

## ДОГОВОР №

г. Алматы

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

ТОО «PRO TOUR» (ПРО ТУР), в лице Генерального директора Исхакова Б.Э., действующего на основании Устава, именуемый в дальнейшем «ТУРОПЕРАТОР», государственная лицензия № 15015338 от 19.08.2015 года, с \_\_\_\_\_ одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «ТУРАГЕНТ», в \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, а вместе именуемые СТОРОНЫ, заключили настоящий Договор (далее по тексту - ДОГОВОР) о нижеследующем:

В соответствии со статьей 1 Закона Республики Казахстан от 13 июня 2001 года № 211-III «О туристской деятельности в Республике Казахстан» в настоящем договоре используются и толкуются понятия:

**Туризм** - временные выезды (путешествия) граждан Республики Казахстан, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - лица) с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания.

**Туристская деятельность** - туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.

**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, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

**Туристский продукт** - совокупность туристских услуг, достаточных для удовлетворения потребностей туриста в ходе путешествия;

**Туристская операторская деятельность (туроператорская деятельность)** - предпринимательская деятельность физических и (или) юридических лиц, имеющих лицензию на данный вид деятельности, по формированию туристского продукта, его продвижению и реализации туристским агентам и туристам, а также по продвижению и реализации туристского продукта, сформированного нерезидентом Республики Казахстан (далее - туроператор);

**Туристская агентская деятельность (турагентская деятельность)** - предпринимательская деятельность физических и (или) юридических лиц по продвижению и реализации туристского продукта, сформированного туроператором (далее - турагент);

**Реализация туристского продукта** - деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.

**Туристская путевка** - документ, содержащий условия путешествия.

**Перевозчик** - лицо, являющееся перевозчиком на транспорте в соответствии с действующим законодательством РК.

**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 (гидов-переводчиков), и другие услуги, предусмотренные договором на туристское обслуживание, оказываемые в зависимости от целей поездки;

**Сайт Туроператора** - информационный ресурс в сети интернет, расположенный по адресу [www.pro-tour.kz](http://www.pro-tour.kz) через который осуществляется непосредственный заказ услуг; «Система бронирования» информационная система, расположенная на Сайте, содержащая информацию о предлагаемых услугах, стоимости туристского продукта, в том числе условий оплаты турпродукта. Информация в системе бронирования может в любой момент быть изменена или дополнена иностранным туроператором, в связи с этим информация актуальна исключительно в режиме «онлайн», т. е. в момент ее вывода на экран в ответ на соответствующий запрос пользователя к системе бронирования.

**Личный кабинет** - раздел Системы бронирования, в котором отражается информация о заявках Турагента, стоимости турпродукта по каждой заявке Турагента, статусе заявки, информации об оплате (частичной оплате) и другая необходимая информация, предоставляемая Турагенту в рамках исполнения настоящего Договора;

**Инструкция по пользованию Системой бронирования Сайта** - Правила, утвержденные туроператором, по которым Турагенту предоставляется доступ в Личный кабинет Системы бронирования Сайта;

**Подтверждение тура** - информация в Системе бронирования о готовности туроператора оказать услуги по заявке Турагента, сделанной в Системе бронирования на конкретный туристский продукт, в том числе других

условий предоставления предлагаемых услуг, формируемая Системой бронирования после полной оплаты и отображаемая в личном кабинете Турагента.

**Туристский ваучер** - документ, подтверждающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и факт их оплаты;

**Чрезвычайное происшествие с туристом** - невозвращение из путешествия туриста, а также событие на определенной территории во время путешествия, возникшее в результате аварии, бедствия или катастрофы, которые повлекли или могут повлечь гибель туриста или вред его здоровью;

**Индексация платежа** – порядок определения (исчисления) конкретного денежного обязательства, с учетом увеличения курса доллара США/ЕВРО по отношению к тенге. Индексация платежа применяется в данном Договоре с учетом предпринимательского риска, в основном связана с изменением курса иностранной валюты, в связи с использованием при формировании и реализации туристских продуктов услуг нерезидентов.

*Стороны подтверждают и предоставляют гарантии, что на момент заключения настоящего договора и в течение всего срока его действия, обладают всеми необходимыми средствами, имуществом, полномочиями и надлежащей правоспособностью для выполнения условий по настоящему договору в строгом соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, а также всеми необходимыми разрешительными документами, в том числе по осуществлению турагентской и туроператорской деятельности, заключенным договором обязательного страхования гражданско-правовой ответственности турагента и туроператора:*

*Гражданско-правовая ответственность Туроператора застрахована согласно действующему Страховому полису серия ОГПОТО № 000415 от 17.08.2017 г. обязательного страхования гражданско-правовой ответственности туроператора и турагента с АО «СК» СЕНТРАСИНШУРАНС».*

*Гражданско-правовая ответственность Турагента застрахована согласно действующему Страховому полису серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г. обязательного страхования гражданско-правовой ответственности Турагента с \_\_\_\_\_ (указать наименование страховщика).*

## **Статья 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Турагент обязуется по поручению Туроператора реализовать от своего имени за счет Туроператора услуги по бронированию и продаже туристских услуг/туристского продукта (совокупность туристских услуг, достаточных для удовлетворения потребностей туриста в ходе путешествия) согласно Заявке Турагента.

1.2. Права и обязанности по сделке, заключенной Турагентом с туристом, возникают непосредственно у Турагента, хотя бы Туроператор и был назван в сделке или вступил с третьими лицами в непосредственные отношения.

1.3. Информация о туристских услугах определяется в отдельном перечне, предоставляемом Туроператором, и оговаривается между Сторонами в каждом конкретном случае посредством Заявок. Заявки формируются посредством системы бронирования размещенной на Сайте Туроператора или по электронной почте.

1.4. Турагент не имеет права выступать и заключать сделки в отношении туристских продуктов от имени Туроператора вне рамок, установленных настоящим договором. За все действия, совершенные Турагентом с превышением таких полномочий, несет ответственность сам Турагент. Права и обязанности по сделкам, заключаемым Турагентом с каждым туристом, возникают непосредственно у Турагента. Турагент осуществляет свою деятельность по перепродаже туристам туристских продуктов, приобретаемых у Туроператора, на условиях полной личной ответственности, финансовой самостоятельности и от своего имени.

1.5. В рамках настоящего Договора под туристскими услугами/туристским продуктом понимаются услуги, необходимые для удовлетворения потребностей туриста, предоставляемые в период его путешествия и в связи с этим путешествием, такие как размещение, перевозка, экскурсии или другие услуги, оказываемые, в том числе не в совокупности, в зависимости от целей поездки. Туроператор предоставляет Турагенту для последующей реализации, туристский продукт, указанный в заявке Турагента в соответствии с оговоренными потребительскими свойствами турпродукта (заказанными услугами), но не несет ответственность за несоответствие туристского продукта субъективным ожиданиям туриста.

1.6. Данный договор является рамочным. Туроператор вправе вносить изменения и дополнения в настоящий договор путем публикации вносимых изменений или дополнений на сайте Туроператора с указанием даты публикации вносимых изменений или дополнений. Изменения и дополнения вступают в силу с момента их публикации. Вносимые изменения или дополнения к настоящему договору могут также оформляться в виде Дополнительных соглашений к настоящему Договору.

1.7. В случае незаключения договора о реализации туристического продукта Турагента с клиентом (туристом), Туроператор не может нести никакой ответственности перед клиентом Турагента. В случае заключения договора с клиентом Турагента, по форме отличающегося от типового договора, т.е. несоответствия договора между Турагентом и клиентом требованиям законов Республики Казахстан и условиям настоящего договора, Туроператор не несет ответственности перед клиентом Турагента. Как правило, Турагент реализует туристский продукт, сформированный Туроператором по ценам, рекомендованным Туроператором. В случае изменения Турагентом стоимости туристского продукта в сторону увеличения, Турагент несет имущественную ответственность перед туристами по претензиям, связанным с увеличением цены.

## **Статья 2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ЗАЯВОК НА БРОНИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА ТУРАГЕНТОМ У ТУРОПЕРАТОРА**

2.1. После получения подписанного Турагентом оригинала настоящего договора, Туроператор обязан зарегистрировать Турагента и предоставить ему право самостоятельно и ответственно совершать действия по заказу турпродуктов и контролю за их предоставлением в персонифицированной системе бронирования на Сайте Туроператора, доступ к которой Турагент имеет на основании полученных от Туроператора конфиденциальных «логина» и «пароля».

2.2. Туристский продукт формируется на основе заказа Турагента на бронирование (далее по тексту - заявка). Заявка направляется по электронной или факсимильной связи, либо через Сайт (как основной вид подачи заявки) в соответствии с правилами, установленными Туроператором. Ответственность за достоверность и правильность указанной в заявке информации несет Турагент. В Заявке на бронирование туристского продукта Турагент определяет его потребительские свойства в полном объеме.

Стороны признают самостоятельные действия Турагента по бронированию туристских продуктов посредством заявки, в том числе, направленной с использованием конфиденциального «логина» и «пароля» на Сайте, юридически значимым выражением воли Турагента совершить сделку на предлагаемых в настоящем Договоре, на Сайте и в заявке условиях.

2.3. Заявка Турагента на заказываемый туристский продукт является безотзывной офертой (заказом). Туроператор информирует Турагента в течение 3-х рабочих дней с момента получения заявки о возможности обеспечить выполнение заказа соответствующего туристского продукта. При наличии такой возможности Туроператор направляет Турагенту Подтверждение заявки или Счет на оплату, что означает акцепт (принятие на заявленных условиях) Заявки Туроператором и принятие ее к исполнению.

2.4. Датой акцепта Заявки является дата, указанная в Счете или Подтверждении.

С даты акцепта Туроператором Заявки возникает обязанность последнего по предоставлению туристского продукта Турагенту для его туриста и обязанность Турагента принять туристский продукт на условиях договора и исполнить обязанность по его оплате.

С даты акцепта Заявки любой отказ Турагента от подтвержденного туристского продукта, в частности путем направления письменной Аннуляции либо по факту не поступления оплаты Счета Туроператора, рассматривается как неисполнение (ненадлежащее исполнение) Турагентом своих обязанностей по договору и для Турагента наступает ответственность, в соответствии с условиями договора.

Изменение Турагентом места размещения или сроков проживания в подтвержденной заявке является отказом Турагента от заказанного туристского продукта и требует оформления новой Заявки. В том случае для Турагента также наступает ответственность, предусмотренная договором за Аннуляцию тура, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением с Туроператором.

2.5. Заявки и Аннуляции принимаются только в письменной форме.

2.6. При этом Стороны договорились, что отсутствие ответа и/или какой-либо реакции на заявку (так называемое «молчание») Туроператора по заявке/заявкам Турагента не признается Сторонами как согласие Туроператора с такой заявкой/заявками по умолчанию. В любом случае и по каждой заявке/заявкам Турагента, у Туроператора возникают обязанности по ее/их реализации только в случае письменного подтверждения ее/их Туроператором.

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

### **3.1. Туроператор обязуется:**

3.1.1. Обеспечить предоставление туристских услуг в соответствие с Заявкой Турагента и условиями настоящего Договора;

3.1.2. Предоставить Турагенту полную, объективную информацию о туре, в том числе и о возможных факторах риска на маршруте, о правилах въезда/выезда в страну и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных святынях, памятниках природы, истории и культуры;

3.1.3. Информировать Турагента в течение трех рабочих дней с момента получения Заявки о возможности или невозможности предоставления запрашиваемого турпродукта. В случае бронирования индивидуального турпродукта срок подтверждения может быть увеличен по взаимному соглашению сторон.

3.1.4. После полной оплаты турпродукта оформить пакет документов, необходимых для совершения туристами путешествия и передать проездные и туристские документы Турагенту не позднее дня, предшествующего дате начала путешествия или передать непосредственно туристам в пункте отправления не позднее, чем за 2 часа до отправления.

3.1.5. В случае изменения даты вылета/прилета, отмены рейса, изменения стоимости турпродукта, изменения потребительских свойств турпродукта, незамедлительно информировать Турагента посредством электронной почты.

3.1.6. В случае приобретения Турагентом авиабилетов через Туроператора, Туроператор обязуется предоставить Турагенту всю Информацию о времени вылета, которая может изменяться в соответствии с полетным графиком Перевозчика. Обо всех случаях изменения времени вылета Туроператор обязан известить Турагента в срок не позднее 24 часов с момента, когда Туроператору стало известно о таких изменениях;

3.1.7. Предоставлять доступ Турагенту в систему бронирования после подписания Сторонами настоящего Договора и последующего прохождения Турагентом регистрации на сайте Туроператора. Доступ в систему бронирования Турагенту предоставляется бесплатно до момента расторжения настоящего Договора или истечения его срока действия.

3.1.8. Туроператор оказывает Турагенту консультационную поддержку по работе с системой бронирования.

## **3.2. Турагент обязуется:**

3.2.1. Осуществлять деятельность, указанную в настоящем Договоре только при наличии необходимых разрешений для осуществления такой деятельности на территории Казахстана, и при этом Турагент гарантирует, что он включен в государственные электронные реестры турагентов;

3.2.2. При подписании настоящего Договора предоставить Туроператору копии документов, подтверждающих статус Турагента: полис страхования гражданско-правовой ответственности турагента, свидетельство о постановке на учет по налогу на добавленную стоимость, выписку из государственного электронного реестра турагентов, при необходимости по запросу Туроператора и другие документы;

3.2.3. Заключать с туристами от своего имени договор на туристское обслуживание;

3.2.4. Своевременно и в полном объеме произвести оплату стоимости туристских услуг в соответствии с условиями настоящего Договора;

3.2.5. Бронирование, изменение и аннуляцию Заявок производить предварительно в системе он-лайн бронирования в личном кабинете («запрос на отмену заявки») и в последующем с обязательным уведомлением по электронной почте в адрес Туроператора.

3.2.6. При оформлении тура в ОАЭ, Турагент руководствуется Правилами, размещенными на сайте Туроператора [www.pro-tour.kz](http://www.pro-tour.kz), раздел «Агентствам».

3.2.7. Проверять и нести ответственность за достоверность предоставляемой информации, действительность загранпаспортов и других документов туристов. Перечень документов, подлежащих передаче Туроператору, и порядок их предоставления указаны на сайте Туроператора, а также сообщаются Турагенту дополнительно, исходя из конкретных характеристик турпродукта. Своевременно предоставлять Туроператору необходимые достоверные сведения, все необходимые выездные документы туристов. Производить проверку надлежащего оформления и срока действия выездных документов туристов;

3.2.8. Незамедлительно доводить до сведения туристов информацию об изменениях стоимости, условий и программы тура, времени вылета. Ограждать Туроператора от претензий, связанных с организационными проблемами, возникшими по вине Турагента. В случае поступления от Туроператора информации об изменении времени вылета Турагент самостоятельно доводит указанную информацию до туристов;

3.2.9. Уведомить туристов в том, что они самостоятельно несут ответственность за свои действия на территории страны следования и страны пребывания, за нарушения законодательства и правил, установленных перевозчиками, таможенными органами и другими органами и службами;

3.2.10. Уведомить туристов о том, что в случае возникновения претензий по качеству предоставленных услуг, они должны предъявить их в письменном виде представителю принимающей организации или руководителю группы в целях устранения недостатков услуг. В случае, если выявленные недостатки не устранены, турист в течение десяти календарных дней с момента окончания тура имеет право подать претензию на имя Турагента. Претензия должна быть подписана представителем принимающей организации с указанием причины, по которой невозможно устранить выявленные недостатки;

3.2.11. Уведомить Туроператора в письменной форме об изменении и аннуляции Заявки;

3.2.12. Уведомлять туристов о необходимости заключения договора страхования жизни и здоровья и предъявления свидетельства о страховании жизни и здоровья, в случаях, когда это требуется законодательством страны (места) пребывания, а в остальных настоятельно рекомендовать туристам заключать такой договор страхования, обеспечивающий достаточное возмещение медицинских и других расходов при несчастном случае или внезапном заболевании. Информировать туристов, что в случае отказа от заключения такого договора вся ответственность при наступлении непредвиденных ситуаций ложится на туриста. В случаях, предусмотренных законодательством страны (места) временного пребывания, Турагент реализует туристские услуги туристу только при условии представления туристом свидетельства о страховании жизни и здоровья.

3.2.13. Не направлять в поездки лиц, не достигших 18-ти летнего возраста без сопровождения родителей или других ответственных лиц, не имеющих соответствующего нотариально заверенного заявления от родителей.

3.2.14. Включить в договор, заключаемый с туристами условие о возможности (в исключительных случаях) замены выбранного отеля на отель соответствующей категории без ухудшения уровня и качества обслуживания;

3.2.15. Разъяснить туристам, что Туроператор и Турагент не несут ответственность за утрату багажа туриста при его перевозке перевозчиками, а также в местах размещения. Ознакомить туристов, что в случае неполучения багажа в аэропорту прилета, турист должен предъявлять претензию непосредственно перевозчику, путем заполнения акта о неисправности при перевозке (PIR), который подписывается лицом, получающим багаж и перевозчиком. Акт заполняется в аэропорту прилета в присутствии представителя аэропорта – агента по розыску багажа и направляется в службу розыска багажа Перевозчика. Турист обязан потребовать от агентов по розыску багажа направления акта (PIR) перевозчику, в страну регистрации авиаперевозчика. Перевозчик в соответствии с международными требованиями организует поиск утраченного багажа и информирует об этом туриста. При перемещении багажа туриста службами аэропорта ответственность за багаж несет аэропорт. Разъяснять

туристам, что ответственность за багаж в пункте назначения несут сам 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. Туриста обязуется бережно относиться к своему багажу и не создавать условий, способствующих его утере, порче, хищению и т.д.

3.2.16. Соблюдать правила и условия работы в системе бронирования Туроператора.

3.2.17. Следить за оперативной информацией Туроператора (рассылка по e-mail или факсу, новости на сайте Туроператора), отслеживать статус заявки в личном кабинете системы бронирования и самостоятельно осуществлять запрос об этом, формировать/получать счет на оплату.

3.2.18. В случае удорожания транспортных тарифов, резком изменении курсов валют, введения новых или повышения действующих налогов, сборов, что вызвано объективными причинами, Турагент обязан известить туриста об изменении стоимости услуг. Турагент не позднее 2 дней после извещения Туроператором либо производит доплату, либо (в случае несогласия туриста) аннулирует Заявку на условиях п.5 настоящего Договора.

3.2.19. За 3 (три) календарных дня до начала тура в письменной форме представлять туристам сведения об особенностях путешествия, 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 и т.д.;
- о налогах сборах и платежах в стране пребывания не включенных в стоимость туристских услуг;
- об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов;
- о необходимости оплаты фактических расходов Турагента, вытекающих из пункта 5 настоящего договора, в случае отказа туриста от подтвержденного турпродукта по любым причинам;
- о недопустимости самовольного изменения туристом программы путешествия;
- о том, что Туроператор не несет ответственности за услуги, не включенные в состав оплаченного турпродукта и приобретенные туристом самостоятельно, а в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения таких услуг их стоимость не возмещает;
- об использовании в прайс-листах Туроператора международных терминов, буквенных сокращениях, разъяснять их значения;
- о том, что категоричность («звездность» или иные характеристики) средств размещения устанавливается надлежащими национальными органами сертификации и/или лицензирования, в связи с этим субъективная оценка категоричности туристом, если она вызвана его жалобой, неправомерна;
- о правилах заселения/выселения, принятых в отелях или иных средствах размещения, в соответствии с которыми заселение, как правило, производится в 14:00 (в отдельных странах в 15:00), а выселение, как правило, в 12:00 (в отдельных странах в 10:00);
- об обязанности соблюдать законы и местные обычаи страны пребывания, соблюдать правила проживания и поведения в отелях и иные рекомендации и указания руководителя группы или представителя Туроператора в стране пребывания;
- о том, что ущерб, нанесенный туристом гостинице, ресторану, музею, перевозчику или другому предприятию, оказывающему услуги в составе турпродукта, должен быть возмещен туристом за свой счет. Последствия неисполнения данного требования относятся на счет Турагента;
- о требованиях, предъявляемых к заграничным паспортам и иным формальным документам, в том числе, об остаточном сроке действия заграничного паспорта, необходимом для получения визы и въезда в страну пребывания; о том, что посольство (консульство) иностранного государства (страны пребывания, транзита) вправе отказать в выдаче въездной визы любому гражданину без объяснения причин такого отказа, истребовать дополнительные документы или потребовать личного присутствия туриста в консульском учреждении; о правилах выезда с территории РК/иностранного государства, въезда на территорию РК/иностранного государства совершеннолетних лиц и несовершеннолетних детей; об особенностях и правилах пограничного (таможенного) контроля (режима) РК и иностранных государств; об обязанности соблюдать таможенные и пограничные правила;
- о необходимости соблюдать визовый режим иностранных государств и своей исключительной ответственности за последствия его нарушения;
- о том, что туристы обязаны лично подписывать все документы, включая консульские анкеты, необходимые для оформления проездных документов и осуществления визовой поддержки, обязаны сообщать о себе необходимые и достоверные требования и предоставлять подлинные документы, в соответствии с требованиями официальных властей в целях реализации ими туристского продукта и о своей исключительной ответственности за все последствия, возникшие в результате нарушения этих требований;

- о возможности и целесообразности приобретения страховых полисов от финансовых потерь вследствие невозможности совершить зарубежную поездку (страховки от невыезда), объектом страхования которых является отказ в визе, несчастный случай, внезапное заболевание и др., согласно правилам страхования, указанным на сайте Туроператора. В случае отказа от приобретения получить письменное уведомление, что он ознакомлен с такой услугой;
- об условиях договоров страхования и правилах, действующих в страховых компаниях своевременно и в полном объеме;
- об опасностях, с которыми турист может столкнуться при совершении путешествия, о правилах соблюдения безопасности и предотвращения опасностей на маршруте;
- о том, что туристы самостоятельно несут полную ответственность за действительность заграничных паспортов и иных документов, предоставляемых в посольства для получения въездной визы, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах;
- о графиках и условиях путешествия, о программах пребывания, условиях и сроках оплаты турпродукта и обо всех изменениях, на основании информации, предоставленной Туроператором;
- об условиях применения тарифов перевозчиков, в том числе о том, что при расторжении договора, уплаченная за воздушную перевозку туриста провозная плата не возвращается, за исключением неиспользованных сумм, взимаемых перевозчиком в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств, с территориями, на территории или через территории которых осуществляется воздушная перевозка туриста;
- о том, что если турист не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то турист должен сообщить перевозчику о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки. Если турист не сообщил перевозчику о намерении продолжить перевозку, перевозчик имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления туриста. Отказ туриста от перевозки на каком-либо участке маршрута перевозки признается изменением маршрута перевозки и осуществляется в порядке, предусмотренном для изменения туристом условий договора воздушной перевозки пассажира;
- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи.

3.2.20. Получить от туристов и иных заказчиков турпродукта письменное согласие на обработку их персональных данных (в целях исполнения настоящего договора). Подписанием настоящего договора, направлением сведений о туристах и иных заказчиков турпродукта, Турагент гарантирует наличие указанного согласия. Турагент обязуется в безусловном порядке компенсировать Туроператору любые расходы, связанные с отсутствием письменного согласия туристов и иных заказчиков турпродукта на обработку их персональных данных, в том числе, но не только, штрафы контролирующих органов и выплаты в пользу туристов и иных заказчиков турпродукта по гражданским искам. Турагент обязуется представлять оригинал указанного письменного согласия по первому требованию Туроператора. Турагент поручает Туроператору обработку персональных данных третьих лиц и несет ответственность перед субъектами персональных данных. Обработка персональных данных осуществляется в том числе, но не ограничиваясь: в целях оформления проездных документов, бронирования номеров в средствах размещения и у перевозчиков, передачи данных в консульство иностранного государства) и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. Туроператор соблюдает конфиденциальность персональных данных и обеспечивает безопасность данных при их обработке определением угроз безопасности персональных данных, применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных, применением прошедшей в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации, оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных, учетом машинных носителей персональных данных, обнаружением фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятием мер, восстановлением персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним, установлением правил доступа к персональным данным, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе персональных данных, контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровня защищенности информационных систем персональных данных. Туроператор не обязан получать согласие субъектов персональных данных на обработку их персональных данных.

3.3. В случае просрочки оплаты Заявки Турагентом, Туроператор вправе в качестве меры по обеспечению исполнения обязательства применить к Турагенту удержание любого имущества Турагента, находящегося у Туроператора. В том числе денег и документов по иным заявкам Турагента (полностью или частично оплаченным) до полного выполнения обязательств Турагента по оплате туристских услуг с наступлением для Турагента последствий, предусмотренных статьей 5 настоящего Договора, а также зачесть суммы по оплаченным Турагентом Заявкам в счет оплаты Заявки, по которой оплата просрочена.

3.4. Туроператор вправе произвести замену забронированного отеля на отель аналогичной категории или категорией выше. Какая-либо компенсация или выплаты со стороны Туроператора Турагенту и туристу в этом случае не предусматриваются.

3.5. Исполнять иные обязанности, установленные законодательством Республики Казахстан.

#### **Статья 4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

4.2. Туроператор предоставляет туристские услуги Турагенту на условиях получения вознаграждения, согласно Приложению № 1 к настоящему Договору, являющегося его неотъемлемой частью. При иных особых договоренностях размер вознаграждения, указанный в Приложении №1 к настоящему Договору, может определяться в дополнительных соглашениях к настоящему Договору.

4.3. Стоимость туристских услуг (далее по тексту — «Стоимость туруслуг»), которую Турагент обязан оплатить Туроператору в порядке, предусмотренном настоящей статьёй Договора, складывается из: стоимости услуг третьих лиц (поставщиков туристских услуг, оказываемых за пределами Республики Казахстан и услуг перевозки, не являющихся собственностью Туроператора), и услуг Туроператора по бронированию туристских услуг/турпродукта.

4.4. Полная оплата туристских услуг производится Турагентом в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения статуса заявки «доступна к оплате» на Сайте, в системе бронирования Туроператора либо с момента выставления счета-подтверждения Туроператором. Заявка получает в системе бронирования статус «Подтверждена» только после полной (100%) ее оплаты. В случае просрочки оплаты Заявка Турагента аннулируется с обязательной компенсацией Турагентом Туроператору фактически понесенных им затрат и оплатой штрафных санкций, в соответствии с условиями настоящего Договора. По истечении срока действия счета на оплату, такой счет на оплату считается Сторонами недействительными (при этом письменного уведомления от Туроператора или подписания между Сторонами какого-либо письменного документа об этом не требуется).

4.5. Стоимость туристских услуг и (или) суммы платежей, выраженные в иностранной валюте (доллар США или Евро), устанавливаются и оплачиваются в тенге (KZT) по внутреннему курсу Туроператора на день выставления счета (счет на оплату актуален и подлежит оплате в день его выставления).

4.6. В случае, если в течение срока действия выставленного Туроператором счета на оплату, увеличится курс иностранной валюты, а также при неоплате или несвоевременной оплате или неполной оплате Турагентом такого выставленного счета, Туроператор имеет право выставить Турагенту новый (дополнительный) корректирующий счет на оплату, доплата по которому учитывается по внутреннему курсу Туроператора на день его выставления, а Турагент бесспорно обязан оплатить выставленный Туроператором такой новый (дополнительный) корректирующий счет на оплату. Все материальные риски, вызванные изменением курсов валют, принимает на себя Турагент.

4.7. Расчеты по настоящему Договору производятся в тенге путем перечисления на расчетный счет Туроператора. При срочном бронировании туристских услуг (менее чем за трое суток до даты заезда), Турагент должен оплатить услуги в течение рабочего дня после подтверждения заказа Туроператором в кассу Туроператора.

4.8. Туристские услуги считаются оплаченными с момента поступления полной оплаты на расчетный счет Туроператора или с момента внесения денег в кассу Туроператора. При оплате наличными Турагент вносит в кассу Туроператора сумму, указанную в счете, с учетом п. 4-1 ст. 21 Закона РК от 29 июня 1998 года «О платежах и переводах денег» и письма Национального Банка РК от 21 июня 2012 года, согласно которому наличные платежи между юридическими лицами не должны превышать 1000- кратный размер месячного расчетного показателя по сделке.

4.9. Безналичная оплата турпродукта без предварительно выставленного Туроператором Счета не допускается. Счет на оплату распечатывается в личном кабинете Турагента в системе онлайн бронирования после изменения статуса «Доступен для оплаты».

4.10. При бронировании туристских услуг по акции «раннее бронирование» Турагент обязан произвести оплату полной стоимости согласно условий объявленных Туроператором посредством рассылки по e-mail или на сайте [www.pro-tour.kz](http://www.pro-tour.kz).

4.11. Туроператор не может гарантировать на сезон постоянство транспортных тарифов, цен на авиационное топливо, консульских (посольских) сборов, налогов, цен на гостиницы (отели) и другие услуги. За исключением оплаченных Турагентом в полном размере (100%) туристских продуктов, цены как на забронированные, так и на неоплаченные и/или частично оплаченные (включая несвоевременно оплаченные) Турагентом туристские продукты, могут быть изменены Туроператором в одностороннем порядке в любое время в связи с непредвиденным ростом таких тарифов (цен). Туроператор после получения соответствующего извещения от поставщика услуги, входящей в туристский продукт, без неоправданной задержки уведомляет Турагента об изменении стоимости и выставляет корректирующий счет на оплату, а Турагент обязуется осуществить необходимую доплату в срок, указанный в уведомлении и (или) в корректирующем счете, но в любом случае не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия.

4.12. В случае увеличения стоимости туристских услуг, Турагент обязуется осуществить доплату услуг в течение 2 (двух) рабочих дней со дня получения уведомления от Туроператора. Положение настоящего пункта распространяется также на чартерные перевозки и продажу блок – мест на регулярных рейсах, в том числе на туристские продукты, приобретенные по условию «раннее бронирование».

4.13. Туроператор вправе применить к Турагенту удержание всех штрафов выставленных согласно условиям настоящего Договора, со всех оплаченных туристских услуг (полностью или частично), и требовать от Турагента

доплаты данных сумм за туристские услуги, из оплаты по которым была удержана сумма штрафа, а также вправе применить штрафы путем удержания с подлежащей оплате суммы вознаграждения, указанной в Приложении №1 к настоящему Договору.

4.14. Туроператор не уплачивает Турагенту вознаграждение со стоимости услуг, не входящих в стандартный турпродукт (таких как оформление документов на визу, консульский сбор, рождественский и новогодний ужины, индивидуальные трансферы, дополнительные экскурсии и т.п.). Стоимость таких услуг указывается в ценовых предложениях без учета вознаграждения Турагента.

4.15. Если туристу на основании его жалобы взамен услуги, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена или была исполнена ненадлежащим образом, была предложена повторная или альтернативная услуга, и турист эту услугу принял и ею воспользовался, то Стороны будут считать претензию о непредоставлении или ненадлежащем предоставлении услуги удовлетворенной, и в этом случае услуга в рамках настоящего Договора считается Сторонами исполненной надлежащим образом.

4.16. Турагент обязан в течение 5 (пяти) календарных дней со дня получения от Туроператора актов сверки взаиморасчетов и/или актов выполненных работ и/или счетов-фактур, подписывать и возвращать их Туроператору подписанными и заверенными печатью Турагента. В случае несогласия Турагента с данными актов сверки взаиморасчетов и/или актов выполненных работ и/или счетов-фактур, Турагент должен в вышеуказанный срок предоставить Туроператору обоснованное письменное уведомление о своем несогласии и документы, подтверждающие его несогласие. В ином случае, такие акты сверки взаиморасчетов и/или акты выполненных работ и/или счета-фактуры, будут считаться принятыми и подтвержденными Турагентом, а указанные в них денежные суммы – подтвержденные Турагентом.

4.17. Туроператор имеет право предъявлять Турагенту регрессные требования за ущерб, причиненный туристу виновными действиями Турагента (в том числе, но, не ограничиваясь только этим: ненадлежащее исполнение договорных условий, поручений, непредоставление надлежащей и достоверной информации необходимой туристу для выбора туристского продукта и/или совершения путешествия, невыполнение или ненадлежащее выполнение денежных обязательств), если этот ущерб был возмещен туристу Туроператором в претензионном порядке или по решению суда. Турагент обязан компенсировать данный ущерб Туроператору в полном объеме в течение 10 (десяти) календарных дней с момента предъявления Туроператором требования.

## **Статья 5. УСЛОВИЯ АННУЛИРОВАНИЯ ЗАЯВКИ**

5.1. Фактически понесенными расходами Туроператора признаются любые расходы, факт которых подтвержден документально, в том числе штрафы, выплачиваемые Туроператором своим контрагентам - иностранным и местным туроператорам, отелям, гидам, перевозчикам, страховщикам, посольствам, консульствам и визовым центрам.

5.2. Турагент обязан компенсировать Туроператору фактически понесенные расходы вне зависимости от причины отказа от турпродукта, а также при аннуляции тура по инициативе Туроператора в случаях, указанных в настоящем Договоре, при изменении или расторжении настоящего Договора.

Под отказом от подтвержденного турпродукта стороны понимают получение письменного (электронного) сообщения об Аннуляции Заявки, отсутствие оплаты турпродукта или иные действия (бездействие) Турагента, свидетельствующие об отказе от подтвержденного турпродукта. При отказе от турпродукта Турагент несет ответственность независимо от причин, вызвавших отказ.

5.3. Турагент имеет право аннулировать заявку. При полной или частичной аннуляции заявки, по инициативе Турагента, независимо от причин, Туроператор возвращает Турагенту оплаченные денежные средства после вычета фактически понесенных расходов и с удержанием следующих штрафных санкций:

- При аннуляции за 22-16 дней до начала путешествия стоимость фактически понесенных расходов;
- При аннуляции за 15-8 дней до начала путешествия 70% (семьдесят процентов) стоимости туристского продукта;
- При аннуляции за 7-1 день до начала путешествия 100% (сто процентов) стоимости туристского продукта.

5.4. Размеры штрафных санкций при полном или частичном отказе Турагента от туристского продукта, определенные п. 4.1 настоящего Договора, изменяются на период «Высоких» дат, в этом случае Туроператор имеет право на удержание следующих штрафных санкций:

- При отказе более чем за 60 суток до даты начала путешествия – без штрафа, при отсутствии фактически понесенных расходов со стороны Туроператора.
- При отказе от 46 до 59 суток до даты начала путешествия – 15 % общей стоимости турпродукта
- При отказе от 31 до 45 суток до даты начала путешествия – 35 % общей стоимости турпродукта
- При отказе менее 30 суток до даты начала путешествия – 100 % общей стоимости турпродукта

5.5. Стороны согласились, что к «Высоким» датам относятся все заезды на:

- Новый Год и Новогодние Каникулы: 24 декабря – 15 января, ежегодно
- Весенние праздники/каникулы: 5 марта – 02 апреля, ежегодно
- Майские праздники: 27 апреля – 15 мая, ежегодно



- Осенние каникулы: 28 октября – 14 ноября, ежегодно
- С 01 июля по 31 августа, ежегодно
- Карнавалы, международные конкурсы, фестивали, спортивные соревнования
- Специальные события: Олимпиады, Чемпионаты
- Прочие неординарные даты и события.

Если при бронировании тура не предусмотрены другие условия аннуляции.

5.6. В случае если штраф, подлежащий оплате Турагентом Туроператору по условиям настоящего пункта Договора, составит сумму менее суммы фактически понесенных Туроператором затрат, Турагент обязан также оплатить Туроператору разницу между фактически понесенными Туроператором расходами и суммой подлежащего оплате штрафа. При этом общая сумма (штраф и фактически понесенные расходы Туроператором) оплаты Турагентом не может превышать полной стоимости туруслуг.

Если специальными тарифами авиабилетов или специальными условиями бронирования номера в отеле, включая даты «высокого сезона» (каникулярный, новогодний, выставочный периоды и т.п.), предусмотрен штраф превышающий суммы штрафов, предусмотренных пунктом 5.1 настоящего Договора, Турагент обязан возместить Туроператору убытки и оплатить штрафы в размерах, предусмотренных специальными тарифами и в соответствии с ценовой политикой выбранного отеля или авиакомпании. При этом общая сумма такого возмещения и оплаты Турагентом не должна превышать полной стоимости туристских услуг.

5.7. Стоимость авиабилетов, приобретенных на условиях блочных и чартерных перевозок, не возвращается.

5.8. В случае отказа Турагента от Заявки по специальным предложениям и Заявки по акции «раннее бронирование», Турагент обязан оплатить Туроператору штраф в размере полной стоимости тура. Внесение Турагентом изменений в Заявки по «раннему бронированию» признается отказом Турагента от Заявки, при этом Турагент обязан выплатить Туроператору штраф, предусмотренный настоящим Договором и оформить новую Заявку по стандартной цене. Туристские услуги, забронированные в течение срока действия специального предложения не могут быть перебронированы на сроки действия других специальных предложений действующих в другие даты.

5.9. Перебронирование со стороны Турагента является отказом от туристских услуг, с возникновением у Турагента обязанности выплатить Туроператору штраф, предусмотренный настоящим Договором.

5.10. За изменение фамилий, паспортных данных полностью или частично, переписку авиабилетов, медицинских страховых полисов, по вине Турагента, Турагент выплачивает Туроператору штраф в размере 2,5 МРП с каждого туриста, если иное не предусмотрено правилами авиакомпании (перевозчика) и отелей. За внесение корректировок в данные туриста (фамилий и паспортных данных) до 3 знаков, исправление неточностей в записях по вине Турагента, Турагент выплачивает Туроператору штраф в размере 1 МРП с каждого туриста, если иное не предусмотрено правилами авиакомпании (перевозчика) и отелей.

5.11. Существенные изменения в подтвержденной заявке, как например, количества туристов, средств перевозки, сроков размещения и т.д., оформляются новой заявкой. Если внесение изменений не представляется возможным без аннуляции заявки, то для Турагента наступают последствия, предусмотренные в п.5.1. настоящего Договора. В случае получения запроса на модификацию подтвержденной первоначальной Заявки Туроператор имеет право: выставить к оплате дополнительный счет либо сообщить Турагенту о невозможности изменения Заявки без отказа от нее и выплаты штрафных санкций, либо аннулировать Заявку, при этом вся ответственность за аннуляцию лежит на Турагенте.

5.12. Любые дополнительные расходы Турагента, связанные с отказом от Заявки оплачиваются за счет Турагента.

5.13. В случае если турист отказывается либо совершает действия, свидетельствующие об отказе от одной или нескольких услуг, входящих в турпродукт во время путешествия по любым причинам, а также, если поездка туриста прерывается по причине, связанной с нарушением туристом законов страны пребывания, или по иным, не зависящим от Туроператора причинам, компенсация за неиспользованную часть туристического обслуживания не производится.

## **Статья 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. Стороны настоящего Договора несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и условиями ответственности, предусмотренными настоящим Договором.

6.2. В случае не исполнения Туроператором своих обязательств, возврат денег, оплаченных Турагентом, осуществляется в течение 10 (Десяти) банковских дней с момента получения соответствующего письменного требования Турагента, кроме случаев, когда это произошло по вине Турагентства и/или туриста.

6.3. Туроператор не несет ответственность за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействие) третьих лиц, а именно (но не ограничиваясь перечисленным):

- за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка отправления авиарейсов, поездов, автобусов и прочих транспортных средств), за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов туристов в течение всего срока их поездки. В этих случаях ответственность перед туристами несут

авиационные, железнодорожные и морские перевозчики в соответствии с международными правилами и действующим законодательством РК. Туроператор только осуществляет бронирование билетов от имени туристов Турагента и в их интересах. Претензии следует предъявлять перевозчику, в этих случаях ответственность перед туристами несет Перевозчик в соответствии с международными правилами перевозки;

- отказа туриста от медицинской страховки на время тура. Туроператор не будет оплачивать медицинские расходы, расходы по обслуживанию туриста за рубежом в случае внезапного заболевания или несчастного случая, а также расходы по его репатриации;

- отсутствия у туристов медицинской страховки.

- за действия страховых организаций; страховой полис, выдаваемый Туроператором, является договором на предоставление услуг и возмещение расходов между страховой организацией и туристом; все условия страхования указаны в получаемом туристом полисе. Претензии, связанные с наступлением страхового случая, предъявляются непосредственно в страховую компанию;

- отсутствия нотариально заверенного разрешения на право выезда несовершеннолетних детей у одного из родителей, либо у сопровождающих лиц, за отсутствие у туристов оформленных заграничных паспортов, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей к моменту начала поездки;

- невозможности выезда туриста за пределы Республики Казахстан по причине установленного государственными или негосударственными органами и/или должностными лицами ограничения на выезд туриста за пределы Республики Казахстан;

- за действия таможенных и иммиграционных властей;

- за последствия нарушения туристом таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также нарушения особых правил поведения в стране временного пребывания и т. д.;

- ненадлежащего оформления, отказа или задержки в выдаче туристу загранпаспорта и других соответствующих документов со стороны органа, осуществляющего оформление;

- ненадлежащего оформления, отказа или задержки в выдаче туристу визы со стороны Консульства (Посольства);

- предоставления Турагентом туристу недостоверных сведений о характере туристского продукта;

- предоставления Турагентом и/или туристом недостоверных (не полных) сведений о туристе, включая недостаток или недостоверность документов;

- не предоставления или несвоевременного предоставления Турагентом и/или туристом необходимых и надлежащим образом оформленных выездных документов;

- опоздания, неявки туриста к началу тура, опоздание туристов на регистрацию в порт отправления, к месту сбора группы, отказа туриста (независимо от причин) от предоставляемых услуг после начала тура; за отсутствие у туристов проездных документов, выданных ему Туроператором или Турагентом;

- за несоблюдение туристами установленных авиакомпанией правил поведения на борту самолетов;

- нарушения туристом норм законодательства Республики Казахстан и/или страны пребывания;

- действий перевозчиков, пограничных, таможенных, иммиграционных и иных органов Республики Казахстан и иностранных государств, направленных в отношении туристов;

- наступления форс-мажорных обстоятельств (стихийные бедствия, война, террористические акты забастовки – национальные и отраслевые, правительственные постановления или распоряжения государственных органов, наводнения, землетрясения, погодные явления препятствующие нормальному функционированию воздушного транспорта).

6.4. Турагент несет ответственность за:

- ущерб, причиненный туристам вследствие предоставления Турагентом искаженной информации о туристском продукте, а также о месте и времени начала тура;

- нарушение туристом визового режима, норм законодательства страны пребывания, а именно обязуется оплатить за это штрафные санкции, если таковые будут предъявлены Туроператору.

6.5. Туроператор не отвечает за ненадлежащее исполнение или неисполнение договора, заключенного между Турагентом и туристом.

6.6. В случае невозможности исполнения настоящего Договора по вине Турагента, услуги Туроператора подлежат оплате Турагентом в полном объеме.

6.7. Турагент обязан контролировать соответствие документов туриста требованиям, предъявляемым для выезда/въезда в страну временного пребывания. Для туристов – граждан Республики Казахстан Турагент обязан контролировать соответствие паспорта гражданина Республики Казахстан требованиям действующего законодательства РК, в том числе наличие у туриста сформированного индивидуального идентификационного номера (ИИН). В случае отказа Турагента от Заявки из-за несоблюдения требований предъявляемых к документам наступают последствия, предусмотренные ст. 5 настоящего Договора.

6.8. Туроператор не несет ответственность за неточности, допущенные в гостиничных и других проспектах, т.к. они изготовлены без его участия и используются в работе как вспомогательные материалы.

6.9. Туроператор не несет ответственности за односторонние действия администрации отелей без уведомления Туроператора, связанных с изменениями в сведениях о наличии и наборе платных и бесплатных услуг, за начало строительных и ремонтных работ. Турагент должен информировать туриста о том, что в непосредственной близости от отеля могут располагаться магазины, рестораны, автостоянки, могут проходить

пешеходные и автомобильные дороги, в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых эффектов. При этом указанные явления находятся вне сферы компетенции Сторон настоящего Договора и они не несут ответственности по данным обстоятельствам. Также Стороны не несут ответственности за погодные условия в странах пребывания.

6.10. Туроператор не несет ответственности в случае нарушения туристами требований действующего законодательства и (или) требований и правил, установленных поставщиками услуг (гостиницами, отелями и иными средствами размещения, перевозчиками, круизными компаниями, страховщиками и иными лицами), в том числе, если такие нарушения туристов повлекли отказ в предоставлении услуг поставщиками – в том числе отказ в заселении туристов или досрочное выселение туристов из гостиницы, отеля, иного средства размещения, отказ в перевозке. К действиям туристов, которые могут повлечь отказ в оказании услуг, могут относиться в том числе, но не только: хулиганские действия, оскорбление туристов, иных лиц, сотрудников поставщика 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 проживания, которое препятствует осуществлению отдыха другими лицами. В случае отказа от оказания услуг туристам по обстоятельствам, перечисленным в настоящем пункте, или по иным подобным обстоятельствам, услуги считаются не оказанными по вине туриста и подлежат полной оплате, возврат денежных средств Турагенту или туристу не производится. При этом Туроператор не несет обязанности по возмещению расходов связанных с досрочным прекращением туристом путешествия (в том числе расходов по депортации или перевозке туриста из страны (места) временного пребывания, а в случае, если Туроператор понес такие расходы, они подлежат взысканию с туриста или Турагента.

6.11. Турагент уведомлен о том, что взыскание штрафных санкций является правом, а не обязанностью Туроператора. При несоблюдении Турагентом порядка оплаты, оговоренного условиями настоящего договора, Туроператор имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору.

6.12. Туроператор в качестве меры по обеспечению исполнения Турагентом обязательств по настоящему Договору имеет право:

- применить к Турагенту удержание пакета документов, подтверждающих право на получение всех забронированных туристских продуктов. В этом случае ответственность перед туристами за невозможность использования турпродуктов несет Турагент;
- удержать (без подписания между Сторонами каких-либо обоюдных документов) перечисленные Турагентом суммы по оплате турпродуктов, доплатам за них или выставленным неустойкам и пени из любых очередных платежей Турагента;
- при просрочке оплаты осуществить удержание с суммы вознаграждения Турагента, указанной в приложении №1 к настоящему Договору, в размере:
  - 1% от суммы вознаграждения при просрочке оплаты по «не горящим турам» от 3 до 7 дней;
  - 2% от суммы вознаграждения при просрочке оплаты по «не горящим турам» от 7 до 14 дней;
  - 100% от суммы вознаграждения при просрочке оплаты более трех дней по «горящим турам» («горящий тур» - это спец предложение от туроператоров по туру, до начала которого осталось менее 10 дней).

6.13. Туроператор не несет ответственность за несоответствие турпродукта субъективной оценке туриста и за соответствие качества проданных услуг (при условии их соответствия указанным в Заявке характеристикам), официально объявленным стандартам, так как оценка стандарта качества определяется внутренним законодательством страны.

## **Статья 7. ПРЕТЕНЗИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

7.1. В случае возникновения разногласий по настоящему Договору стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров.

7.2. Настоящий Договор предусматривает предварительный претензионный порядок разрешения споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии.

7.3. В случае если разногласия между Туроператором и Турагентом не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в Специализированном межрайонном экономическом суде города Алматы, предусматривается Сторонами как «Договорная подсудность» согласно действующему законодательству РК.

7.4. Турагент обязан в договорах, заключаемых с туристами и (или) иными заказчиками турпродукта, указать следующие условия предъявления и рассмотрения претензий.

Претензии к качеству турпродукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 10 дней со дня окончания договора о реализации турпродукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии. В претензии туриста и (или) иного заказчика указываются:

- 1) фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации турпродукта заключался с заказчиком);
- 2) номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;
- 3) наименование Турагента и Туроператора;

4) информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику туристского продукта входящих в турпродукт услуг по перевозке и (или) размещению, свидетельствующих о наличии в турпродукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству турпродукта;

5) размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и (или) иному заказчику туристского продукта в возмещение понесенных убытков.

К претензии прилагаются: копия договора о реализации туристского продукта между клиентом (туристом) и Турагентом и копии документов, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по настоящему договору.

Требование о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением договора о реализации туристского продукта турист вправе предъявить непосредственно к организации-гаранту, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение, при наличии у него достаточных установленных законом оснований.

7.5. Претензии, поданные с нарушением п.7.4. настоящего Договора, Туроператором к рассмотрению не принимаются и Турагент несет по ним самостоятельную имущественную ответственность без права предъявления регрессных требований к Туроператору.

7.6. При возникновении претензий к качеству турпродукта во время путешествия турист самостоятельно или через Турагента обязан незамедлительно (в течение 48 часов) сообщить о них в офис Туроператора по телефонам, указанным на сайте для их оперативного устранения.

7.7. Претензии и иски, предметом которых не является качество турпродукта, в том числе претензии и иски, связанные с непредставлением или представлением ненадлежащей информации о турпродукте, его потребительских свойствах, в том числе информации, указанной в п.п.3.2.4 - 3.2.15, 3.2.19 настоящего Договора, предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта непосредственно Турагенту. Такие претензии подлежат рассмотрению Турагентом.

7.8. В случае предъявления туристом или иным заказчиком туристского продукта претензии или иска непосредственно Турагенту, Турагент обязан уведомить Туроператора о содержании предъявленных требований и сообщать о ходе рассмотрения спора.

#### **Статья 8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, к таковым стороны относят следующие обстоятельства: пожар, эпидемия, землетрясение, террористический акт, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, изменения законодательства РК или страны пребывания туристов или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, закрытие аэропортов и прочие обстоятельства, на которые стороны не могут повлиять и предотвратить.

8.2. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных Турагентом по настоящему договору, производится за вычетом фактических расходов Туроператора.

#### **Статья 9. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

9.1. Настоящий Договор вступает в действие со дня подписания обеими Сторонами и будет действовать в течение одного года. Автоматическая пролонгация настоящего Договора не предусмотрена, после окончания срока действия Договора следует заключить новый Договор для продолжения правоотношений предусмотренных таким Договором.

9.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе любой из сторон при условии письменного уведомления другой стороны не менее чем за 30 календарных дней до даты предполагаемого расторжения договора.

9.3. Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе Туроператора в случае нарушения Турагентом обязательств по настоящему Договору. В этом случае настоящий Договор считается расторгнутым с даты, следующей за днем получения Турагентом уведомления Туроператора о расторжении настоящего Договора.

9.4. Расторжение настоящего Договора не освобождает Стороны от урегулирования финансовых обязательств, возникших из настоящего Договора в период его действия, а также ответственности за нарушение договорных обязательств.

9.5. Договор может быть изменен или расторгнут по взаимному согласию сторон или по решению Суда. Соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в письменной форме.

9.6. Каждая из сторон вправе расторгнуть Договор с уведомлением другой стороны за один месяц при условии полного взаиморасчета и исполнения взаимных обязательств.

#### **Статья 10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

10.1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

10.2. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то представителями Сторон.

10.3. Подписание настоящего Договора аннулирует для сторон все иные ранее заключенные договора, предметом которых является реализация турпродукта Туроператора.

10.4. К правоотношениям сторон по настоящему договору применяются положения действующего законодательства Республики Казахстан.

10.5. Ни одна из Сторон не вправе передать свои права и обязательства по настоящему договору третьим лицам без письменного согласия на то другой Стороны, за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством РК.

#### Статья 11. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ТУРОПЕРАТОР	ТУРАГЕНТ
<b>ТОО " PROTOUR " (ПРО ТУР)</b>	
Адрес: 050059 г.Алматы, Ул. Ади Шарипова 103	Адрес:
Тел/факс.: +7 727 221 000 5; +7 727 220 60 06	Тел/факс:
Электронный адрес: <a href="mailto:info@pro-tour.kz">info@pro-tour.kz</a>	Электронный адрес:
Сайт: <a href="http://www.pro-tour.kz">www.pro-tour.kz</a>	Сайт:
БИН 091040004784	БИН
<b><u>Банковские реквизиты</u></b> АО "Forte Bank" г. Алматы БИК IRTYKZKA ИИК № KZ439650200008042269 (тенге)	<b><u>Банковские реквизиты:</u></b>
Генеральный директор Исхаков Б.Э.	
М.П.	М.П.

**protour**  
touroperator

### Ставки вознаграждения Турагента

По условиям настоящего Договора, Туроператор предоставляет Турагенту следующие вознаграждения на действующие ценовые предложения по Прейскуранту:

- Стандартное вознаграждение на турпакеты – 10%
- Стандартное вознаграждение на отели и др. наземные услуги-10 %

По своему усмотрению Туроператор вправе предоставить Турагенту повышенное вознаграждение. Вознаграждение на туры по специальному предложению (далее по тексту — «СПО») отражаются в тексте и рассылках по СПО.

Под «вознаграждением» в рамках настоящего Договора понимается разница между стоимостью туристских услуг, определенной коммерческим предложением Туроператора или информацией размещенной на веб-сайте Туроператора и стоимостью туристских услуг, предъявленной Туроператором Турагенту к оплате (возмещению). Экономическая заинтересованность Турагента состоит в вознаграждении, которое Турагент получает от туриста.

Настоящее Приложение вступает в силу с момента его подписания и действует в течение срока установлено в п.9.1. настоящего Договора

#### ПОДПИСИ СТОРОН

ТУРОПЕРАТОР	ТУРАГЕНТ
ТОО "PRO TOUR" (ПРО ТУР)	
Генеральный директор	
_____ Исхаков Б.Э.	_____
М.П.	М.П.

**protour**  
touroperator