспорта, дату выдачи/окончания удостоверения/паспорта; Туроператор выдает каждому застрахованному страховой сертификат через ТУРАГЕНТА, если по желанию Туриста добавляется услуга страхования. В случае предоставления некорректных данных туристов ТУРАГЕНТОМ для услуги страхования, страховая компания может отказать в оказании медицинской помощи при наступлении страхового случая.

## **2. Права и обязанности Турагента**

### **2.1. Турагент обязуется:**

2.1.1. реализовывать туристские продукты Туроператора на основе совершения сделок (договора на туристское обслуживание) с туристами, заключаемых в письменной форме.

2.1.2. оперативно отслеживать изменения, касающиеся сроков и условий путешествия туриста, и своевременно (если того требуют обстоятельства, то и в нерабочие дни, и в нерабочее время) доводить их до сведения туриста. Туроператор публикует данную информацию посредством уведомления по телефонной связи, Whats App или электронной почте.

2.1.3. предложить иностранному Туристу страхование во время путешествия на территории Казахстана.

2.1.4. предложить Туристу страхование во время экстремального путешествия.

2.1.5. самостоятельно информировать туриста об особенностях законодательства в сфере въездного и внутреннего туризма в Республике Казахстан. Проверять срок действия и правильность оформления удостоверяющих документов туриста( удостоверение, паспорт, свидетельства о рождении).

2.1.6. Письменно предоставлять каждому туристу минимум за 1 (один) календарных дня до начала использования туристского продукта достоверную информацию об особенностях и потребительских свойствах приобретаемого им туристского продукта, правилах въезда, выезда и пребывания на месте временного пребывания, времени и условиях вылета и перелета (в том числе о возможных задержках), провоза имущества и багажа, условий проживания и питания, мер личной безопасности и особенностях пребывания в стране, охраны окружающей среды, о законодательстве, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, отношении к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания, включая санитарно-гигиенические нормы и правила прохождения предполетного досмотра, таможенных и пограничных постов, а также об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий, ознакомление с которыми каждый турист должен заверить своей подписью.

**2.1.7. обязательно заключить с Туристом договор о реализации туристических услуг, если тур приобретается по программе Kids Go Free.**

**2.1.8. Турагент обязуется предоставлять полный комплект документов Туроператору, необходимых для подачи документов в Kazakh Tourism на выплату субсидий, касательно тех Туристов, которые воспользовались программой Kids Go Free.**

**Комплект документов:**

**1) Копия билета и пассажирского купона( посадочный талон) на ребенка от 2-х до 17 лет.**

Туроператор\_\_\_\_\_

Турагентство\_\_\_\_\_

**2) Копия разрешения на постоянно жительство в Республике Казахстан ( для несовершеннолетнего пассажира, являющегося лицом без гражданства Республики Казахстан)**

**3) Копия нотариально засвидетельственной доверенности ( в случае если ребенок летит без родителей, а с другими близкими родственником)**

**4) Копия договора на туристическое обслуживание между Турагентом и Туристом , составленного в соответствии с приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 января 2015 года №81 «Об утверждении типового договора на туристическое обслуживание» ( зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативно правовых актов за №10604)**

**5) № платежного поручения ( квитанции) за реализованный туристский продукт.**

**2.1.9 информировать Туриста о правилах возврата/изменения туристской путевки (с учетом удержаний) и других условий обслуживания.**

**2.2. убытки Туроператора, вызванные нарушением не исполнения пунктами 2.1.7., 2.1.8., 2.1.9. данного обязательства, компенсируются Турагентом в полном размере в течение 3-х банковских дней с даты получения письменного требования от Туроператора.**

2.2.1. рекламировать и реализовывать туристские продукты туристам исключительно по установленным Туроператором ценам, в соответствии с условиями настоящего Договора и иными уведомлениями Туроператора, в том числе размещенными на Сайте. Турагент обязуется рекламировать и (или) реализовывать туристские продукты по ценам, не ниже цен, установленных Туроператором. В случае несоблюдения Турагентом данного условия, Туроператор имеет право в одностороннем порядке в любое время отказаться от исполнения настоящего Договора во внесудебном порядке, при этом Турагент обязан возместить Туроператору разницу между ценой, по которой Турагент реализовал туристский продукт, и стоимостью туристского продукта, установленной Туроператором.

2.2.2. не позднее 24-х часов до начала путешествия передать туристу пакет документов: оригинал договора о реализации туристского продукта, документы, удостоверяющие его право на туристский продукт и иные услуги, входящие в туристский продукт, в том числе билет, подтверждающий право на перевозку до пункта назначения и обратно, ваучер, памятку туриста, а также иные документы, необходимые туристу для совершения путешествия. При оформлении билета в электронном виде туристу выдается выписка из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

2.2.3. нести ответственность за надлежащее хранение переданного ему Туроператором или оформленного самостоятельно пакета документов, исключающее его хищение или несанкционированное использование. За утрату или повреждение документов, входящих в пакет, а равно его использование третьими лицами против интересов туриста, Турагент отвечает перед Туроператором в размере затрат, которые был вынужден произвести Туроператор, восстанавливая такой пакет документов, и компенсируя туристу причиненный ему данными обстоятельствами ущерб.

2.2.4. направлять заявки на бронирование туристического продукта по электронной или факсимильной связи, либо через Сайт в соответствии с правилами, установленными Туроператором. Ответственность за достоверность указанной в заявке информации несет Турагент.

2.2.5. письменно информировать туриста о том, если он не принимает измененную стоимость туристского продукта, установленную Туроператором, то каждая из сторон договора на туристское обслуживание вправе потребовать в любое время его изменения или расторжения в

связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении такого договора.

2.2.6. компенсировать Туроператору его расходы, связанные с внесением любых изменений сведений или состава туристского продукта, переоформлением проездных и иных документов, осуществленные по письменному запросу Турагента в заявке, бронирование которой было подтверждено. Размер и срок дополнительной оплаты устанавливается Туроператором дополнительно. Если требования Турагента о внесении таких изменений не могут быть осуществлены Туроператором из-за договорных ограничений, наложенных на данные действия поставщиками услуг (например, замена места размещения, сроков размещения, и т.п.), то Турагент обязан отказаться от заказанного

туристского продукта и оформить новую заявку. В этом случае Туроператор возвращает Турагенту все полученные от него денежные средства по аннулированной заявке за вычетом суммы фактически понесенных Туроператором расходов, установленных сторонами в виде штрафа.

2.2.7. незамедлительно в письменной форме информировать Туроператора о получении жалоб от туриста во время путешествия, а также о предстоящих судебных процессах.

2.2.8. стороны не несут перед туристом ответственности за качество услуг воздушной перевозки и страхования. В соответствии с нормами законодательства по данным обстоятельствам ответственность перед туристом несут соответственно авиационная или страховая компании. Именной авиабилет и страховой сертификат являются надлежащим доказательством заключения туристом договора с этими организациями.

2.2.9. информировать туристов о том, что они самостоятельно несут ответственность за свои действия на территории временного пребывания, за нарушения законодательства и правил, установленных перевозчиками и другими органами и службами.

2.3. самостоятельно отслеживать расписание вылетов рейсов Перевозчиков, входящих в турпродукт Туроператора и своевременно информировать туристов (пассажиров), обо всех изменениях расписания, типа самолета, номера рейса и т.п.

2.3.1. в случае чрезвычайного происшествия с туристами в стране пребывания или в процессе всего путешествия, Турагент обязан оперативно проинформировать об этом уполномоченный орган в области туристской деятельности, и уполномоченный орган в области чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также Туроператора и семью туриста.

2.3.2. Турагент, на основании пожеланий туриста обязан проверять информацию о гостинице, размещенную на Сайте на наличие и соответствие действительно предоставляемых в гостинице в период планируемого путешествия услуг, тем требованиям, которые предъявляет турист, и своевременно информировать об этом туриста. Туроператор не несет ответственности за наличие или отсутствие дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей.

2.3.2. Турагент обязан уведомить туриста о том, что в комплекс Туристских услуг входит размещение, цена которого рассчитывается исходя из количества ночей проживания. Именно это время и оплачивается туристом, вне зависимости от того, насколько не полностью он мог использовать дни заезда или выезда из гостиницы. В случае освобождения туристом номера позже расчетного часа (ровно, как и заселение в номер раньше расчетного часа) администрация гостиницы имеет право требовать от туриста дополнительной оплаты.

2.3.3. Турагент обязан уведомить туриста о возможных строительных работах как на территории гостиницы, так и за его пределами, о наличии в непосредственной близости от гостиницы объектов общественного питания и иных коммерческих объектах в результате деятельности, которых возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д. При этом указанные явления находятся вне сферы компетенции Туроператора, и он не несет ответственности по данным обстоятельствам.

Туроператор\_\_\_\_\_

Турагентство\_\_\_\_\_

2.3.4. Турагент обязуется не распространять информацию порочащую деловую репутацию Туроператора, в том числе негативного характера. Все споры и разногласия подлежат урегулированию путем переговоров или официальной переписки, в случае нарушения Турагентом данного пункта, в частности распространения любой информации негативного характера в средствах массовой информации, в том числе социальные сети, мессенджеры и прочие каналы связи, порочащие и/или способные нанести вред деловой репутации Туроператора, Туроператор на свое усмотрение вправе применить следующие санкции в отношении Турагента:

- выставить штраф в размере до 3 000 МРП, данный штраф подлежит к оплате в течение 3 (трех) банковских дней;
- выставить к оплате все прямые и косвенные убытки, в том числе упущенную выгоду;
- в любое время без предварительного уведомления расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке;
- закрыть Турагенту доступ для формирования заявок и бронирования туров.

2.3.5. соблюдать условия пункта 7.3., не в коем случае не разглашать, не передавать, не распространять конфиденциальную информацию, кроме случаев запроса предоставления конфиденциальной информации по требованию суда.

2.3.6. переадресовывать все запросы по предоставлению конфиденциальной информации Туроператору.

2.3.7. Соблюдать план реализации туристских продуктов.

## **2.2. Турагент имеет право:**

2.2.1. оказывать туристу иные дополнительные услуги, связанные с организацией путешествия, но не входящие в туристский продукт Туроператора. Оплата за такие дополнительные услуги не являются предметом расчетов между Турагентом и Туроператором. Турагент обязан письменно информировать туриста, что данные дополнительные услуги не входят в туристский продукт Туроператора, а также о том, какие третьи лица ответственны за их исполнение.

2.2.2. отказаться от забронированного туристского продукта, при условии выплаты Туроператору фактически осуществленных Туроператором расходов по формированию туристского продукта на момент отказа от него (бронирование и (или) оплата перевозки и (или) гостиницы и (или) трансфер и (или) экскурсии и (или) другое, указанное в заявке Турагента) и других расходов, выставленных соответствующими третьими лицами-поставщиками услуг по такому сформированному туристскому продукту. Аннуляция (отказ от) туристского продукта может быть осуществлена Турагентом только путем предоставления Туроператору соответствующего письменного уведомления. Заявки и уведомления об отказе от забронированного туристского продукта принимаются только в надлежаще оформленном письменном виде, с подписью уполномоченного лица и печатью Турагента и должны быть переданы Туроператору нарочно или почтой (курьером) в оригинале.

2.2.3. обратиться к Туроператору с заявкой о внесении изменений в забронированный туристический продукт, возместив в течение дня внесения изменений все расходы Туроператора на такие изменения, если возможность таких изменений будет подтверждена Туроператором письменно.

2.2.4. при условии выполнения плана реализации туристских продуктов, получать от Туроператора специальные цены в виде скидки на туристские продукты, сформированные Туроператором, в размере, указанной в пункте 4.9 настоящего Договора.

### **3. Права и обязанности Туроператора:**

#### **3.1. Туроператор обязан:**

3.1.1. зарегистрировать, после подписания настоящего договора, Турагента и предоставить ему право самостоятельно и ответственно совершать действия по заказу туристских продуктов и контролю за их предоставлением на Сайте Туроператора ozentouristik.kz , доступ к которой Турагент имеет на основании полученных от Туроператора конфиденциальных «логина» и «пароля». Либо принять заявку по средствам телефонной связи, Whats app или электронной почте.

3.1.2. сформировать Туристский продукт на основе заказа Турагента на бронирование (далее по тексту – заявка), в случае отсутствия основания для отклонения заявки. Ответственность за достоверность указанной в заявке информации несет Турагент. При этом стороны признают самостоятельные действия Турагента по бронированию туристских продуктов посредством заявки, в том числе, направленной с использованием конфиденциальных «логина» и «пароля» на Сайте, юридически значимым выражением воли Турагента совершить сделку на предлагаемых в настоящем Договоре, на Сайте и в заявке условиях.

3.1.3. продать Туристский продукт Турагенту с момента подтверждения Туроператором заявки Турагента, выраженного в виде отправления Турагенту соответствующего письменного подтверждения заявки или выставления счета на оплату. Туроператор информирует о принятии заказа посредством направления подтверждения бронирования заявки по электронной почте, факсимильной связи или в персонифицированной системе бронирования на Сайте или иным способом. Датой подтверждения заявки является дата, указанная в таком подтверждении или в счете на оплату.

3.1.4. передать пакет документов по заказанному туристскому продукту, представителю Турагента, уполномоченному доверенностью, или предоставить ему право самостоятельно его оформить при условии получения своевременной и в полном размере оплаты за туристский продукт, но не ранее срока, установленного Туроператором. Под размером оплаты туристского продукта Стороны в интересах настоящего пункта Договора понимают цену туристского продукта, указанную в подтверждении бронирования заявки, без учета суммы торговой скидки.

3.1.5. обеспечивать размещение туристов в заявленных Турагентом гостиницах (местах размещения) и предоставление туристских услуг в согласованном объеме. В случае невозможности размещения туристов в заранее забронированных гостиницах Туроператор предоставляет для замены гостиницы такой же или более высокой категории без взимания дополнительной оплаты.

3.1.6. своевременно информировать Турагента о любых изменениях в содержании туристских продуктов и условиях обслуживания, в частности путём размещения соответствующей информации по телефонной связи, Whats App, электронной почте или на Сайте.

3.1.7. По окончании оказания Услуг Туроператор обязуется предоставить Турагенту акт выполненных работ и электронную счет-фактуру не позднее 14 календарных дней.

#### **3.2. Туроператор вправе:**

3.2.1. принять или отклонить заявку на бронирование туристского продукта, письменно известив об этом Турагента.

Туроператор\_\_\_\_\_

Турагентство\_\_\_\_\_

3.2.2. в одностороннем порядке в любое время аннулировать бронирование туристского продукта в случае несвоевременной и (или) не полной оплаты его стоимости и (или) не передачи необходимых документов и (или) информации Турагентом. В этом случае Туроператор удерживает фактически понесенные расходы, возникшие в результате аннулирования (отказа) такого бронирования, также Туроператор вправе удержать сумму расходов за организацию Заявки и ее отмену в размере 10 000 (десять тысяч) тенге.

3.2.3. в одностороннем порядке в любое время вносить изменения в программу туристского продукта, не ухудшая качества предлагаемых услуг, о чем Туроператор обязуется незамедлительно уведомлять Турагента.

3.2.4. удержать сумму штрафа, предусмотренного настоящим договором, в случае отказа Турагента от туристского продукта, забронированного и оплаченного надлежащим образом. Удерживаются штрафы перевозчика, гостиницы, страховой компании (если имеется) согласно правилам тарифа и условиям отмены. Туроператор вправе удержать сумму расходов за организацию Заявки и ее отмену в размере 10 000 (десять тысяч) тенге.

3.2.5. вносить изменения и дополнения в забронированную заявку, в случае необходимости, по инициативе Турагента и/или туриста, при этом Стороны договорились что изменения и/или дополнения в Заявку осуществляются на платной основе и только при возможности у поставщика таких услуг, а также, что сроки и иные условия внесения изменений и/или дополнений в Заявку будут устанавливаться поставщиком таких услуг, которые будут являться обязательными для Сторон.

3.2.6. выставлять предоплату в размере 100% оплаты, либо на рассмотрение Туроператора принять частичную предоплату не менее 50%, предусматривая условия штрафов за возврат.

3.2.7. в любое время отказаться от исполнения настоящего Договора направив Турагенту письменное уведомление.

3.2.8. Устанавливать Турагенту план реализации туристских продуктов и требовать его выполнения.

#### **4. Цена и порядок оплаты**

4.1. стороны соглашаются, что реализация Турагентом туристского продукта не может превышать стоимости, указанной Туроператором.

4.2. в соответствии с настоящим Договором Турагент получает Агентское вознаграждение в размерах, порядке и на условиях, установленных в п. 4.7. настоящего Договора. Стороны соглашаются, что размер, а также правила и условия выплаты Агентского вознаграждения Турагента определяются Туроператором.

4.3. оплата туристского продукта производится Турагентом в размере 100% предоплаты в течении 3 (трех) дней с момента подтверждения заявки на туристский продукт Туроператором, путем оплаты соответствующего счета на оплату, действительного в течении одного дня.

4.4. Турагент осуществляет оплату туристских продуктов Туроператора как путем перечисления денежных средств на расчетный счет Туроператора, так и путем внесения наличных в кассу Туроператора. Все расходы Турагента, связанные с оплатой денежных средств Туроператору, относятся на счёт Турагента. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств в полном объеме на банковский счет или в кассу Туроператора.

4.5. стоимость Туристских продуктов и (или) суммы платежей, устанавливаются и оплачиваются в тенге (KZT).

4.6. оплата Туристских продуктов в порядке безналичного расчета без выставленного Туроператором счета на оплату не допускается. При этом подтверждение бронирования Заявки не является счетом на оплату.

Туроператор\_\_\_\_\_

Турагентство\_\_\_\_\_



4.7. за реализацию Туристам турпродуктов Туроператора, Турагент получает Агентское вознаграждение в виде скидки, исходя из количества забронированных и полностью оплаченных турпродуктов, в порядке и на условиях Туроператора.

4.8. выплата Агентского вознаграждения Турагенту по Договору осуществляется путем удержания Турагентом самостоятельно суммы Агентского вознаграждения из сумм оплаченных туристом.

**4.9. Агентское вознаграждение от стоимости тура выставленной Туроператором составляет :**

**5 % - туры по программе Kids Go Free( и доп. услуги), туры с авиаперелетом+проживание( и доп. услуги), групповые туры с авиабилетами+проживанием.**

**3% - туры с авиабилетами+проживание( и доп.услуги), жд билетами+проживание( и доп. услуги), групповые туры с жд билетами+проживанием( и доп. услуги), только проживание( и доп. услуги), туры с автобусными билетами+проживание( и доп. услуги), туры с автомобильным транспортом+проживание ( и доп. услуги).**

**2% - только проживание.**

## **5. Ответственность сторон.**

5.1. в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республик Казахстан. Сторона, виновная в нарушении обязательств, условий или сроков, предусмотренных настоящим Договором, за свой счет компенсирует документально подтвержденный реальный ущерб, который был из-за этого нанесен другой Стороне, а также несет ответственность, предусмотренную настоящим Договором.

5.2. в случае не предоставления каких-либо туристских услуг по вине Туроператора, забронированных и оплаченных Турагентом, Туроператор обязуется произвести возврат полученных от Турагента денежных средств на банковский счет последнего в течение 20 (двадцати) банковских дней с даты получения соответствующего запроса от Турагента.

5.3. за нарушение сроков оплаты, предусмотренных настоящим Договором Турагент обязан оплатить Туроператору неустойку в размере 0,5% от неоплаченной суммы за каждый календарный день просрочки.

5.4. в случае аннуляции по инициативе Туроператора оплаченной заявки, он обязан вернуть полученные в оплату туристского продукта денежные средства и возместить реальный материальный ущерб, за исключением случаев, когда заявка была аннулирована Туроператором по причинам нарушения Турагентом договорных обязательств или по обстоятельствам непреодолимой силы (форс-мажора).

5.5. в случае не внесения Турагентом оплаты за туристский продукт в сроки, установленные настоящим Договором, Туроператор вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора или в части конкретной Заявки и/или части туристского продукта и потребовать компенсации в полном объеме причиненных убытков.

5.6. Турагент несет самостоятельную материальную ответственность перед туристом за не предоставление в полном объеме достоверной информации об обстоятельствах, условиях и особенностях совершения туристом путешествия согласно сформированному Туроператором туристическому продукту, особенностей путешествия, указанных Туроператором.

5.7. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие воздействия обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые невозможно было ни предвидеть, ни предотвратить любыми доступными для Сторон средствами, и которые возникли после заключения настоящего Договора (Форс-мажор).

Туроператор\_\_\_\_\_

Турагентство\_\_\_\_\_

5.8. в случае отказа Турагента от туристского продукта по любым основаниям, то отказ рассматривается Туроператором в одностороннем порядке в зависимости от правил и требований поставщиков услуг, Стороны договорились о том, что выплата предусмотренных настоящим пунктом Договора штрафов, осуществляется как путём удержания Туроператором соответствующих денежных сумм по ранее оплаченным Турагентом любым туристским продуктам, так и оплатой Турагента, выставленного счета Туроператором в течение 3-х банковских дней с даты его получения.

5.9. в случае внесения в подтвержденный туристский продукт по инициативе Турагента или туриста каких-либо изменений или дополнений, Турагент обязуется оплатить Туроператору суммы расходов на внесение таких изменений и дополнений, путем удержания Туроператором соответствующих денежных сумм Турагента либо выставления к оплате отдельного счета, подлежащего оплате Турагентом в течении 2 (двух) банковских дней со дня его выставления Туроператором. Размеры расходов за внесение изменений или дополнений в туристский продукт будут указываться Туроператором.

5.10. Туроператор не несет ответственности за перевозчиков по обязательствам, связанным с транспортировкой (перевозкой) туриста и его багажа (замена или отмена рейса, задержка подачи транспортного средства, задержкой рейсов на вылет или прилет, не предоставление перевозчиками питания или проживания, вынужденное изменение маршрута и расписания, кражу или потерю багажа или документов туристов, замену типа самолета и т. д. В этих случаях ответственность перед туристом несут авиационные, автомобильные, железнодорожные, речные и морские перевозчики в соответствии с законодательством и международными правилами перевозки.

5.11. Туроператор не несёт ответственности за любые виды ущерба туриста и/или иного заказчика в связи с возникновением у него любого заболевания и/или любой инфекции (в том числе коронавирусной инфекции COVID-19 и иных заболеваний) и/или лечением и/или реабилитации в связи с указанным заболеванием и инфекцией.

5.12. в случае нарушения закона на месте временного прибывания туристом, вследствие допущенных им противоправных действий или бездействий либо по иным основаниям, Туроператор не отвечает за такие действия или бездействия туриста, а также не оплачивает какие-либо расходы, связанные с нарушением закона на месте временного прибывания туриста. Туроператор не несет ответственность за снятие туриста с маршрута транспортными и иными службами за нарушения правил транспортного контроля, а также за нарушение иных правил. Туроператор не несет ответственность за качество дополнительных услуг, самостоятельно заказанных туристом у третьих лиц, либо на территории страны пребывания. Невостребованные по инициативе туриста плановые услуги, входящие в туристский продукт, не компенсируются. При отставании туриста от группы все связанные с этим расходы относятся на его счет. Туроператор не несет ответственность за: подлинность, правильность и срок действия документов туристов; за сохранность имущества (ценностей) и документов туристов; несоответствия принятого на месте (временного) пребывания уровня услуг личному субъективному представлению (мнению) туриста об этих услугах.

5.13. в случае отказа Турагентом от авиабилетов как на регулярные рейсы, Турагент выплачивает Туроператору штраф согласно правилам тарифа авиакомпании. В данном случае Туроператор вправе бесспорно удержать сервисный сбор за выписку авиабилета.

5.14. Турагент несет ответственность, в размере причиненных убытков, перед Туроператором и туристом за намеренное или непреднамеренное предоставление недостоверной и/или неполной информации о персональных данных туристов (фамилия, имя, возраст, ИИН, контактные данные и иная информация, требуемая в соответствии с действующим

законодательством РК).

5.15. уплата пени и штрафов не освобождает стороны от исполнения настоящего договора.

5.16. Турагент несет самостоятельную материальную ответственность перед туристом за своевременное информирование туриста о заявлениях уполномоченных органов, касающихся условий и безопасности путешествия.

5.17. Любые изменения данных о туристах и/или туре после оформления документов осуществляются Туроператором без взимания штрафа, исключением могут быть штрафы авиакомпании за изменения данных Туриста в авиабилете, с чем Турагент безоговорочно соглашается и не будет иметь претензий в будущем.

## **6. Порядок предъявления претензий, разрешение споров**

6.1. В случае возникновения у туриста замечаний по качеству предоставленного туристского продукта, турист вправе исключительно только через Турагента не позднее 7 (семи) календарных дней со дня окончания путешествия предъявить Туроператору письменную претензию. К претензии необходимо приложить оригинал заверенной принимающей стороной в стране пребывания резолюции о невозможности устранения причин претензии туриста в пункте пребывания, а также копию удостоверения /паспорта туриста, заверенную печатью Турагента, копию договора на туристское обслуживание, заключенного между Турагентом и туристом, оригиналы документов, совместно оформленные с принимающей стороной и подтверждающие факт и размер вреда, причиненного туристу. Туроператор принимает к рассмотрению претензии от Турагента при условии их соответствия требованиям, настоящего пункта, и предоставляет ответ Турагенту не позднее 20 рабочих дней с момента ее получения, а при необходимости отправки запроса третьим лицам, в течении 5 рабочих дней с момента получения соответствующего ответа от третьего лица.

6.2. Все споры и разногласия, возникшие из настоящего Договора, решаются путем переговоров. В случае не достижения компромисса, споры и разногласия между Туроператором и Турагентом, а также с Туристом разрешаются в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан в Алмалинском районном суде города Алматы, Договорная подсудность.

## **7. Заключительные положения**

7.1. Стороны обязуются принимать предусмотренные законодательством Республики Казахстан меры по обеспечению конфиденциальности и безопасности персональных данных туристов при их обработке. Каждая из Сторон несет персональную ответственность за допущенные нарушения в этой области.

7.2. Все приложения, дополнения и изменения к настоящему Договору, заключенные письменно и надлежаще заверенные Сторонами, являются неотъемлемой (составной) частью Договора. Стороны договорились, что вся переписка по настоящему Договору, включая претензии, письма, уведомления и т.п., оформляется и рассматривается на русском языке.

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

Туроператор\_\_\_\_\_

Турагентство\_\_\_\_\_

операций, о скидках, о логине и пароле, предоставленных ему Туроператором для совершения юридически значимых действий.

7.4. Утрата юридической силы одним из положений настоящего Договора не является причиной для утраты юридической силы всех остальных условий Договора.

7.5. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует один календарный год. Если за тридцать дней до истечения срока действия настоящего Договора ни одна из сторон не заявит о расторжении договора, настоящий Договор считается пролонгированным на следующий календарный год.

7.6. Любая из сторон имеет право расторгнуть настоящий Договор, письменно предупредив другую сторону не менее чем за месяц.

7.7. Изменение Договора возможно по взаимному согласию сторон. Все изменения и дополнения к Договору оформляются путем подписания дополнительных соглашений, за исключением случаев, предусмотренных договором.

7.8. Турагент не имеет права передавать (переуступать) свои права и обязанности по настоящему Договору любым третьим лицам без получения предварительного письменного согласия на это от Туроператора.

7.9. Настоящий Договор заключен в двух оригинальных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны. Все документы (в частности письма, заявки и другие), оформленные во исполнение настоящего Договора в отсканированном или факсимильном формате, а также в электронном формате в виде писем и иной переписке являются действительными и обязательными для каждой Стороны (имеют юридическую силу). Все что не предусмотрено настоящим Договором регулируется законодательством Республики Казахстан.

## 8. Реквизиты и подписи Сторон:

Туроператор:  
ТОО « Ozen Touristik»  
Юр. Адрес: г.Алматы, ул.Нурмакова, здание 1/1  
Факт. Адрес: г. Алматы, ул. Ташкентский  
тракт 17к молл «Апорт»  
БИН 231240020328  
КБЕ 17  
Тел: +7 701 745 33 30  
e-mail : ozentouristik@gmail.com  
Банковские реквизиты:  
ИИК KZ34722S000031932794 (KZT)  
Банк: АО «KASPI BANK»  
БИК CASPKZKA

Турагент:  
ТОО « \_\_\_\_\_ »  
Юр. Адрес:  
Факт. Адрес:  
БИН  
КБЕ  
Тел:  
e-mail :  
Банковские реквизиты:  
ИИК  
Банк:  
БИК

Директор ТОО “ Ozen Touristik”

Директор ТОО «»

\_\_\_\_\_ Ордабаева З.

\_\_\_\_\_ ФИО

М.П

Туроператор \_\_\_\_\_

М.П

Турагентство \_\_\_\_\_