

## АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР НА РЕАЛИЗАЦИЮ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА № \_\_

г. Алматы

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ТОО «Avia Elsenal Travel» (Авиа Элсенал Трэвел)**, зарегистрированное и действующее в соответствии с законодательством Республики Казахстан (государственная лицензия ТО-584 №0086909 от 28.02.2011г.), (страховой полис гражданско-правовой ответственности ТУРОПЕРАТОРА №84/01230 от 11.04.2017г., действующий до 10.04.2018г.) именуемое далее «**ТУРОПЕРАТОР**», в лице Генерального директора Джошкун Эбубекира, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

\_\_\_\_\_, зарегистрированное и действующее в соответствии с законодательством Республики Казахстан, именуемое далее «**ТУРАГЕНТ**», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые Стороны, а по отдельности – Сторона, заключили настоящий агентский договор на реализацию туристского продукта № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. (далее по тексту - Договор) о нижеследующем:

### 1. Предмет Договора.

1.1. ТУРОПЕРАТОР поручает, а ТУРАГЕНТ обязуется на условиях Договора от своего имени и за свой счет осуществлять реализацию Туристских продуктов ТУРОПЕРАТОРА (далее «Тур» или «Туристский продукт»). ТУРОПЕРАТОР по данным услугам действует от своего имени за счет иностранных туроператоров и страховых компаний, с которыми заключены соответствующие договора.

1.2. По сделкам, совершенным ТУРАГЕНТОМ с Туристом, приобретает права и становится обязанным ТУРАГЕНТ, хотя ТУРОПЕРАТОР и был назван в них или вступил с Туристом в непосредственные отношения по исполнению. ТУРАГЕНТ не имеет права выступать от имени ТУРОПЕРАТОРА. За все действия, совершенные ТУРАГЕНТОМ с превышением таких полномочий, несет ответственность сам ТУРАГЕНТ.

1.3. Стандартный Тур ТУРОПЕРАТОРА (комплекс услуг, предоставляемый за общую стоимость), включает в себя:

1.3.1. авиаперевозку к месту отдыха и обратно;

1.3.2. размещение в месте проживания и предоставление питания согласно концепции отеля (иного средства размещения);

1.3.3. наземную перевозку (трансфер) в стране временного пребывания в день начала и в день окончания Тура;

1.3.4. обеспечение страхования Туриста на случай внезапного заболевания или несчастного случая на период Тура. Претензии по страховым случаям/услугам рассматриваются страховой компанией. ТУРОПЕРАТОР не несет ответственности за последствия отказа Туриста от страхового полиса. Дополнительные (не охватываемые страховым полисом) риски Турист вправе застраховать самостоятельно. ТУРАГЕНТ обязан настоятельно рекомендовать Туристу/ам заключать договор медицинского страхования, обеспечивающий достаточное возмещение медицинских и других расходов при несчастном случае или внезапном заболевании. ТУРАГЕНТ обязан информировать Туриста/ов, что в случае отказа от заключения договора медицинского страхования вся ответственность при наступлении непредвиденных ситуаций ложится на Туриста/ов. В случаях, предусмотренных законодательством страны (места) временного пребывания, ТУРАГЕНТ реализует туристский продукт Туристу только при условии представления туристом свидетельства о страховании жизни и здоровья, отказа туриста от медицинской страховки на время тура. ТУРАГЕНТ обязан пояснить Туристу/ам, что 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;

1.3.5. в случае необходимости, виза на право въезда и пребывания в стране, указанной в Туре.

Нестандартные Туры предоставляются по запросу ТУРАГЕНТА в порядке, установленном статьей 2 Договора. Маршрут, стоимость, качество и перечень услуг Тура подтверждаются Сопроводительными документами (туристский ваучер (документ, подтверждающий право Туриста на получение услуг Тура и подтверждающий факт их оказания), авиабилет, страховой полис).

1.4. Для целей Договора термины Туристский продукт и Турист применяются в соответствии со ст.1 Закона РК «О туристской деятельности в Республике Казахстан». Под Туристом в Договоре понимается также любой другой заказчик Туристского продукта ТУРОПЕРАТОРА.

1.5. Гражданско-правовая ответственность Туроператора застрахована согласно действующему договору обязательного страхования гражданско-правовой ответственности туроператора. Реквизиты договора страхования (номер и дата договора, данные страхового полиса и пр.) указаны на сайте ТУРОПЕРАТОРА - <http://www.elsenal.com>, вкладка – АГЕНТСТВАМ (далее – «сайт»).

1.6. Гражданско-правовая ответственность ТУРАГЕНТА застрахована согласно действующему договору обязательного страхования гражданско-правовой ответственности ТУРАГЕНТА № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

1.7. Каждая из Сторон гарантирует, что на момент заключения настоящего Договора и в течение всего срока его действия обладает надлежащей правоспособностью для заключения и исполнения настоящего Договора.

## **2. Продвижение и реализация Туристского продукта.**

2.1. ТУРАГЕНТ в соответствии с заказом Туристов и на основе информации ТУРОПЕРАТОРА формирует Заявку (оферта) на Тур и направляет ее ТУРОПЕРАТОРУ. Заявка ТУРАГЕНТА должна быть оформлена на фирменном бланке с печатью и подписью уполномоченного лица или посредством Системы бронирования на сайте ТУРОПЕРАТОРА.

2.2. В Заявке ТУРАГЕНТ обязан указать:

2.2.1. свои достоверные реквизиты и контактное лицо;

2.2.2. паспортные данные и гражданство каждого Туриста; дату его рождения, фамилию и имя (согласно их написанию в загранпаспорте), ИИН Туристов, номер паспорта;

2.2.3. маршрут и сроки поездки;

2.2.4. название Тура; название и категорию отеля или иного средства размещения Туриста, количество бронируемых номеров по типам (одноместный, двухместный и т.д.) и их категорию;

2.2.5. вид питания;

2.2.6. количество подлежащих страхованию Туристов;

2.2.7. запрашиваемые Туристом услуги (авиабилет, трансфер, категория номера бронируемого отеля, экскурсии и т.д.);

2.2.8. иные, имеющие отношение к заказываемому Туру сведения, необходимые ТУРОПЕРАТОРУ для оформления Подтверждения Заявки.

2.3. ТУРОПЕРАТОР на основании полученной Заявки, при наличии возможности, осуществляет акцепт Заявки путем направления ТУРАГЕНТУ соответствующего Подтверждения.

2.4. ТУРОПЕРАТОР имеет право предложить иные варианты Тура, изменить и дополнить условия предоставления Туров, в частности изменить сроки приема Заявок, формы Подтверждений и (или) приостановить реализацию Туров.

2.5. Заявка ТУРАГЕНТА считается принятой только при наличии подтверждения ТУРОПЕРАТОРА. С даты подтверждения ТУРОПЕРАТОРА возникает обязанность ТУРАГЕНТА реализовать Тур Туристу, запросить у ТУРОПЕРАТОРА счет и произвести расчеты с ТУРОПЕРАТОРОМ на условиях Договора. Полный или частичный отказ ТУРАГЕНТА от подтвержденного Тура, а по некоторым специально объявленным ТУРОПЕРАТОРОМ направлениям (маршрутам) от Заявки, рассматривается как неисполнение и/или ненадлежащее исполнение ТУРАГЕНТОМ обязательств по Договору.

2.6. Внесение изменений в Заявку (Тур) производится только с письменного согласия ТУРОПЕРАТОРА. В случае согласования изменений, ТУРОПЕРАТОР вправе потребовать от ТУРАГЕНТА доплату. Минимальная доплата за одно изменение подтвержденной Заявки (Тура) и (или) авиабилета составляет 3000 тенге, включая НДС.

2.7. После оплаты Тура, ТУРОПЕРАТОР в определенные им время и место выдает представителю ТУРАГЕНТА Сопроводительные документы. Допускается передача Сопроводительных документов Туристу представителем ТУРОПЕРАТОРА непосредственно в аэропорту в день вылета (как правило, за 2 часа до вылета забронированного рейса).

2.8. До заключения Договора ТУРАГЕНТ обязан получить информационный материал ТУРОПЕРАТОРА, который может дополнять условия Договора – документы, содержащие требуемую по закону информацию о Туристском продукте, в том числе памятку Туриста, информационные и прайс-листы, условия и перечень документов для платежа по Договору страхования, каталоги. ТУРОПЕРАТОР вправе вносить изменения в информационный материал. Обязанность по выяснению внесенных в информационный материал изменений возлагается на ТУРАГЕНТА.

2.9. В целях реализации Тура ТУРАГЕНТ самостоятельно осуществляет поиск Туристов и заключает с ними договоры о реализации Туристского продукта ТУРОПЕРАТОРА, которые не должны противоречить условиям Договора и содержать все существенные условия, определенные статьями и иными нормами Закона РК «О туристской деятельности в Республике Казахстан». В целях реализации Туров ТУРАГЕНТ самостоятельно организует и оплачивает рекламу реализуемых Туров, не искажая сущность Туристского продукта.

2.10. Если для осуществления Тура необходимо получение визы на право, Туристу пересечения государственных границ и нахождения в странах, указанных в Туре, то действия по ее оформлению осуществляются визовым отделом ТУРОПЕРАТОРА. ТУРАГЕНТ обязан, передать необходимые для получения визы документы, а также оплатить стоимость визы и услуг визового отдела ТУРОПЕРАТОРА в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней до начала Тура.

2.11. ТУРАГЕНТ несет полную ответственность за наличие у Туриста полного пакета документов, необходимых для поездки, таких как: паспорта, визы (в том числе и транзитные), разрешения на выезд несовершеннолетних, таможенные документы и т.д.

### **3. Порядок расчетов Сторон.**

3.1. Стороны соглашаются, что цены на Туристские услуги определяются Иностранном Туроператором, и все продажи могут осуществляться исключительно по установленным таким образом ценам, размещаемым на веб-сайте ТУРОПЕРАТОРА.

**3.2. Стороны соглашаются, что размер, а также правила и условия предоставления скидки определяются Иностранном Туроператором, который вправе полностью отказать ТУРОПЕРАТОРУ, и как в следствие ТУРАГЕНТУ, в предоставлении скидки без объяснения причин.**

3.3. Скидка ТУРАГЕНТА, составляет 11% от суммы забронированного пакета (авиабилет, проживание, трансферт, страховка). Скидка не распространяются на авиаперелет, наземное обслуживание, экскурсии и СПО(с иными условиями). Предоставление ТУРОПЕРАТОРОМ скидок ТУРАГЕНТУ осуществляется в виде уменьшения на согласованный размер стоимости реализованного туристского продукта.

3.4. Стоимость туристских продуктов и (или) суммы платежей, выраженные в иностранной валюте (доллар США или Евро), устанавливаются и оплачиваются в тенге РК (KZT) по внутреннему курсу ТУРОПЕРАТОРА на день подтверждения заявки и (или) счета на оплату. Стороны договорились о том, что внутренний курс валют, устанавливаемый (формируемый) на валютном рынке РК, при этом, внутренний курс ТУРОПЕРАТОРА может изменяться (как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения) в течении дня. В случае не оплаты счета и (или) заявки в указанный срок, или при неполной оплате ТУРАГЕНТОМ подтвержденной заявки или счета, ТУРОПЕРАТОР имеет право пересчитать заявку, доплата по которому учитывается по внутреннему курсу ТУРОПЕРАТОРА (с учетом нового увеличенного курса валюты, установленного на валютном рынке РК), а ТУРАГЕНТ бесспорно обязан оплатить новый корректирующий счет. Все материальные риски, вызванные изменением курсов валют на валютном рынке РК, принимает на себя ТУРАГЕНТ. Оплата принимается как за наличный, так и за безналичный расчет. При безналичных расчетах оплата считается произведенной по факту поступления денежных средств на банковский счет 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.

3.5. ТУРАГЕНТ обязан оплачивать туристские продукты и (или) счета на оплату, выставленные ТУРОПЕРАТОРОМ или размещенные на сайте ТУРОПЕРАТОРА, в полном объеме (100% предоплата) в течении дня его выставления или подтверждения заявки ТУРОПЕРАТОРОМ, с обязательным соблюдением ТУРАГЕНТОМ указанного в п.3.4 Договора условия. Счета ТУРОПЕРАТОРА действуют в течении дня, если иное не оговорено дополнительно. По истечению срока действия счета, такой счет считается Сторонами не действительным (при этом письменного уведомления от ТУРОПЕРАТОРА или подписания между Сторонами какого либо письменного документа об этом не требуется).

3.5.1. В случаях прямо предусмотренных на Сайте или в специальной рассылке ТУРОПЕРАТОРА, порядок оплаты туристского продукта может быть иным от указанного в п.3.5. Договора.

3.6. При оформлении и бронировании Тура в ОАЭ, о. Сейшеллы, о. Маврикий, Мальдивские острова, страны входящие в Шенгенское соглашение, страны Карибского бассейна, ТУРАГЕНТ в виде предоплаты оплачивает стоимость Тура в размере 100 % (ста) процентов от его полной стоимости.

3.7. В случае просрочки ТУРАГЕНТОМ платежа, ТУРОПЕРАТОР вправе аннулировать Заявку (Тур) и отказать в передаче Сопроводительных документов Тура с применением санкций и иных негативных последствий, установленных в Договоре. В таком случае ответственность перед Туристами за неисполненный Тур несет ТУРАГЕНТ.

3.8. ТУРАГЕНТ обязан уведомить ТУРОПЕРАТОРА о работе (переходе на работу) по упрощенной системе налогообложения или освобождении от уплаты НДС и предоставить копию соответствующего документа налогового органа.

3.9. ТУРОПЕРАТОР не возмещает никакие расходы ТУРАГЕНТА, связанные с исполнением им Договора, в том числе расходы, связанные с перечислением ТУРОПЕРАТОРУ денежных средств, на

продвижение продукта ТУРОПЕРАТОРА, поддержание офисов и оплату любых иных услуг в каких бы то ни было целях. Данные расходы ТУРАГЕНТ покрывает за счет собственных средств.

3.10. В случае если по каким-либо причинам ТУРАГЕНТ или ТУРОПЕРАТОР возвращают Туристам денежные средства, полученные за Тур, реализованный в рамках Договора, скидки не предоставляются.

3.11. Отказ ТУРАГЕНТА (туриста ТУРАГЕНТА) от Тура или какой-либо из его частей, указанных в пункте 1.3. Договора, является нарушением обязательств и влечет ответственность, предусмотренную Договором и действующим законодательством Республики Казахстан. Моментом отказа от заказанного Тура считается день, когда ТУРАГЕНТ письменно уведомит ТУРОПЕРАТОРА о таком отказе. Моментом начала Тура считается день отправки (вылета) в пункт назначения.

3.12. Условия аннулирования (отказа) от Заявки и/или Тура:

3.12.1. после подтверждения Заявки ее аннулирование может быть произведено только с письменного согласия ТУРОПЕРАТОРА..

3.12.2. в случае отказа Туриста ТУРАГЕНТА от тура до начала путешествия, отказа от заказанного авиабилета (чартерный либо регулярный рейс), ТУРАГЕНТ оплачивает ТУРОПЕРАТОРУ все фактически понесенные им расходы в полном объеме. Фактически понесенные ТУРОПЕРАТОРОМ расходы складываются из штрафных санкций, предъявляемых ему Туроператором-нерезидентом, Перевозчиком, а так же дополнительно 10% от таких затрат в качестве компенсации внутренних расходов ТУРОПЕРАТОРА на оформление тура.

3.12.3. в случае невозможности исполнения договора, возникшей по вине туриста ТУРАГЕНТА, ТУРАГЕНТ оплачивает ТУРОПЕРАТОРУ стоимость авиабилета, турпродукта в полном объеме, если иное не предусмотрено законодательными актами.

3.12.4. в случае, когда невозможность исполнения договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, ТУРАГЕНТ возмещает ТУРОПЕРАТОРУ фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законодательными актами или договором. Фактически понесенные расходы определяются согласно п.3.12.2. настоящего договора.

3.12.5. в любом случае, при аннулировании Заявки (Тура) стоимость консульских сборов, а также стоимость услуг ТУРОПЕРАТОРА по получению визы возврату или компенсации не подлежат.

3.13. В случае одностороннего отказа ТУРАГЕНТА от подтвержденной Заявки (Тура) с нестандартным или групповым размещением Туристов в отеле (ином средстве размещения) по специальным Заявкам, а также в случае отказа ТУРАГЕНТА от Заявки (Тура) со стандартным размещением Туристов в отеле в специально объявленные ТУРОПЕРАТОРОМ даты в «Высокий сезон» или по определенным маршрутам, возможны к применению иные условия и размер неустойки, установленные в соответствии с требованиями отелей и (или) контрактов ТУРОПЕРАТОРА с принимающими компаниями. В таких случаях размер договорной неустойки может быть изменен ТУРОПЕРАТОРОМ до 100% стоимости Тура. О расчетных сроках применения указанной неустойки ТУРОПЕРАТОР уведомляет ТУРАГЕНТА в порядке, аналогичном указанному в пункте 9.8 Договора.

Под «Высоким сезоном» понимаются государственные и международные праздничные дни, а также иные дни отдыха, в том числе дни каникул или отпусков:

Новогодние праздники (период с 15 декабря текущего года по 15 января следующего года);

· Международный женский день (с 5 по 10 марта);

· Наурыз мейрамы (с 18 марта по 10 апреля);

· Майские праздники (период с 27 апреля по 12 мая);

· летние школьные каникулы (с 25 мая по 1 сентября);

· осенние школьные каникулы (с 01 ноября по 25 ноября);

· а также все государственные, национальные и религиозные праздники Республики Казахстан и/или страны пребывания.

· Стороны также понимают и признают, что перечень дней, подпадающих под Высокий сезон, может быть увеличен в соответствии с регламентом Места размещения туриста.

3.14. В случае невозможности исполнения Договора, возникшего по вине ТУРАГЕНТА, услуги ТУРОПЕРАТОРА подлежат оплате в полном объеме.

3.15. В случае повышения цен на услуги авиаперевозчика, ТУРОПЕРАТОР оставляет за собой право в одностороннем порядке увеличить стоимость авиабилетов, входящих в состав Турпродукта. Стоимость авиабилетов будет увеличена с момента получения ТУРАГЕНТОМ письменного уведомления от ТУРОПЕРАТОРА. В случае увеличения стоимости авиабилетов, ТУРАГЕНТ обязуется осуществить доплату за услуги в течение 2-х дней со дня получения уведомления. Данное положение распространяется в том числе и на туры, приобретенные по условию «EARLY BOOKING» («Ранее Бронирование»).

3.16. Для всех заявок, забронированных в соответствии с условиями «EARLY BOOKING» («Ранее Бронирование») действует специальный порядок оплаты и внесения изменений в Заявку. Оплата производится в размере 70% (семьдесят процентов) стоимости Тура в течение 5 рабочих дней с момента подтверждения; последующие 30% (тридцать процентов) оплачиваются до 30 марта соответствующего текущего года. Скидки "EARLY BOOKING" («Ранее Бронирование») не действуют с другими спец

предложениями или скидками от отеля и/или ТУОПЕРАТОРА. Скидки по "EARLY BOOKING" («Ранее Бронирование») не распространяются на групповые заезды. Скидки на проживание распространяются на проживание от 7 ночей и более. При аннуляции заявок, забронированных в соответствии с условиями «EARLY BOOKING» («Ранее Бронирование») штраф составляет 100 % (сто процентов) от стоимости Тура.

3.17. В случае нарушения условий оплаты, предусмотренной пунктом 3.15. Договора, оплата производится по текущим суточным ценам. Любые изменения в Заявку (фамилии, даты, количества человек и т.д.) после окончания действия условий бронирования «EARLY BOOKING» («Ранее Бронирование») не допускаются. Количество мест по условиям бронирования «EARLY BOOKING» («Ранее Бронирование») ограничено.

3.18. Правила бронирования и выписки авиабилетов.

3.18.1. Правила бронирования и выписки билетов на чартерных перевозках:

3.18.1.1. билеты, приобретенные на условиях блок-регулярных перевозок, возврату не подлежат и стоимость их не компенсируется;

3.18.1.2. бронирование и выписка билетов производится одновременно. Возможно предоставление отсрочки между бронированием и выпиской до 6 часов;

3.18.1.3. детям до 2-х лет место не предусмотрено. Стоимость авиабилета согласно политике авиаперевозчика;

3.18.1.4. скидки для детей не предусмотрены. Цена билета для детей (от 2 до 11 лет включительно) составляет 100% от действующего полного тарифа для взрослых;

3.18.1.5. выписанные билеты не подлежат возврату и стоимость не компенсируется;

3.18.1.6. замена даты в выписанном билете – не производится;

3.18.1.7. в авиабилете стоимость не указана и является конфиденциальной информацией.

3.18.2. Правила бронирования и выписки билетов на регулярные рейсы:

3.18.2.1. бронирование и выписка билетов производится одновременно. Возможно предоставление отсрочки между бронированием и выпиской до 6 часов;

3.18.2.2. детям до 2-х лет место не предусмотрено. Стоимость авиабилета согласно политике авиаперевозчика;

3.18.2.3. при бронировании а/билетов, стоимость а/билета является «невозвратной» (в случае отказа от перелета или фактического не использования авиабилета, компенсация Туристу/Турагенту не производится). В иные сроки, у иных авиаперевозчиков или по иным направлениям внесение изменений в билеты, а также их возврат производится с учетом политики авиаперевозчика по соответствующему тарифу. Дополнительно к штрафным санкциям за внесение изменений и/или возврат билетов, удерживаемых авиаперевозчиком, ТУРОПЕРАТОР удерживает штраф в размере 3000 тенге за каждое внесение изменений или возврат билетов. В случае если тариф билета является «невозвратным», то стоимость билета Туристу не возвращается. **При отказе от билета или внесении в него изменений за 24 часа до вылета, размер штрафных санкций составляет 100% от стоимости билета.**

3.18.2.4. минимальный срок пребывания по авиабилету отсутствует.

3.18.3. Неявка Туриста на рейс в пункте первоначального вылета расценивается как нарушение договора перевозки («NO SHOW», т.е., неявка или опоздание на авиарейс без предварительного изменения даты и/или времени вылета либо аннулирования билета), и в случае возникновения такого NO SHOW все последующие полетные сегменты по авиабилету подлежат автоматической аннуляции, а стоимость билетов пассажиру не возвращается и/или не компенсируется. ТУРАГЕНТ обязан самостоятельно информировать Туристов о программе Туров в соответствии с полученной от ТУРОПЕРАТОРА информацией (информация может предоставляться посредством размещения на сайте), а также о финансовых последствиях в случае отказа от Тура в соответствии с условиями установленными ТУРОПЕРАТОРОМ и действующим законодательством.

3.18.4. ТУРАГЕНТ обязан разъяснить Туристу, что в случае неявки или опоздания Туриста в отель в период оплаченного времени проживания, стоимость времени отсутствия Туриста не возвращается и не компенсируется.

3.18.5. Налоги, сборы или другие взимания за авиаперевозку могут изменяться. Если сумма сбора увеличивается или вводится новый сбор после подтверждения оплаты, Турист обязан оплатить данную разницу. Если же налоги или иные сборы уменьшаются или отменяются после произведения Туристом оплаты, то сумма разницы остается в качестве кредита на номере данной брони и может быть использована Туристом для оплаты.

#### 4. Отчетность.

4.1. ТУРАГЕНТ обязан подписывать и возвращать ТУРОПЕРАТОРУ акт выполненных работ и (или) акты сверки взаиморасчетов заверенный печатью, в срок не позднее пяти календарных дней после выставления счет – фактур и акта выполненных работ.

4.2. В случае несогласия ТУРАГЕНТА с данными актов сверки взаимозачетов и актов выполненных работ и счетов-фактур, ТУРАГЕНТ должен в вышеуказанный срок предоставить обоснованное письменное

уведомление о своем несогласии и документы, подтверждающие его несогласие. В ином случае, такие акты сверки взаиморасчетов и акты выполненных работ и счета-фактуры с указанными в них суммами, будут считаться принятыми и подтвержденными ТУРАГЕНТОМ.

## 5. Права и обязанности.

5.1. ТУРОПЕРАТОР обязуется осуществлять все необходимые и достаточные действия, связанные с бронированием и организацией Туров, предоставлять оговоренный в Подтверждении Заявки и Сопроводительных документах Тур в соответствии с классификацией и стандартами услуг, принятыми в стране пребывания.

5.2. В исключительных случаях ТУРОПЕРАТОР может вносить изменения в содержание Тура, не затрагивающие качество и количество услуг, а также вправе изменить тип самолета, авиакомпанию, заменить аэропорт, перенести время вылета.

5.3. ТУРОПЕРАТОР вправе в случае невозможности предоставления Туристу места в номере ранее подтвержденного отеля предоставить размещение в отеле, имеющем равную либо более высокую категорию сервисного и (или) ценового обслуживания.

5.4. ТУРОПЕРАТОР вправе аннулировать ранее подтвержденную Заявку в случае отмены рейса авиакомпанией, а также по иным объективным обстоятельствам, при этом сумма возмещения убытков ТУРАГЕНТА ограничивается стоимостью оплаченного Тура.

5.5. ТУРОПЕРАТОР вправе требовать осуществления доплаты стоимости Тура, изменения и (или) расторжения Договора в целом или в части подтвержденной Заявки (Тура) по основаниям резкого колебания курса валют (свыше 5% от прежнего курса), увеличения затрат на авиаперевозку и в иных, установленных в Договоре или определенных законодательством Республики Казахстан случаях.

5.6. ТУРОПЕРАТОР уведомляет ТУРАГЕНТА об изменениях в содержании подтвержденного Тура в письменном виде не позднее, чем за 24 часа до начала Тура. ТУРАГЕНТ обязан в течение 12 часов с момента получения извещения письменно информировать ТУРОПЕРАТОРА о принятии Тура с изменениями или об отказе от измененного Тура, а также в случае увеличения стоимости Тура оплатить разницу в стоимости в течение 3 дней, если иной срок не указан в извещении ТУРОПЕРАТОРА. Несоблюдение ТУРАГЕНТОМ условий настоящего пункта означает его согласие с изменениями Туристского продукта, а в случае последующего отказа применяются штрафные санкции, установленные Договором для аннулирования заявки, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением с ТУРОПЕРАТОРОМ.

5.7. При заключении с Туристами договоров о реализации Туристского продукта ТУРАГЕНТ обязан предоставить им полную и достоверную информацию об оказываемых услугах; описание туристского маршрута, достоверную информацию о Туристском продукте; об ответственности ТУРАГЕНТА перед Туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации Туристского продукта; проверить правильность оформления и сроки действия загранпаспортов Туристов; своевременно предоставлять ТУРОПЕРАТОРУ сведения и документы Туристов, необходимые для оформления выездных/въездных виз и иных документов. ТУРАГЕНТ, не позднее, чем за три рабочих дня до даты вылета Туриста, обязан предоставить ТУРОПЕРАТОРУ информацию и документы Туристов, подтверждающие право на пересечение государственных границ, нахождения в странах, указанных в Туристском продукте, а также иные документы, необходимые для осуществления Тура, или запрошенные ТУРОПЕРАТОРОМ. **ТУРАГЕНТ обязан уведомить Туриста о наличии франшизы в размере 60 долларов США, необходимой к уплате при использовании страхового полиса. В случае не предоставления информации Туристу о наличии франшизы, обязательства по ее оплате несет ТУРАГЕНТ.** ТУРАГЕНТ обязан уведомить Туриста, что в период с 10 мая по 10 ноября соответствующего года тариф авиабилетов является «невозвратным» (в случае отказа от перелета или фактического не использования авиабилета, компенсация Туристу не производится), условия указаны в пункте 3.17.2.3. настоящего Договора.

Полная информация о Туристском продукте, своевременно полученная от ТУРОПЕРАТОРА в обязательном порядке должна содержать следующие сведения:

информация о потребительских свойствах Туристского продукта - о программе пребывания, описание туристского маршрута и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке Туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования Туристского продукта;

об общей цене Туристского продукта в тенге;

о ТУРОПЕРАТОРЕ, включая его полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер, номер, дату и срок действия договора страхования гражданско-правовой ответственности ТУРОПЕРАТОРА;

о полномочиях ТУРАГЕНТА совершать юридические фактические действия по реализации Туристского продукта от своего имени;

о том, что ответственность возникает с момента нарушения обязательств по надлежащему оказанию услуг, заказанных ТУРАГЕНТОМ у ТУРОПЕРАТОРА;

о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; ТУРАГЕНТ обязан вручить Туристу памятку по стране (странам) 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 встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если Турист предполагает совершить путешествие в страну временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Республики Казахстан, дипломатических представительств и консульских учреждений Республики Казахстан, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Туриста;

об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних Туристов в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних Туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

об иных особенностях путешествия;

о порядке и сроках предъявления Туристом и (или) иным заказчиком претензий к ТУРАГЕНТУ, ТУРОПЕРАТОРУ в случае нарушения ими условий договоров;

о порядке и сроках предъявления Туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования гражданско-правовой ответственности ТУРОПЕРАТОРА и ТУРАГЕНТА, а также информацию об основаниях для осуществления таких выплат.

Данная информация должна найти отражение в заключаемых ТУРАГЕНТОМ договорах в качестве существенных условий таких договоров, в ином случае вся ответственность ложится на ТУРАГЕНТА.

5.8. ТУРАГЕНТ совместно с Туристом принимает на себя солидарную ответственность за действия Туриста во время осуществления Тура; обязуется разъяснить Туристу последствия нарушения правил авиаперевозки, осуществления Тура, нахождения в стране временного пребывания и пересечения государственной границы, а также компенсировать ТУРОПЕРАТОРУ ущерб, связанный с нарушением указанных правил.

5.9. ТУРАГЕНТ обязан за сутки до вылета Туриста уточнить время и аэропорт вылета в офисе ТУРОПЕРАТОРА и довести до сведения Туристов необходимую информацию об авиаперевозке и порядке ее осуществления.

5.10. ТУРАГЕНТ при наличии письменного согласия ТУРОПЕРАТОРА вправе привлекать для целей исполнения настоящего Договора субагентов, оставаясь ответственным за их действия.

5.11. ТУРАГЕНТ обязан, участвуя в информационном (ознакомительном) туре, предоставить достоверную информацию об участнике, а именно: должность, продолжительность фактической занятости на указанной должности, участвовать и соблюдать программу, правила, порядок и ограничения информационного тура. К участию в информационном (ознакомительном) туре допускаются только действующие сотрудники ТУРАГЕНТА. Участники информационного тура обязаны строго соблюдать программу, порядок и регламент информационного тура. ТУРОПЕРАТОР вправе произвести перерасчет в сторону увеличения стоимости информационного (ознакомительного) тура в случае выявления нарушений программы и/или порядка (регламента) его проведения.

5.12. ТУРАГЕНТ обязан самостоятельно, своими силами и за свой счет получать в офисе ТУРОПЕРАТОРА счета на оплату, счет-фактуры, рекламные материалы и любые иные документы, необходимые и/или связанные с исполнением Договора.

5.13. ТУРАГЕНТ обязан уведомлять каждого Туриста о тарифах на авиаперевозку, в том числе об условиях внесения изменений, отказа от билета, неявки или опоздании на рейс.

## **6. Ответственность Сторон.**

6.1. За неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с Договором и действующим законодательством Республики Казахстан.

6.2. За непредставление или представление недостоверной информации о Туристском продукте ТУРАГЕНТ несет ответственность перед Туристом, если не докажет, что такое неисполнение произошло по прямой вине ТУРОПЕРАТОРА.

6.3. ТУРОПЕРАТОР несет ответственность за качество Туристского продукта с момента передачи Туристам документов, удостоверяющих их права на получение услуг Тура и получения в полном объеме денежных средств за Туристский продукт.

6.4. ТУРОПЕРАТОР в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и условиями Договора не несет ответственности за услуги, не являющиеся содержанием Тура, т.е. не оговоренные в Подтверждении Заявки и/или в Сопроводительных документах Тура и Туристской путевке; за неисполнение (невозможность оказания) услуг Тура, произошедших в силу действия (бездействия) ТУРАГЕНТА или Туриста; за невозможность оказания туристских услуг в силу действий таможенных, консульских, пограничных служб и иных официальных органов и властей Республики Казахстан и зарубежных стран (в том числе за недействительные паспорта и реквизиты Туриста), а также в случае запрета на выезд, наложенный судом или уполномоченным органом (в том числе судебными исполнителями); за ненадлежащее оформление, отказ в выдаче или несвоевременную выдачу въездной или транзитной визы или паспорта и иных документов, дающих право Туристу на использование Тура; за отсутствие нотариально заверенного разрешения на право выезда несовершеннолетних детей у одного из родителей, либо у сопровождающих лиц; за несоответствие предоставленных услуг субъективным ожиданиям Туриста; за действия и решения ТУРАГЕНТА и/или Туриста, предпринятые ими самостоятельно во время осуществления Тура, в том числе за отставание либо опоздание Туриста на авиарейс или трансферную перевозку; при нарушении Туристом норм и правил поведения в стране временного пребывания; при нарушении Туристом правил авиакомпании и трансферной перевозки; при утрате (краже) багажа, вещей, документов, ценностей Туриста, за которые он несет личную ответственность либо эта ответственность возложена законодательством на третьих лиц; за отказ Туриста от части или всех услуг, входящих в состав Туристского продукта, а также за его расходы на дополнительные услуги, не предусмотренные подтвержденной Заявкой.

6.5. ТУРОПЕРАТОР не несет ответственность за отмену рейса, изменение времени рейса, изменение аэропорта вылета (прибытия) по причинам, связанным с действиями авиаперевозчика. В этом случае ответственность перед Туристом несет авиаперевозчик.

6.6. ТУРАГЕНТ несет ответственность за сохранность и своевременную передачу Туристу оформленных ТУРОПЕРАТОРОМ Сопроводительных документов и отвечает перед ТУРОПЕРАТОРОМ за их утрату в пределах стоимости оформленного этими документами Тура.

6.7. Невозможность исполнения Тура, возникшая по вине ТУРАГЕНТА или Туриста, не предоставляет ТУРАГЕНТУ право на отказ от платежа по подтвержденной Заявке либо право требования возврата оплаченной стоимости Тура, если иные последствия не предусмотрены законодательством Республики Казахстан.

6.8. ТУРАГЕНТ несет ответственность за последствия, вызванные несвоевременной передачей указанных в пункте 2.2. Договора сведений и документов или их несоответствие действующим нормам и требованиям компетентных органов Республики Казахстан или органов стран, указанных в Туристском продукте.

6.9. Авиабилеты на чартерные авиарейсы возврату или обмену не подлежат, компенсационные выплаты по ним не производятся. Если авиабилеты были предоставлены ТУРАГЕНТУ по специальному тарифу, ТУРАГЕНТ обязуется в случае отказа от услуг ТУРОПЕРАТОРА компенсировать ущерб ТУРОПЕРАТОРА, связанный с аннулированием авиабилетов.

6.10. За нарушение сроков платежей, предусмотренных условиями Договора, ТУРАГЕНТ обязан оплатить пеню в размере десятикратной ставки рефинансирования, установленной Национальным Банком Республики Казахстан, за каждый календарный день нарушения.

6.11. Обстоятельства непреодолимой силы, которые Стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами, освобождают их от взаимной ответственности. Такие обстоятельства должны быть подтверждены надлежащими документами компетентных государственных органов. К обстоятельствам непреодолимой силы не относятся субъективные факторы (отсутствие денежных средств, отказ выдачи визы, ошибки в оформлении загранпаспорта, отказ в пересечении границы, заболевание Туриста и пр.).



## **7. Разрешение споров. Претензии.**

7.1. Договором предусмотрен претензионный порядок разрешения споров. Срок рассмотрения претензий - 10 (десять) дней. При не достижении согласия споры рассматриваются в Специализированном межрайонном экономическом суде города Алматы.

7.2. Претензии Туристов на качество Туристского продукта принимаются к рассмотрению ТУРОПЕРАТОРОМ в течение 10 (Десяти) календарных дней со дня окончания соответствующего Тура. В случае поступления таких претензий ТУРАГЕНТУ, последний направляет их в ТУРОПЕРАТОР с приложением читаемых копий договора с Туристом, документа об оплате стоимости Тура и иных необходимых для рассмотрения претензии материалов.

7.3. Разъяснение Туристу порядка и правил требования денежной компенсации за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору на основании Договора страхования гражданской ответственности ТУРОПЕРАТОРА и ТУРАГЕНТА, является обязанностью ТУРАГЕНТА.

## **8. Срок Договора и порядок его расторжения.**

8.1. Договор вступает в силу с момента подписания его Сторонами, действует до 31 декабря 20\_\_ года, заменяет ранее заключенные аналогичные по предмету договоры. Настоящий Договор считается пролонгированным на следующие годовые периоды, если ни одна из Сторон за один месяц до окончания его действия письменно не заявит об обратном.

8.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон. ТУРОПЕРАТОР вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке при условии письменного предупреждения не менее чем за 15 календарных дней до даты расторжения.

8.3. В случае расторжения/истечения срока Договора обязательства Сторон по подтвержденным Турам сохраняются до момента их исполнения. Взаиморасчеты Сторон должны быть завершены в течение 10 рабочих дней с момента получения обоснованного письменного требования любой из Сторон.

## **9. Особые условия Договора.**

9.1. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.

9.2. ТУРАГЕНТ не имеет права передать или иным образом уступить свои права по настоящему Договору третьим лицам без предварительного письменного согласия ТУРОПЕРАТОРА.

9.3. Стороны обязаны соблюдать конфиденциальность настоящего Договора в пределах норм действующего законодательства Республики Казахстан.

9.4. Между Сторонами может быть заключено Соглашение, предоставляющее ТУРАГЕНТУ право использовать в своей деятельности наименование «Уполномоченное Туристское агентство «AVIA ELSENAL TRAVEL». Такое Соглашение оформляется Сторонами в письменной форме и прилагается к настоящему Договору.

9.5. Условия настоящего Договора распространяются на случаи бронирования ТУРАГЕНТОМ отдельных туристских услуг ТУРОПЕРАТОРА по аналогии.

9.6. В случаях, когда законодательством Республики Казахстан выдача Туристской путевки не предусматривается, положения настоящего Договора в части обязанности ТУРОПЕРАТОРА выдать Туристскую путевку не применяются.

9.7. При бронировании/реализации Тура в страну, въезд в которую требует предварительного получения Туристом визы, ТУРАГЕНТ обязуется оплатить стоимость оформления визы, оформить Заявку на Тур с приложением документов, необходимых ТУРОПЕРАТОРУ для оформления документов на получение визы, и в особых случаях (для некоторых категорий Туристов) внести депозит, размер и условия, внесение которого зависит от требований паспортно-визовых служб страны въезда. Претензии, связанные с отказом компетентных органов иностранных государств в выдаче визы, ТУРОПЕРАТОРОМ не принимаются. Отказ/невыдача визы не является основанием, освобождающим ТУРАГЕНТА от платежа по подтвержденной Заявке, и не предоставляет право требования возврата оплаченной стоимости Тура и визы. В этом случае ТУРАГЕНТ вправе заявить отказ от Тура, а ТУРОПЕРАТОР применить положения, предусмотренные настоящим Договором.

9.8. Использование Сайта <http://www.elsenal.com> (далее – «сайт»):

9.8.1. ТУРАГЕНТ оформляет Заявку в соответствии с правилами и инструкциями сайта;

9.8.2. Сайт и все содержимое является собственностью владельца - принимающего туроператора, нерезидента Республики Казахстан;

9.8.3. ТУРОПЕРАТОР по письменному заявлению уполномоченного лица ТУРАГЕНТА присваивает ТУРАГЕНТУ или его менеджеру Логин и пароль для индивидуального доступа к ресурсам сайта. Информация о Логине и Пароле является конфиденциальной. ТУРАГЕНТ несет полную

имущественную ответственность перед ТУРОПЕРАТОРОМ и (или) Туристами за утерю и (или) разглашение конфиденциальной информации для индивидуального доступа на сайт (логин, пароль) и за нарушение защиты персональных данных.

9.8.4. Инструкция по оформлению Заявки расположена на сайте в разделе: Агентствам - > Сотрудничество;

9.8.5. ТУРАГЕНТ обязан следить за оперативной информацией Туроператора (рассылка по e-mail или факсу, новости на сайте [www.elsenal.com](http://www.elsenal.com))

9.8.6. Предоставление информации и (или) исполнение условий, оговоренных в пунктах 2.2, 2.8, 3.5, 5.6, 7.3, 8.2, 9.5, 9.7 настоящего Договора, осуществляется ТУРОПЕРАТОРОМ путем публикации на сайте ТУРОПЕРАТОРА в сети Интернет [www.elsenal.com](http://www.elsenal.com) и (или) путем электронных извещений (e-mail). Все договоренности, связанные с реализацией и исполнением Тура: Заявка, ее подтверждение, изменение условий либо аннуляция Тура и т.п. осуществляются только в письменной форме. К письменной форме приравниваются факсимильные сообщения и сообщения, переданные по электронной связи (e-mail). Допускается направление Заявки, Подтверждения, выставление счетов в режиме On-line или путем специальных компьютерных программ.

9.9. Настоящий Договор заключен в письменной форме в двух экземплярах, обладающих равной юридической силой – по одному для каждой Стороны. Допускается по соглашению Сторон заключение Договора путем обмена Сторонами оформленными подписью и печатью Договорами посредством факс-сообщений или по электронной почте в сканированных версиях. Направление ТУРАГЕНТОМ Заявки ТУРОПЕРАТОРУ и ее Подтверждение со стороны ТУРОПЕРАТОРА означает безусловное согласие Сторон с условиями настоящего Договора.

## **10. Ответственность за обработку персональных данных туриста**

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

10.2. Направляя заявку ТУРОПЕРАТОРУ, ТУРАГЕНТ гарантирует наличие у него соответствующего требованиям законодательства Республики Казахстан согласия всех субъектов персональных данных, поименованных в заявке, на обработку их персональных данных, передачу их персональных данных третьим лицам, в том числе и на их трансграничную передачу на территорию страны планируемого посещения (путешествия).

Обязанность предоставления доказательств наличия согласия всех субъектов персональных данных, поименованных в заявке на бронирование туристских продуктов, на обработку их персональных данных в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и указанном в настоящей статье, передачу их персональных данных третьим лицам, в том числе и на трансграничную передачу на территорию страны планируемого посещения, возлагается на ТУРАГЕНТА.

10.3. Стороны осуществляют обработку персональных данных туриста на основании письменного договора, заключенного с ним ТУРАГЕНТОМ, и в целях:

- исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является турист, а также для заключения договора по инициативе туриста или договора, по которому турист будет являться выгодоприобретателем или поручителем;

- исполнения обязательств Сторон и осуществление прав Сторон по настоящему Договору в соответствии с нормами Гражданского кодекса Республики Казахстан и Закона Республики Казахстан №211-ІІ от 13.06.2001 года «О туристской деятельности в Республике Казахстан».

10.4. ТУРОПЕРАТОР осуществляет обработку переданных ему ТУРАГЕНТОМ персональных данных туриста на основании настоящего Договора. Обработка персональных данных может включать в себя следующий перечень операций: получение, систематизация, обработка, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение, передача третьим лицам, в том числе трансграничная, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.

10.5. При обработке персональных данных ТУРАГЕНТ и ТУРОПЕРАТОР обязаны принимать меры по защите обрабатываемых персональных данных туриста в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан №94-V от 21.05.2013 г. «О персональных данных и их защите».

## 11. Реквизиты Сторон

### ТУРОПЕРАТОР:

ТОО «AVIA ELSENAL TRAVEL»

г. Алматы пр-т Аль-Фараби

БЦ «Нурлы Тау» д.7 оф 100

Тел: +7(727) 311-16-00

e-mail: Elsenal@inbox.ru

<http://www.elsenal.com>

РНН: 600400624479

БИН: 101240001464

Реквизиты банка:

АГФ АО «Банк Центр Кредит»

БИК: КСJBKZKX

КБЕ 17

Р/С KZ238560000005135244

Свидетельство по НДС серия 60001

№0044929 от 01.10.2012г.

### ТУРАГЕНТ:

Адрес:

Тел:

e-mail:

<http://>

РНН:

БИН:

Реквизиты банка:

БИК:

КБЕ

Р/С

Свидетельство по НДС

### Реквизиты Филиала г.Астана:

Филиал ТОО «Avia Elsenal Travel»

(Авиа Элсенал Трэвел) в г. Астана

г. Астана, ул. Рамазан, 33, оф. 1

т. +7(7172)447-800, 439-550, ф.: 439-506

БИН 120 341 018 895

РНН 620 200 388 813

Реквизиты банка:

АО «БанкЦентрКредит» г. Астана

БИК: КСJBKZKX

КБЕ 17

Р/С KZ158560000005162451

С-во по НДС серия 60001

№0044929 от 01.10.2012г.

Ген. директор \_\_\_\_\_  
Э. Джошкун

Директор \_\_\_\_\_

