

**АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР № \_\_\_\_\_**  
**на реализацию туристских продуктов**

г. Караганда

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

**Товарищество с ограниченной ответственностью «Travel House»** (государственная лицензия на осуществление туроператорской деятельности №22015604 от 26.08.2022 года), далее именуемое **ТУРОПЕРАТОР**, в лице директора Косакиной Елизаветы Алексеевны, действующего на основании Устава, с одной стороны и [ \_\_\_\_\_ ], далее именуемое **АГЕНТ**, в лице [ \_\_\_\_\_ ], действующего на основании [ \_\_\_\_\_ ], с другой стороны, вместе и по отдельности именуемые **СТОРОНЫ**, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

1.1 В настоящем Договоре используются и толкуются основные понятия в соответствии с законом Республики Казахстан от 13 июня 2001 года N 211 «О туристской деятельности в Республике Казахстан»

1.2 **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.

1.3 **Туризм** – временное пребывание туриста в путешествии, не связанное со сменой постоянного места жительства.

1.4 **Туристский продукт** (далее турпродукт) - туристский продукт – комплекс всех необходимых туристских услуг, достаточных для удовлетворения потребностей туриста во время путешествия.

1.5 **Туристский ваучер** (далее ваучер) - туристский ваучер - документ, подтверждающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и факт их оплаты.

1.6 **Туристическая путевка** – документ, унифицированной формы, который выдаётся туристу. Содержит условия путешествий и является наряду с договором документом, подтверждающим условия путешествия.

1.7 **Туристская деятельность** – предпринимательская деятельность физических или юридических лиц по предоставлению туристских услуг.

1.8 **Турагентская деятельность** - предпринимательская деятельность физических или юридических лиц по продвижению и реализации туристского продукта, сформированного туристским оператором 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 (далее «Турагент»).

1.9 **Туроператорская деятельность в сфере въездного туризма** – предпринимательская деятельность физических или юридических лиц, имеющих лицензию на данный вид деятельности, по формированию туристского продукта, его продвижению и реализации туристам, не проживающим постоянно на территории Республики Казахстан, в том числе через туристских агентов (далее «Туроператор»).

1.10 **Продвижение туристского продукта** - комплекс мер (реклама, участие в специализированных выставках и ярмарках, организация туристских информационных центров по реализации туристской продукции, издание и распространение каталогов, буклетов), направленных на оказание туристских услуг.

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

1.12 **Формирование туристского продукта** – деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие).

1.13 **Отчет агента**-документ, подтверждающий получение АГЕНТОМ агентского вознаграждения от стоимости туристских услуг.

1.14 **Заявка на бронирование** - документ, подтверждающий бронирование АГЕНТОМ у ТУРОПЕРАТОРА определенного тура, турпродукта и/или туристских услуг с указанием их статуса и стоимости, признается в рамках настоящего договора безотзывной офертой.

1.15 **Подтверждение турпродукта**-документ, подтверждающий забронированный турпродукт и/или туристские услуги с указанием их стоимости.

1.16 **Аннуляция турпродукта и/или туристских услуг**- в соответствии с условиями настоящего договора, это письменный отказ АГЕНТА от подтвержденного турпродукта и/или туристских услуг.

1.17 **Штраф** - предусмотренный договором способ обеспечения исполнения обязательств, мера гражданской ответственности лица, нарушившего условия договора. Применительно к настоящему договору штрафом признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения условий договора. По требованию об уплате штрафа кредитор не обязан доказывать причинение ему убытков.

1.18 **Личный кабинет** – раздел сайта ТУРОПЕРАТОРА, посредством которого происходит взаимодействие ТУРОПЕРАТОРА и АГЕНТА. Данный способ взаимодействия применяется сторонами в целях реализации туристского продукта, а также в иных целях, связанных с исполнением данного Договора. Любая

информация, переданная данным способом, по соглашению сторон, приравнивается к официальному уведомлению и надлежащему извещению.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1 АГЕНТ от имени и по поручению ТУРОПЕРАТОРА за вознаграждение осуществляет деятельность по продвижению и реализации туристского продукта (далее по тексту – турпродукт), сформированного ТУРОПЕРАТОРОМ, а также продвижение и реализацию услуг.

2.2 Продвижение и реализация турпродукта/услуг выполняется в пределах полномочий АГЕНТА, установленных договором, и на условиях его полной финансовой самостоятельности.

2.3 По сделкам, совершенным АГЕНТОМ с третьими лицами от своего имени и за счет ТУРОПЕРАТОРА, приобретает права и становится обязанным ТУРОПЕРАТОР, хотя АГЕНТ и был назван в сделке или вступил с третьими лицами в непосредственные отношения по исполнению сделки.

2.4 Полный перечень услуг, входящих в турпродукт, подтверждается ваучером, который ТУРОПЕРАТОР выдает АГЕНТУ.

2.5 Денежные средства, поступающие на счет ТУРОПЕРАТОРА в качестве оплаты за туристский продукт по настоящему договору, являются собственностью ТУРОПЕРАТОРА.

2.6 Каждая из сторон по настоящему Договору гарантирует, что на момент заключения договора и в течение всего срока его действия, обладает всеми необходимыми документами для осуществления туристской деятельности.

2.7 Расходы АГЕНТА по исполнению обязательств по настоящему договору не подлежат возмещению ТУРОПЕРАТОРОМ.

2.8 Возмещение всех расходов АГЕНТА, связанных с исполнением обязанностей по настоящему договору производится в рамках вознаграждения, причитающегося АГЕНТУ. Иные выплаты АГЕНТУ не производятся.

2.9 АГЕНТ не вправе выступать от имени ТУРОПЕРАТОРА вне рамок, установленных настоящим Договором.

## 3. ПРОДВИЖЕНИЕ И РЕАЛИЗАЦИЯ ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРОДУКТА/УСЛУГ

3.1 Для реализации турпродукта АГЕНТ направляет ТУРОПЕРАТОРУ заявку на бронирование через Личный кабинет на сайте ТУРОПЕРАТОРА [www.travelbus.kz](http://www.travelbus.kz). В случае невозможности отправить заявку через личный кабинет, АГЕНТ отправляет заявку на бронирование тура по электронной почте [info@travelhouse.kz](mailto:info@travelhouse.kz).

3.2 При наличии возможности предоставить услуги по заявке от АГЕНТА ТУРОПЕРАТОР осуществляет акцепт заявки и выставляет счет на оплату.

3.3 Заявка считается подтвержденной с момента получения АГЕНТОМ счета на оплату.

3.4 В случае невозможности в предоставлении услуг, указанных в заявке, ТУРОПЕРАТОР предлагает альтернативные варианты.

3.5 Обязанность ТУРОПЕРАТОРА по предоставлению туристу/заказчику АГЕНТУ турпродукта/услуг возникает после исполнения АГЕНТОМ обязательства по его полной оплате.

3.6 С даты подтверждения заявки на бронирование внесение изменений в заявку осуществляется только с письменного согласия ТУРОПЕРАТОРА. В случае получения запроса на изменение заявки ТУРОПЕРАТОР имеет право выставить к оплате дополнительный счет, либо сообщить о невозможности изменения заявки без отказа от нее и уплаты фактически понесенных расходов.

3.7 В целях реализации турпродукта АГЕНТ самостоятельно осуществляет поиск туристов, заключает с ними договоры о реализации туристских услуг.

3.8 АГЕНТ обязан получить письменное согласие туриста/заказчика на обработку и передачу его персональных данных ТУРОПЕРАТОРУ и его контрагентам. Согласие должно соответствовать требованиям закона Республики Казахстан от 21 мая 2013 года N 94-V. «О персональных данных и их защите».

3.9 При реализации турпродукта/услуг АГЕНТ обязан получить у туриста/заказчика и своевременно передать ТУРОПЕРАТОРУ все необходимые сведения и/или документы для совершения поездки.

## 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### 4.1 ТУРОПЕРАТОР обязуется:

4.1.1. По запросам АГЕНТА предоставить информацию и материалы, необходимые для исполнения настоящего договора, включая информацию о потребительских свойствах турпродукта, о потребительских свойствах услуг.

4.1.2. Принимать заявки от АГЕНТА на бронирование тура через личный кабинет или по электронной почте.

4.1.3. Рассмотреть полученную от АГЕНТА заявку на бронирование в течение трех банковских дней с момента получения заявки от АГЕНТА.

4.1.4. Подтвердить заявку или отказать в подтверждении заявки по контактам Агента, указанным в договоре.

4.1.5. Выставить счет на оплату.

4.1.6. Выдать Ваучер АГЕНТУ после полной оплаты тура, но не позднее 24 часов до начала тура.

ТУРОПЕРАТОР

АГЕНТ

\_\_\_\_\_/Косакина Е.А./

\_\_\_\_\_/ [ ]

4.1.7. В случае невозможности подтверждения поданной заявки, предложить АГЕНТУ альтернативные туристические услуги. Если АГЕНТ в течение одного рабочего дня не аннулирует тур с предложенными изменениями, такое подтверждение считается принятым с измененными условиями.

4.1.8. Информировать АГЕНТА об изменении цен на турпродукт/услуги и об изменении состава и характеристик услуг не позднее, чем за семь дней до вступления их в силу.

4.1.9. Информировать АГЕНТА об изменении условий пребывания не позднее, чем за один день до начала тура в личном кабинете или по электронной почте.

4.1.10. Принять от АГЕНТА все представленные им документы и выполненную работу в соответствии с Договором.

4.1.11. Оказывать услуги, предусмотренные в туре качественно и в срок.

4.1.12. Возвращать стоимость отдельных не оказанных услуг (не по вине туриста), предусмотренных в ваучере, на основании проверки письменной претензии туриста, поступившей в срок до 20 (двадцати) дней после тура.

## **4.2 ТУРОПЕРАТОР имеет право:**

4.2.1 Реализовывать от своего имени туристский продукт, частично или полностью сформированный третьими лицами.

4.2.2 В случае необходимости вносить изменения в турпродукт, в состав услуг и порядок их предоставления, не ухудшая их качества и общего количества.

4.2.3 При неисполнении АГЕНТОМ любого из денежных обязательств, нарушения обязательства по предоставлению сведений, документов необходимых для организации путешествия, в одностороннем порядке отказать туристам/заказчикам АГЕНТА в предоставлении туристских услуг или изменить их потребительские свойства, и/или приостановить их оказание. Понесенные при этом АГЕНТОМ убытки, ТУРОПЕРАТОРОМ не возмещаются, ответственность перед туристом/заказчиком за неисполнение обязательств по договору несет АГЕНТ.

4.2.4 Вернуть часть денежных средств при наступлении случаев, указанных в п.4.2.2. настоящего договора, с удержанием фактических расходов ТУРОПЕРАТОРА.

4.2.5 Отменить тур, если не набрано минимальное количество туристов в туре. ТУРОПЕРАТОР уведомляет АГЕНТА в Подтверждении тура о наличии условия о минимальном количестве туристов. В этом случае ТУРОПЕРАТОРОМ может быть предложена альтернатива других дат либо 100% возврат уплаченной суммы. Сумма, причитающаяся к возврату Туристам, будет выплачена ТУРОПЕРАТОРОМ в разумные сроки в течение отчетного налогового периода.

4.2.6 Менять порядок предоставления услуг, указанных в ваучере, не меняя их набора и не ухудшая качества. ТУРОПЕРАТОР оставляет за собой право проводить замены объявленных размещений (гостиницы, номера в гостиницах, на турбазах и базах отдыха, и т.п.) на размещение той же категории или более высокой.

## **4.3 АГЕНТ обязуется:**

4.3.1 Реализовывать туры ТУРОПЕРАТОРА путем их продажи третьим лицам, заключать с туристами договоры розничной реализации туристского продукта от имени ТУРОПЕРАТОРА.

4.3.2 Использовать договор реализации туристского продукта, утвержденный ТУРОПЕРАТОРОМ. В случае заключения с туристами не утвержденного ТУРОПЕРАТОРОМ договора, АГЕНТ разрешает споры с туристами самостоятельно.

4.3.3 Предоставить туристу в письменной форме полную и достоверную информацию о туристском путешествии (в том числе о дате, времени, пункте начала и окончания туристского путешествия, его условиях, условиях проживания, средствах размещения, услугах по перевозке туриста во время путешествия, услугах гида (гида-переводчика), факторах риска на маршруте, правилах отказа от тура, информации о туроператоре и иную информацию), а так же в течение 24 часов с момента получения информации от ТУРОПЕРАТОРА об отмене либо изменении условий путешествия, стоимости, программы туристского путешествия информировать об этом туриста.

4.3.4 Предоставить туристу/заказчику в письменной форме информацию о правилах применения тарифов перевозчиками, о правилах заселения/выселения, принятых в средстве временного размещения, об обязанности соблюдать законы и уважать традиции обычаи страны (места) временного пребывания, о требованиях, предъявляемых к документам, по которым осуществляется туристское путешествие; об иных особенностях путешествия;

4.3.5 Предоставить туристу при заключении договора полную и достоверную информацию: о правилах въезда в страну (место) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания; об опасностях, с которыми турист может столкнуться при совершении путешествия; о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия); о местах нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Республике Казахстан;

4.3.6 Информировать туриста АГЕНТА о туристском продукте ТУРОПЕРАТОРА, о формальных требованиях, условиях и ограничениях, предъявляемых к туристам со стороны казахстанских авиакомпаний, консульских, таможенных и других подобных учреждений, и организаций.

4.3.7 При заключении договора о реализации турпродукта предоставить туристу в письменной форме информацию о том, что ТУРОПЕРАТОР не несет ответственности за услуги, не входящие в турпродукт и приобретенные туристом самостоятельно; об условиях перевозки; о том, что ущерб, причиненный туристом гостинице, ресторану, музею, перевозчику или иному лицу, должен быть возмещен туристом/заказчиком за свой счет.

ТУРОПЕРАТОР

АГЕНТ

\_\_\_\_\_/Косакина Е.А./

\_\_\_\_\_/ [

]

4.3.8 Оформлять, заполнять и обеспечивать туристов полным пакетом документов в соответствии с нормативными и законодательными актами Республики Казахстан, с обязательной выдачей туристского ваучера ТУРОПЕРАТОРА.

4.3.9 В установленные договором сроки в полном объеме оплатить турпродукт/услуги за минусом вознаграждения, в размере и в порядке, предусмотренном настоящим договором.

4.3.10 Принимать документы, подтверждающие оплату туристов за турпродукт ТУРОПЕРАТОРА.

4.3.11 Представлять туристам полную и достоверную информацию об условиях отдыха, основываясь на информации ТУРОПЕРАТОРА, предоставленной в Подтверждении тура и Ваучере.

4.3.12 В установленный ТУРОПЕРАТОРОМ срок представить ТУРОПЕРАТОРУ пакет документов туристов, необходимый для оформления тура в полном объеме.

4.3.13 Информировать туриста о необходимости своевременного прибытия в пункт начала путешествия. Опоздание или неявка туриста в пункт начала путешествия по любым причинам считается отказом туриста от турпродукта.

4.3.14 Не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия получить у ТУРОПЕРАТОРА информацию о месте и времени начала путешествия и своевременно предоставить ее туристу.

4.3.15 Рекомендовать туристу во время путешествия обращаться к представителю принимающей стороны, в случае ненадлежащего исполнения обязательств по предоставлению услуг, входящих в турпродукт.

4.3.16 По своему усмотрению не изменять полностью или частично объем услуг.

4.3.17 Не использовать рекламные, информационные материалы, полученные от ТУРОПЕРАТОРА, для рекламы и продвижения турпродуктов/услуг других туристских организаций.

4.3.18 По требованию ТУРОПЕРАТОРА в течение 12-часов с момента получения такого требования передать оригинал или копию договора о реализации туристского продукта, иные сведения и документы, необходимые для оказания туристу экстренной помощи.

4.3.19 Осуществлять свою деятельность строго в соответствии с условиями настоящего Договора, Порядком оказания услуг по реализации туристского продукта, а также владеть информацией о туристском продукте ТУРОПЕРАТОРА, документах, требуемых для оформления туристского продукта, условиях аннуляции, и доводить достоверную информацию до сведения туристов.

4.3.20 При отказе АГЕНТА от забронированного турпродукта до даты начала обслуживания по туру, выплатить ТУРОПЕРАТОРУ фактически понесенные расходы, подтвержденные документально. Отказ АГЕНТА от забронированных услуг ТУРОПЕРАТОРА осуществляется в письменном виде: в личном кабинете, электронной почтой, факсом или телеграммой и обязательно подписывается уполномоченным сотрудником АГЕНТА. Датой подачи аннуляции считается дата ее подтверждения ТУРОПЕРАТОРОМ.

4.3.21 При отказе от турпродукта, удостовериться у ТУРОПЕРАТОРА о получении им данного письменного отказа. Датой отказа считается дата поступления соответствующего сообщения ТУРОПЕРАТОРУ перечисленными в п.4.3.20 способами.

4.3.22 Исполнять все принятые по настоящему Договору права и обязанности лично (своими силами) и не передавать их третьим лицам. Права, предоставленные ТУРОПЕРАТОРОМ АГЕНТУ, ограничиваются условиями и действием настоящего Договора.

4.3.23 АГЕНТ обязан информировать туристов об ознакомлении со всеми условиями предоставляемых туристских услуг и порядком их предоставления письменно, под расписку. АГЕНТ в бесспорном порядке возмещает ТУРОПЕРАТОРУ все понесенные им убытки, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением описанной в п.4.3.22 обязанности настоящего Договора.

4.3.24 В случае изменения организационно-правовой формы, реорганизации, смены органов управления или лиц, уполномоченных принимать решения, изменения в экономическом положении, вызванные началом процедуры банкротства, а также при наличии признаков банкротства, изменения реквизитов, в течение 7 (семи) календарных дней с момента наступления любого из перечисленных событий, письменно уведомить об этом ТУРОПЕРАТОРА.

4.3.25 Если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов, попечителей, заключить помимо договора на предоставление туристского продукта, договор с руководителем группы утвержденный ТУРОПЕРАТОРОМ. Ответственность за действия или бездействие руководителя группы, назначенного АГЕНТОМ, за ненадлежащее исполнение им своих обязанностей, несет АГЕНТ.

4.3.26 АГЕНТ гарантирует следующие сроки прибытия группы и/или туристов в пункт сбора и отправления: при отправлении автобусом – **не позднее 30 минут до времени начала поездки**; при отправлении железнодорожным транспортом – **не позднее одного часа до отправления поезда**; при отправлении авиатранспортом – **не позднее двух часов до окончания регистрации**.

#### **4.4 АГЕНТ имеет право:**

4.4.1 Запрашивать и получать у ТУРОПЕРАТОРА информацию, необходимую для реализации турпродукта/услуг.

4.4.2 За свой счет рекламировать турпродукт/услуги. Ответственность за недобросовестную и недостоверную рекламу несет АГЕНТ.

4.4.3 Отказаться от забронированного тура (или внести изменения в заявку) при условии компенсации ТУРОПЕРАТОРУ фактически понесенных расходов согласно гл.5.

ТУРОПЕРАТОР

АГЕНТ

\_\_\_\_\_/Косакина Е.А./

\_\_\_\_\_/ [ ]

## 5. УСЛОВИЯ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ТУР

5.1. После получения от ТУРОПЕРАТОРА подтверждения многодневного тура, все изменения вносятся только по согласованию сторон. За внесение изменений в подтвержденный тур АГЕНТ выплачивает ТУРОПЕРАТОРУ **5000 тенге** за каждое изменение (дополнение), если оно не признается отказом от ранее забронированных услуг.

5.2. Все изменения к заявке со стороны АГЕНТА принимаются ТУРОПЕРАТОРОМ только в письменном виде.

5.3. Относительно проездных (ж/д и авиа) документов: если изменения, касающиеся туристов (паспортные данные, дата рождения, написание фамилии, имени, отчества), вносятся АГЕНТОМ после получения от ТУРОПЕРАТОРА подтверждения тура, то АГЕНТ несет финансовую ответственность в размере штрафных санкций, возникших при внесении ТУРОПЕРАТОРОМ изменений в проездные документы туриста. Кроме этого, АГЕНТ оплачивает приобретение нового проездного документа для туриста, если переоформление данного проездного документа невозможно у перевозчика.

5.4. Изменение считается отказом от ранее забронированных услуг, если оно связано с переносом даты тура, изменением набора услуг по туру, сокращением или увеличением продолжительности тура, заменой типа (категории) номера или отеля и т.п.

5.5. Бронирование ранее подтвержденных, но аннулированных услуг в связи с внесением изменений, считается новой заявкой и требует нового подтверждения.

5.6. АГЕНТ, заключивший с ТУРОПЕРАТОРОМ договор о реализации турпродукта или договор возмездного оказания услуг в праве в любое время расторгнуть договор и/или отказаться от забронированного тура, возместив ТУРОПЕРАТОРУ фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств. К расходам относятся, в том числе удержания, произведенные перевозчиками, средствами размещения, организациями, оказывающими экскурсионные услуги, организующими театральные, концертные, спортивные и иные мероприятия, организациями питания. Датой отказа от турпродукта/услуги считается дата получения ТУРОПЕРАТОРОМ соответствующего заявления АГЕНТА в его Личном кабинете или по электронной почте.

5.7. Возврат денежных средств за оплаченные ранее услуги ТУРОПЕРАТОРА осуществляется на основании заявления на возврат.

5.8. Возврат денежных средств за приобретённые услуги (ж/д и авиабилеты, услуги страховых компаний и прочих сторонних организаций) осуществляется в соответствии с правилами, установленными сторонними организациями.

5.9. ТУРОПЕРАТОР не возвращает АГЕНТУ денежные средства за заказанные и оплаченные турпродукт/услуги неиспользованные по инициативе туриста/заказчика.

## 6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ МЕЖДУ СТОРОНАМИ

6.1. Стоимость забронированного (подтвержденного) турпродукта/услуги и размер агентского вознаграждения указывается ТУРОПЕРАТОРОМ в выставленном счете. Цены, опубликованные на сайте ТУРОПЕРАТОРА, в прайс-листах и прочих информационных носителях могут быть изменены ТУРОПЕРАТОРОМ в одностороннем порядке.

6.2. Счет на оплату турпродукта/услуги выставляется в тенге. В случае, если АГЕНТ является нерезидентом РК, счет может быть выставлен в иностранной валюте.

6.3. Если АГЕНТ является нерезидентом РК, взаиморасчеты между ТУРОПЕРАТОРОМ и АГЕНТОМ производятся в тенге по курсу, опубликованному на сайте ТУРОПЕРАТОРА на день выставления счета ТУРОПЕРАТОРОМ АГЕНТУ. В случае изменения курса национальной валюты на 7% и более ТУРОПЕРАТОР оставляет за собой право изменить расчет с учетом произошедших изменений.

6.4. Авиабилеты оплачиваются по курсу, установленному авиакомпанией.

6.5. АГЕНТ должен в течение трех банковских дней с момента получения счета на оплату перечислить на расчетный счет ТУРОПЕРАТОРА полную оплату за тур, удержав причитающееся ему агентское вознаграждение.

6.6. Расчеты между АГЕНТОМ и ТУРОПЕРАТОРОМ осуществляются на основании счетов, а также актов и иных расчетных и расчетно-платежных документов по договору. Полная оплата по счёту должна быть произведена не менее, чем за 14 (четырнадцать) дней до начала тура. Если счет на оплату получен менее, чем за 14 (четырнадцать) дней до начала тура, то он должен быть оплачен в течение одного банковского дня.

6.7. Если АГЕНТ отказался от заявки до оплаты счета, указанного в п.6.6 настоящего договора, то ТУРОПЕРАТОР выставляет АГЕНТУ счет на оплату расходов, понесенных ТУРОПЕРАТОРОМ на организацию тура. АГЕНТ обязан оплатить такой счет в течение трех банковских дней со дня его получения.

6.8. Оплата должна быть подтверждена АГЕНТОМ не менее, чем за семь дней до начала тура, путем направления ТУРОПЕРАТОРУ банковского платежного поручения с отметкой банка любым удобным способом: в личном кабинете или электронной почтой.

6.9. Если АГЕНТ отказался от заявки в сроки, ранее указанных в п. 6.6 настоящего Договора, но после оплаты счета ТУРОПЕРАТОРА, то ТУРОПЕРАТОР возвращает АГЕНТУ стоимость турпродукта за вычетом расходов, понесенных им на организацию тура.

ТУРОПЕРАТОР

АГЕНТ

\_\_\_\_\_/Косакина Е.А../

\_\_\_\_\_/ [ ]

6.10. Реализация АГЕНТОМ турпродукта по цене, превышающей стоимость, установленную в счете ТУРОПЕРАТОРА, запрещена.

6.11. Моментом исполнения денежного обязательства в порядке безналичного расчета считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет ТУРОПЕРАТОРА.

6.12. Оплата сумм, причитающихся ТУРОПЕРАТОРУ по настоящему Договору со стороны АГЕНТА и (или) Туриста, третьими лицами не допускается.

**6.13. Размер вознаграждения АГЕНТА указан в личном кабинете на сайте ТУРОПЕРАТОРА.**

6.14. При возникновении задолженности по платежам одной из сторон (снятие тура в связи с неукомплектованностью и т.п.), основой для перерасчетов является стоимость оказанных или неоказанных услуг в валюте счета.

## 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1 За неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и условиями договора.

7.2 За нарушение права туриста/заказчика на получение полной и достоверной информации о турпродукте/услугах АГЕНТ несет ответственность в соответствии с действующим законодательством.

7.3 ТУРОПЕРАТОР несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию туристских услуг, входящих в турпродукт, услуг, оказываемых по договору возмездного оказания услуг. Ответственность ТУРОПЕРАТОРА возникает с момента поступления денежных средств от АГЕНТА за подтвержденные заявки.

7.4 ТУРОПЕРАТОР не несет ответственность:

7.4.1 За услуги, не входящие в турпродукт;

7.4.2 За неисполнение (невозможность оказания) услуг, если это вызвано действием (бездействием) АГЕНТА или туриста/заказчика;

7.4.3 За несвоевременную, неполную или неправильную оплату АГЕНТОМ выставленных счетов ТУРОПЕРАТОРА;

7.4.4 За несоответствие предоставленных услуг субъективным ожиданиям туриста/заказчика;

7.4.5 За действия и решения АГЕНТА и/или его туриста/заказчика предпринимаемые ими во время путешествия самостоятельно, в том числе за убытки, возникшие в связи опозданием во время путешествия, несоблюдения правил личной безопасности, нарушения законодательства РК;

7.4.6 За нарушение туристом/заказчиком правил, установленных транспортной компанией;

7.4.7 За полный или частичный отказ туриста/заказчика от услуг;

7.4.8 За ущерб, причиненный действиями несовершеннолетних граждан во время путешествия;

7.4.9 За любые действия перевозчиков, осуществляющих перевозку туриста/заказчика во время путешествия. Ущерб в этом случае возмещается в соответствии с действующим законодательством РК и правилами перевозчика;

7.4.10 За отказ туриста/заказчика от заключения договора медицинского страхования на время путешествия. Расходы по медицинскому обслуживанию несет турист/заказчик.

7.4.11 ТУРОПЕРАТОР самостоятельно не оказывает услуги по страхованию и не является субъектом страховых правоотношений, поэтому не несет ответственности перед туристом/заказчиком за действия страховой организации.

7.4.12 За отказ Туристу АГЕНТА со стороны авиaperевозчика, перевозчика железнодорожного транспорта, паспортных и таможенных властей в возможности выезда из страны или въезда по причинам отсутствия надлежащих документов, наличия нежелательных виз, ограничений, наложенных службой судебных приставов, нарушения правопорядка, причинения беспокойства окружающим, состояния алкогольного опьянения или нарушения других правил поведения в общественных местах, проезда и провоза багажа.

7.4.13 ТУРОПЕРАТОР не возвращает АГЕНТУ суммы, если туристы АГЕНТА не воспользовались всеми или частью предоставленных ТУРОПЕРАТОРОМ услуг по своему усмотрению или в своих интересах, не уведомив ТУРОПЕРАТОРА в сроки, позволяющие уменьшить расходы, а также денежные средства, выходящие за рамки оговоренных и оплаченных туристических услуг.

7.5 В случае нарушения туристами АГЕНТА сроков заезда, если поездка оказалась невозможной вследствие болезни туриста, АГЕНТ направляет по факсу ТУРОПЕРАТОРУ письменную аннуляцию, заверенную печатью, с указанием причины аннуляции и документального подтверждения аннуляции (справка о госпитализации и т. д.). Оплата за данный тур подлежит возврату частично, за вычетом всех понесенных расходов, подтвержденных документально.

7.6 АГЕНТ несет ответственность за своевременность и полноту предоставляемой необходимой информации и набора документов туристам для исполнения обязательств ТУРОПЕРАТОРА.

7.7 АГЕНТ несет ответственность, предусмотренную настоящим договором, перед ТУРОПЕРАТОРОМ, клиентом АГЕНТОМ и третьими лицами за нанесенный им материальный и моральный ущерб, возникший в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения АГЕНТОМ своих обязательств по настоящему договору и требований казахстанского законодательства за исключением случаев, предусмотренных настоящим договором.

ТУРОПЕРАТОР

АГЕНТ

\_\_\_\_\_/Косакина Е.А./

\_\_\_\_\_/ [ ]

7.8 В случае нарушения АГЕНТОМ условий настоящего договора о предоставлении информации Туристу, все убытки, которые ТУРОПЕРАТОР понесет в связи с нарушением АГЕНТОМ указанных пунктов, АГЕНТ обязан возместить ТУРОПЕРАТОРУ в безусловном порядке. АГЕНТ возмещает данные убытки по требованию ТУРОПЕРАТОРА в течении 10 календарных дней со дня его предъявления.

7.9 Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы (стихийные бедствия, изменение экономической ситуации в стране, военные действия, террористические акты или угрозы террористических актов, забастовки, восстание, народные волнения, метеоусловия, эпидемии, пожар, дорожные происшествия, акты органов государственной власти, влияющие на исполнение обязательств и пр.). Стороны незамедлительно должны уведомить друг друга о возникновении таких обстоятельств.

7.10 В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных АГЕНТОМ по настоящему договору, производится за вычетом фактически понесенных расходов ТУРОПЕРАТОРА.

7.11 ТУРОПЕРАТОР не несет ответственности в случае нарушения туристом/заказчиком требований действующего законодательства РК и/или требований и правил, установленных поставщиками услуг (гостиницами, отелями и иными средствами размещения, перевозчиками, страховщиками, администрацией объекта экскурсионного показа, и иными лицами), в том числе, если такие нарушения туриста/заказчика повлекли отказ в предоставлении услуг поставщиками, в том числе отказ в заселении или досрочное выселение туристов из гостиницы, отеля, иного средства размещения, отказ в перевозке. В случае отказа от оказания услуг туристу/заказчику по обстоятельствам, указанным в настоящем пункте, услуги считаются не оказанными по вине туриста/заказчика и подлежат полной оплате, возврат денежных средств АГЕНТУ или туристу/заказчику не осуществляется. ТУРОПЕРАТОР не несет обязанности по возмещению расходов, связанных с досрочным прекращением туристом/заказчика путешествия (в том числе расходов по депортации или перевозке туриста/заказчика из страны (места) временного пребывания, а в случае, если ТУРОПЕРАТОР понес такие расходы, они подлежат взысканию с туриста/заказчика или АГЕНТА.

7.12 Взыскание неустоек не освобождает Сторону, нарушившую Договор, от исполнения обязательств по настоящему договору.

7.13 Неисполнением принятых на себя обязательств по настоящему договору признается также бездействие АГЕНТА относительно своевременного получения информации по заказанному туру.

## 8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

8.1 Договор вступает в законную силу с момента его подписания обеими сторонами и действует до 31 декабря 2023 года включительно.

8.2 Любая из сторон имеет право на досрочное прекращение договора в одностороннем порядке, предупредив об этом в письменном виде другую сторону за тридцать дней до даты предполагаемого прекращения.

8.3 Стороны обязаны урегулировать все имущественные отношения до даты прекращения договора.

8.4 Если за месяц до окончания срока договора ни одна из Сторон не заявит в письменном виде о расторжении договора, то он считается пролонгированным на каждый последующий календарный год.

## 9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1 Настоящим договором предусмотрен претензионный порядок разрешения споров. Претензия туриста/заказчика к качеству турпродукта/услуг принимается к рассмотрению в течение 20 (двадцати) дней со дня окончания путешествия. АГЕНТ, получивший претензию, обязан незамедлительно направить ее ТУРОПЕРАТОРУ. К претензии прилагаются копии документов, необходимых для рассмотрения претензии. ТУРОПЕРАТОР рассматривает претензию в течение 10 (десяти) дней с момента получения. Если претензия послана по почте, то дата получения претензии определяется по почтовому штемпелю.

9.2 В случае невозможности урегулирования спора в претензионном порядке, он подлежит рассмотрению в Казыбекбийском районном суде г. Караганды в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

9.3 Все спорные вопросы относительно туристического обслуживания в месте или стране пребывания уполномочена решать принимающая фирма ТУРОПЕРАТОРА.

9.4 В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно туристического обслуживания турист АГЕНТА должен стремиться к тому, чтобы решить их и свести к минимуму возможный ущерб совместно с представителями принимающей фирмы ТУРОПЕРАТОРА.

9.5 При наличии обоснованных претензий относительно туристического обслуживания туристу АГЕНТА необходимо незамедлительно обратиться к представителям принимающей фирмы ТУРОПЕРАТОРА. В случае, если недостатки туристического обслуживания не были устранены во время поездки, необходимо на месте составить соответствующий Акт, под которым ставит свою подпись турист АГЕНТА и представитель принимающей фирмы или менеджер отеля. Турист АГЕНТА получает оригинал, а представитель принимающей фирмы оставляет себе копию.

9.6 Если причину возникновения претензии не удалось устранить, туристу АГЕНТА рекомендуется немедленно, находясь еще в поездке, сообщить о сложившейся ситуации АГЕНТУ, а тому в свою очередь ТУРОПЕРАТОРУ.

ТУРОПЕРАТОР

АГЕНТ

\_\_\_\_\_/Косакина Е.А../

\_\_\_\_\_/ [ ]

9.7 К рассмотрению принимаются претензии, поданные в письменном виде и при наличии документального подтверждения по факту претензии. ТУРОПЕРАТОР вправе затребовать у АГЕНТА любые документы, необходимые для рассмотрения претензии и выдачи мотивированного ответа.

## 10. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

10.1 Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь в том случае, если они совершены в письменном виде и подписаны уполномоченными лицами сторон.

10.2 После подписания настоящего Договора вся предшествующая переписка и переговоры по нему теряют силу.

10.3 АГЕНТ не уполномочен в рамках настоящего Договора предлагать какие-либо дополнительные услуги или условия, кроме тех, которые предлагает ТУРОПЕРАТОР.

10.4 Настоящий Договор составлен на русском языке в двух идентичных экземплярах (по одному экземпляру для каждой из сторон). Вместе с оригиналами одинаковую юридическую силу имеет подписанный обеими сторонами сканированный вариант договора, пересланный посредством электронной почты либо в системе электронного документооборота.

10.5 Все приложения и дополнительные соглашения являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

10.6 АГЕНТ обязуется обеспечить уровень профессиональной подготовки своих сотрудников в объеме, необходимом для надлежащего исполнения всех обязательств, принятых АГЕНТОМ на себя в рамках настоящего договора.

## 11. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

11.1. Условия настоящего Договора, и дополнительных соглашений к нему конфиденциальны и не подлежат разглашению.

11.2. Стороны принимают все необходимые меры для того, чтобы их сотрудники, агенты (субагенты), партнеры, правопреемники без предварительного согласия другой стороны не информировали третьих лиц о деталях данного Договора.

## 12. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

### ТУРОПЕРАТОР:

**ТОО "Travel House"**

**Юридический адрес:**

100012, Казахстан, Караганда  
пр. Н. Назарбаева, 12 офис 1

**Фактический адрес:**

100012, Казахстан, Караганда  
пр. Н. Назарбаева, 12 офис 1  
тел/факс. (7212) 425-639, 400-122

e-mail: [travelhousekz@mail.ru](mailto:travelhousekz@mail.ru)

БИН 101040008177

ОКПО 51065805,

ОКЭД 79110

ИИК KZ05722S000001564168

АО «Kaspi Bank»

БИК CASPKZKA

Директор

\_\_\_\_\_/Косакина Е.А./  
М.П.

### АГЕНТ:

Организация: [ ]  
Юридический /Фактический адрес:

[ ]

БИН: [ ]  
ИИК: [ ]

Банк: [ ]

Рас.счет: [ ]

ОКЭД: [ ]

ОКПО: [ ]

Тел.: [ ]

e-mail: [ ]

Сайт: [ ]

[ ]

\_\_\_\_\_/ [ ]  
М.П.

ТУРОПЕРАТОР

\_\_\_\_\_/Косакина Е.А./

АГЕНТ

\_\_\_\_\_/ [ ]