# АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР №

г. Алматы « » 2023 г.

|  |  |
| --- | --- |
| **«ROBINZON»** өндірістік кооперативі, 1997 жылғы 10 ақпандағы No 9467-1910-ПрК мемлекеттік тіркеу туралы куәлік. № 066 (жалпы) лицензиясы, бұдан әрі «Туроператор» деп аталады, Жарғы негізінде әрекет ететін директор **Клыгова С.А.** және \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ негізінде әрекет ететін \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. туристік агенттіктердің мемлекеттік тізілімінде № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тіркелген «Тура агенті» ретінде, екінші жағынан, бірлесіп «Тараптар» деп аталатын, осы Шартты мынадай түрде жасады: | Производственный Кооператив **" РОБИНЗОН"**, свидетельство о государственной регистрации №9467-1910-ПрК от 10.02.1997г. лицензия ТО№066(генеральная), именуемый в дальнейшем "Туроператор", в лице директора **Клыговой С.А.,** действующего на основании Устава , и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** в лице **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,**действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , именуемое в дальнейшем "Турагент"зарегистрированный под №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в государственном реестре турагенств , с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем: |
| **ШАРТТАРЫ**  - Принципал – атынан туроператор әрекет ететін тұруды және ілеспе қызметтерді (бұдан әрі – қызметтер) ұсынатын қазақстандық немесе шетелдік заңды тұлға.  - брондау жүйесі (бұдан әрі - "Жүйе" немесе "Брондау жүйесі") - Интернеттегі Директордың веб-сайтында ұсынылған, брондау қызметтерін көрсетуге мүмкіндік беретін жүйе.  - туроператор - лицензия негізінде туристік қызметті жүзеге асыратын заңды тұлға.  - Турагент – Бұйрықта көрсетілген басқа тұлғаларға (туристерге) қызмет көрсетуге тапсырыс беретін және осы мақсатта Туроператормен шарт жасасатын жеке немесе заңды тұлға. Бұл шартта тапсырыс беруші ретінде тапсырыста көрсетілген, қызмет көрсетуге жататын тұлғалар (туристер) түсініледі.  турист – уақытша тұратын елге (жерге) жиырма төрт сағаттан бір жылға дейінгі мерзімге келетін және онда демалыс, білім беру, кәсіптік, іскерлік, спорттық, діни және ақылы қызметпен айналыспай, жеке қажеттіліктер үшін қызметтерді алуға немесе тапсырыс беруге тапсырыс бермей, басқа мақсаттар.  - өтініш – турагенттің тапсырысын растайтын ресми құжат;  - қызмет көрсетуге тапсырыс - тараптардың құқықтық, экономикалық және техникалық қатынастарын анықтайтын тұтынушы мен қызмет көрсетуші арасындағы шарт.  - қызметтің орындалу уақыты – қызметті орындаудың белгіленген уақыт нормасы;  - тур – туристің қажеттіліктерін қанағаттандыратын белгілі бір уақыт аралығында белгілі бір маршрут бойынша саяхатты қамтитын туристік қызметтердің бір немесе кешені;  - қызмет көрсету – тұтынушы атынан оның қажеттіліктерін қанағаттандыру бойынша мердігер қызметінің нәтижесі.  - қызмет көрсету – орындаушының қызметті тұтынушымен тікелей байланыстағы қызметі.  - мердігер - тұтынушыға қызмет көрсететін кәсіпорын, ұйым немесе кәсіпкер.  - қызмет көрсету уақыты – тұтынушының көрсетілетін қызметті берушімен өзара әрекеттесетін уақыт кезеңі;  - қызмет көрсету шарттары – қызмет көрсету процесінде қызметті тұтынушыға әсер ететін факторлардың жиынтығы.  - туристерді орналастыру орындары – қонақ үйлер, мотельдер, кемпингтер, туристік лагерлер, қонақ үйлер, демалыс үйлері, пансионаттар және туристерді орналастыру және оларға қызмет көрсету үшін пайдаланылатын басқа да ғимараттар мен құрылыстар;  туристік ваучер – туристің турға кіретін қызметтерге құқығын және оларды төлеу фактісін растайтын құжат;  - туристік ваучер – туристік қызметтер кешенін алу құқығын растайтын құжат;  - туристік қызметтер - туристің саяхат кезінде және осы сапарға байланысты қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қажетті қызметтер (тұру, тасымалдау, тамақтану, экскурсиялар, туризм нұсқаушыларының, гидтердің (гид-аудармашылардың) қызметтері және басқа да қызметтерге байланысты көрсетілетін қызметтер). сапардың мақсаты;  - туристік қызмет көрсету шарты – туристік қызметпен айналысатын тұлға мен турист арасында ақылы түрде туристік қызмет көрсету шарты;  - туристік өнім – туристің жоспарланған көлемде және бір бөлігінде (мысалы, тасымалдау немесе орналастыру) саяхатын ұйымдастыруға жеткілікті туристік қызметтердің жиынтығы;  - брондау қамтамасыз ету – турист(терді) қабылдау және қызмет көрсету мүмкіндігі туралы қабылдаушы туроператордың растауы;  - Өтінімнен бас тарту - күшін жою, кез келген себеппен және кез келген тәсілмен кері қайтарып алу, өтінішті өз еркімен бас тарту | **ТЕРМИНЫ**  - принципал - казахстанское или иностранное юридическое лицо, оказывающее услуги по размещению и сопутствующие услуги (далее – услуги), по поручению которого действует Туроператор.   * система бронирования (далее - «Система», или «Система бронирования») – представленная на сайте Принципала в сети Интернет система, позволяющая бронировать услуги. * туроператор- юридическое лицо, осуществляющие туристскую деятельность на основании лицензии. * Турагент – физическое или юридическое лицо, заказывающее услуги для иных лиц(туристов), указанных в Заказе и заключающее в этих целях договор с Туроператором. В настоящем договоре под заказчиком понимаются также лица(туристы), указанные в заказе, которым должны оказываться услуги. * 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, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд. * заявка - официальный документ, подтверждающий заказ Турагента; * заказ на услугу- договор между потребителем и исполнителем услуги, определяющий юридические, экономические и технические отношения сторон. * время исполнения услуги - установленный норматив времени на исполнение услуги; * тур – одна или комплекс туристских услуг, включающий путешествие по определенному маршруту в рамках определенных сроков, удовлетворяющих потребности туриста; * услуга - результат деятельности исполнителя по поручению потребителя для удовлетворения его потребности * обслуживание - деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги. * исполнитель - предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю. * время обслуживания -период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги; * условия обслуживания - совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуги в процессе обслуживания. * места размещения туристов - гостиницы, мотели, кемпинги, туристские базы, гостевые дома, дома отдыха, пансионаты и другие здания и сооружения, используемые для проживания туристов и их обслуживания;   - туристский ваучер - документ, подтверждающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и факт их оплаты;   * туристская путевка - документ, подтверждающий право на получение комплекса туристских услуг; * 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, оказываемые в зависимости от целей поездки; * договор на туристское обслуживание - соглашение между лицом, осуществляющим туристскую деятельность, и туристом по возмездному оказанию туристских услуг; * туристский продукт - совокупность туристских услуг, достаточных для отганизации путешествия туриста в запланированном объеме, так и в одной из частей(например перевозка или проживание); * обеспечение бронирования - подтверждение принимающего туроператора о возможности приема и обслуживания туриста(ов); * отказ от Заявки - аннуляция, снятие по любым причинам и любыми способами, добровольный отказ от заявки |
| **1. КЕЛІСІМНІҢ МӘНІ.**  1.1. Осы шарттың мәні туристік қызметтерді бөлек сату немесе туристік өнімді туристік нарықтағы жағдайға байланысты Туроператор және/немесе Принцип өз қалауы бойынша қалыптастыратын туристік өнімді сату кезінде туындайтын тараптар арасындағы құқықтық қатынастарды реттеу болып табылады. турагент атынан арнайы тапсырыс  1.2. Тараптардың әрқайсысы осы шартты жасау кезінде оның туристік қызметті жүзеге асыруға мүмкіндік беретін Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына толық сәйкес тіркелгеніне, тиісті тізілімдерде тіркелгеніне, Touristik Қамқор қорында банк кепілдігі және осы Келісімге қол қойған тұлға шектеусіз барлық қажетті өкілеттіктерге ие болады.  1.3. Осы Шарттың мақсаттары мен шарттарына сәйкес Туроператор Принциптің атынан өз атынан және Принциптің есебінен туристік өнімді (бұдан әрі – Туристік өнімді) қалыптастыру және өткізу бойынша құқықтық және өзге де әрекеттерді жүзеге асырады. туристік өнім ретінде) Қазақстан Республикасында  1.4. Турагент туристік өнімді (бұдан әрі – туристік өнім) туристке өзінің атынан, толық жеке жауапкершілік пен қаржылық тәуелсіздік жағдайында жылжыту және сату бойынша барлық заңды және басқа әрекеттерді орындайды.  1.5. Туристік өнімге кіретін қызметтер спектрі мыналарды қамтуы мүмкін: орналастыру қызметтері; тасымалдау қызметтері, трансфер; экскурсиялық қызметтер; медициналық сақтандыру, виза алуға жәрдемдесу; Қосымшада көрсетілген басқа қызметтер.  1.6. Шарт турагенттің туроператорға өтінімді толық төлеген жағдайда ғана күшіне енеді.  1.7. Бұл келісімде стандартты талаптар мен шарттар бар. Егер Принцип арнайы шарттарды белгілесе, олар нақты турды көрсете отырып, осы шарттың Қосымшасында көрсетіледі. | 1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.**    1. Предметом настоящего договора является урегулирование правоотношений сторон, возникающих в процессе реализации туристических услуг по отдельности или туристского продукта, сформированного Туроператором и/или Принципалом по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по конкретному заказу по поручению Турагента.    2. Каждая из сторон гарантирует, что на момент заключения настоящего договора зарегистрирована в полном соответствии требованиям законодательства Республики Казахстан, позволяющее осуществлять туристскую деятельность, зарегистрирована в соответствующих реестрах, имеет Банковскую гарантию в Фонде Туристик Камкор, а лицо, подписавшее настоящий Договор обладает всеми необходимыми полномочиями без ограничений.    3. В целях и на условиях настоящего Договора Туроператор по поручению Принципала, совершает от своего имени и за счет Принципала, юридические и иные действия формированию и реализации туристского продукта (далее по тексту турпродукта) в Республике Казахстан.    4. Турагент все юридические и иные действия по продвижению и реализации туристского продукта (далее по тексту турпродукта) туристу совершает от своего имени, на условия полной личной ответственности и финансовой самостоятельности.    5. В комплекс услуг, входящих в туристский продукт, могут входить: услуги по размещению; услуги по перевозке, трансферт; экскурсионные услуги; медицинское страхование, содействие в оформлении визы; иные услуги, указанные в Заявке.    6. Договор вступает в действие только в случае полной оплаты заявки Турагентом Туроператору.    7. В данном договоре указаны стандартные условия. Если Принципал выставляет особые условия, они указываются в Приложении к данному договору, указанием конкретного тура. |
| **2. ТУРИСТІК ӨНІМДІ ТУРИГЕНТТІҢ САТУЫНЫҢ ЖАЛПЫ ШАРТТАРЫ.**  2.1 Туристік өнімді сатуды Турагент өз атынан туристермен немесе басқа тұтынушылармен жасалған туристік өнімді сату туралы жазбаша келісімдер негізінде жүзеге асырады.  2.2 Туристік агент туристке немесе басқа тұтынушыға сататын туристік өнімнің нақты құрамдас бөліктері Брондау өтінімінде (бұдан әрі - Өтініш) көрсетілген. Өтінім жазбаша нысанда (соның ішінде электрондық нысанды пайдалана отырып) немесе тікелей www.robinzon.kz сайтындағы брондау жүйесінде беріледі,  Туристік өнімді Турагентке ұсыну мүмкіндігін Туроператор жазбаша растайды (оның ішінде электрондық нысанды пайдалана отырып).  Туристік өнімнің соңғы құны Шот-фактурада көрсетіледі.  2.3 Тараптардың өзара есеп айырысу тәртібі осы Шарттың 4-бабында белгіленген.  2.4 Туроператордың туристік өнімді Турагентке беру жауапкершілігі осы Шарттың басқа ережелерін ескере отырып, Өтінішті растау және шот-фактураны төлеу жағдайында туындайды.  2.5 Турагенттің туроператор алдындағы жауапкершілігі өтінімді төлеу және жою шарттарына сәйкес туындайды.  2.6 Турагент туристерге туристік өнімді Туроператор белгілеген бағадан төмен емес бағамен сатады.  2.7 Туристік өнімді сату туралы шарт бойынша туристке немесе басқа тұтынушыға Турагент көрсететін, бірақ Өтінішті растауда көрсетілмеген қызметтер осы Шарттың нысанасы болып табылмайды және Турагент оның шарттары бойынша көрсетеді. өз жауапкершілігі. | **2.ОБЩИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРАГЕНТОМ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**  2.1 Реализация турпродукта, осуществляется Турагентом от своего имени на основании письменных договоров о реализации туристского продукта, заключаемых с туристами или иными заказчиками.  2.2 Конкретные компоненты турпродукта, реализуемого Турагентом туристу или иному заказчику указываются в Заявке на бронирование (далее по тексту Заявка). Заявка подается в письменной форме (в т.ч. с использованием электронной формы) или непосредственно в системе бронирования на сайте [www.robinzon.kz](http://www.robinzon.kz) ,  Возможность предоставления турпродукта Турагенту подтверждается Туроператором в письменной форме (в т.ч. с использованием электронной формы) .  Окончательная стоимость турпродукта указывается в Счете.  2.3 Порядок взаиморасчетов сторон установлен в Статье 4 настоящего Договора.  2.4 Ответственность Туроператора предоставить турпродукт Турагенту возникает при условии Подтверждения Заявки и оплате Счета с учетом прочих положений настоящего Договора.  2.5 Ответственность Турагента перед Туроператором возникает в соответствии с условиями оплаты и аннуляции заявки.  2.6 Турагент реализует туристские продукты туристам по цене не ниже цены установленной Туроператором.  2.7 Услуги, предоставляемые Турагентом туристу или иному заказчику по договору о реализации туристского продукта, но не указанные в Подтверждении Заявки, не являются предметом настоящего Договора и предоставляются Турагентом под свою ответственность. |
| **3. ТАРАПТАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ**  Осы Шарттың тақырыбына сәйкес  3.1. Туристік агент міндеттеме алады:  3.1.1. Туроператор ұсынатын ақпараттық және таныстыру материалдарын және электрондық БАҚ-тарды пайдалана отырып, қызметтерді жылжытуға жәрдемдесу;  - Туроператорға өз қызметтерін жүзеге асыру үшін шарттар жасасуда белсенді түрде көмек көрсету;  – әлеуетті сатып алушыларды анықтау мақсатында қызметтер нарығын зерттеу.  3.1.2. Клиенттің атынан Туроператордың атына туристік қызметтерді брондау және билеттерді және сақтандыруды сатып алуға өтінімдерді (бұдан әрі – Шарт – «Өтінім») № 2 қосымша нысанында немесе фирмалық бланкіде жазбаша түрде береді. туристік агент. Өтінішке турагенттің жауапты тұлғасы (аты-жөні және лауазымы көрсетілген) қол қояды.  Осы Келісімнің Тараптары Өтінішті электрондық немесе факсимильді байланыс арқылы беруді оны беру тәсілдерінің бірі ретінде таниды.  3.1.3. Өтініште турагент мыналарды анықтайды:  - турдың маршруты, оның басталу және аяқталу мерзімдері;  - құжаттарды дайындау және визаларды беру тәртібі туралы кеңес беру қажеттілігі;  - туристерді орналастыруға арналған қонақүйдің атауы мен санаты; санаттар бойынша брондалған нөмірлердің саны мен пайдалану мерзімі (бір реттік, екі орынды және т.б. туристерді орналастыру);  - туристердің тегі мен аты (орыс және латын тілдерінде) туристердің шетелдік паспортында көрсетілгендей транскрипциясы), олардың жынысы, туған жері мен күні, азаматтығы, үй мекенжайы, шетелдік паспорттың нөмірі мен берілген күні; экстрадициялауды жүзеге асырған органды көрсете отырып;  - туристердің/туристік топтардың диетасы;  - тасымалдау түрі, жол жүру билеттерінің санаты және санат бойынша соңғысының саны;  - туристерді жазатайым оқиғалардан және/немесе аурулардан сақтандыру қажеттілігі және сақтандырылатын туристер саны.  3.1.4. Туристердің назарына қызметтердің тұтынушылық қасиеттері, оның ішінде санитарлық-эпидемиологиялық талаптар, жол жүру кезіндегі қауіпсіздік ережелері туралы ақпаратты уақтылы және толық көлемде жеткізуге, оған қатысты құжаттарды және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген өзге де мәліметтерді ұсынуға. Туроператор Турагентке осы Шартта тікелей көзделген құжаттар мен ақпаратты қоспағанда, қызметтерге қатысты кез келген құжаттар мен ақпаратты беруге міндетті емес.  3.1.5. Туроператор сақтандыру және билеттерді тіркеген жағдайда туристерді сақтандыру ережелерімен және Туроператор жіберген тарифті қолдану ережелерімен таныстыруға және танысу фактісін жазбаша растауды ұсынуға.  3.1.6. Туристік ваучерді (туристік ваучерлерді), сақтандыру полисін, көлікті және басқа да құжаттарды алуға Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес келетін сенімхатты өз өкіліне беру және беру.  3.1.7. Туроператорға туристердің келуін/шығуын тіркеу үшін қажетті құжаттарды уақтылы және Туроператордың Интернеттегі www.robinzon.kz сайтында орналасқан тізімге сәйкес ұсыну. Бұл тізімді турагенттің өтініші бойынша туроператор да бере алады.  Турагент көрсетілген құжаттарды уақтылы бермеу немесе олардың талаптарға сәйкес келмеу салдарынан туындаған зардаптар үшін, сондай-ақ Өтініште және тиісті сауалнамада олар ұсынған туристер туралы деректердің дұрыстығы үшін жауапты болады.  3.1.8. Туроператордан туристік қызметтер көрсету және билеттерді беру және сақтандыру шарттарындағы өзгерістер туралы хабарламаны алған күннен бастап 24 сағат ішінде Туроператорға өзгертілген шарттарды қабылдағаны немесе бас тарту туралы жазбаша хабарлауға.  Турагенттің Шарттың осы тармағының талаптарын сақтамауы Турагенттің өзгертілген қызметтерден бас тартуын білдіреді. Осыған сәйкес Туроператордың Турагенттің Өтінішінде айқындалған қызметтерді көрсету жөніндегі міндеттері тоқтатылды деп есептеледі.  3.1.9. Турагент Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес келетін шарттар болған жағдайда ғана Туроператор көрсететін қызметтерді сатуға шарттар жасасуға міндетті. Туристік өнімді өткізуді туристпен және (немесе) туристік өнімді басқа тұтынушымен өз атынан туристік өнімді өткізу туралы шарт жасасу арқылы Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген маңызды шарттарды көрсете отырып жүзеге асыру. Қазақстан.  Ақпараттық материалдарды алуда және туристік өнімнің тұтынушылық қасиеттерімен келісуде туристтің қолтаңбасын алу.  Туристерді туристік өнімнің тұтынушылық қасиеттері туралы сенімді, уақтылы және толық ақпараттандыру және саяхат қауіпсіздігі туралы ақпарат беру, сондай-ақ келесілерді хабарлау:  - Туроператор ақылы турөнімге кірмейтін және турист өз бетімен сатып алған қызметтер үшін жауап бермейді, ал мұндай қызметтерді орындамаған немесе тиісінше орындамаған жағдайда олардың құны өтелмейтінін;  - егер туристік өнім оны пайдаланудың дереу басталуымен қалыптасатын болса, онда туристерді бастапқы маршруттың осындай нүктесіне жеткізуді ұйымдастыру турагенттің немесе Туристтің тікелей жауапкершілігінде:  - тасымалдаушылардың тарифтерін қолдану шарттары туралы, оның ішінде чартерлік рейске сатып алынған әуе билетінің құнын қайтару мүмкін еместігі туралы;  - қонақүйлерде немесе басқа орналастыру орындарында қабылданған тіркеу/шығу ережелері туралы, оған сәйкес тіркеу әдетте сағат 14:00-ден кейін, ал шығу, әдетте, 12:00-ге дейін жүргізіледі;  - қабылдаушы елдің заңдары мен жергілікті әдет-ғұрыптарын сақтау, қонақүйлерде тұру және өзін-өзі ұстау ережелерін сақтау міндеттемесі және қабылдаушы елдегі басқа да ұсыныстар туралы;  - туристтің қонақ үйге, мейрамханаға, мұражайға, тасымалдаушыға немесе туристік өнімнің бөлігі ретінде қызмет көрсететін басқа кәсіпорынға келтірген зиянын турист өз қаражаты есебінен өтеуге тиіс. Осы талапты орындамаудың салдарын турагент көтереді;  - шетелдік паспорттарға және басқа да ресми құжаттарға қойылатын талаптар, оның ішінде виза алу және қабылдаушы елге кіру үшін қажетті шетелдік паспорттың қолданылу мерзімінің қалған мерзімі туралы;  - шет мемлекеттің (қабылдаушының, транзиттік елдің) елшілігінің (консулдығының) мұндай бас тарту себептерін түсіндірместен кез келген тұлғаға кіру визасын беруден бас тартуға құқығы бар екенін;  - Қазақстан Республикасының және шет мемлекеттердің шекаралық (кедендік) бақылауының (режимінің) ерекшеліктері мен ережелері туралы; кедендік және шекаралық ережелерді сақтау міндеттемесі туралы;  - саяхаттың ерекшеліктері туралы  - турист саяхат жасау кезінде туындауы мүмкін қауіптер туралы, маршруттағы қауіпсіздікті сақтау және қауіптің алдын алу ережелері тур*а*лы;  - туристер елшіліктерге келу визасын алу үшін берілген шетелдік төлқұжаттардың және басқа да құжаттардың жарамдылығына, осы құжаттардағы мәліметтердің дұрыстығына жауапты екенін;  - туристік оператор ұсынған ақпарат негізінде саяхат кестелері мен шарттары туралы, болу бағдарламалары, туристік өнімге ақы төлеу шарттары мен мерзімдері туралы және барлық өзгерістер туралы;  - осы шарттың 5-бабында көзделген өзге де талаптар туралы (тараптардың жауапкершілігі)  - Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген талаптарды сақтай отырып, сапардың өзге де ерекшеліктері туралы.  - 9.4-тармағында белгіленген туроператорға талап қою ережелері туралы. нақты келісім;  3.1.10. Туристерге туристтің және (немесе) туристік өнімнің басқа тұтынушысының қолы қойылған жадынаманы, болу бағдарламасын және сапарды жүзеге асыруға қажетті барлық құжаттарды тапсыру.  3.1.11.Туроагенттің уәкілетті өкілі туристерге туристік ваучерді, жол жүру құжаттарын, төлқұжаттарды, жол жүру билеттерін, сақтандыруды, жадынамалар мен басқа да құжаттарды қабылдауын және уақытылы беруін қамтамасыз ету.  3.1.12.Клиентті брондаудан бас тарту шарттары туралы хабардар ету.  3.1.13 Клиентті Міндетті туристік сақтандыру шарттары туралы хабардар ету - бұл сақтандыру сақтандыру полисінде көрсетілген мөлшерде тек ауруханаға жатқызу шығындарын жабады.  3.1.14. Клиентті ерікті сақтандыру мүмкіндігі туралы хабардар ету.  3.1.15. Клиентті Қазақстан Республикасының және уақытша тұратын елдің санитарлық органдары белгілеген шығу/кіру ережелерін сақтамағаны үшін жеке жауапкершілік туралы хабардар ету.  3.1.16. Турагент туроператордың және турды ұйымдастыруға қатысатын үшінші тұлғалардың қызметтерін толық төлеуге міндетті.  **3.2 Турагенттің құқығы бар:**  3.2.1.Осы Шарттың 4-бабында көрсетілген сыйақыны алу.  3.2.2.Туристік өнімді баға ұсынысында (прайс-парақшада) немесе Брондау өтінімін растауда көрсетілген бағадан асатын бағаға сатуға және турагент алған қосымша пайданы өз иелігінде қалдыруға.  3.2.3.Жазбаша хабарлама арқылы өтінішті жоюға және туристік өнімді қалыптастыру үшін үшінші тұлғалардың, қызмет көрсетушілердің шығыстарды есепке ала отырып, бас тарту кезінде туроператорға нақты шеккен шығындарды төлеу шартымен. қалыптасқан туристік өнім.  3.2.4 Өтінім Туроператор жазбаша растаған жағдайда ғана жойылды деп есептеледі.  **3.3. Туроператор міндеттеме алады:**  3.3.1. Турагентке осы Шарттың нысанасы болып табылатын әрекеттердің сипаты мен шарттары туралы уақтылы хабарлауға, атап айтқанда Турагенттің өтінішін алған күннен бастап 2 (Екі) жұмыс күні ішінде сұралған ақпаратты ұсыну мүмкіндігі туралы Турагентке хабарлауға. қызметтері, Өтінімнен бас тарту шарттары, Өтінімге төлем шарттары.  3.3.2 Турагенттің талабы бойынша соңғысына осы Шарт бойынша міндеттемелерді орындау үшін қажетті құжаттар мен ақпаратты беруге.  3.3.3. Туристік агентке ұсынылатын қызметтер бойынша қажетті үлгілерді, каталогтарды және басқа материалдарды, соның ішінде:  - шет мемлекеттердің елшіліктерінде (консулдықтарында) келу визаларын ресімдеу, Қазақстан Республикасының аумағынан шығу және шет мемлекеттердің аумағына келу үшін қажетті құжаттардың толық тізбесі мен жағдайы мен құжаттардың ресімделуіне қойылатын талаптар туралы;  - туристік өнімнің қасиеттері және туристік өнімді өткізуге қажетті көлемдегі туристік өнімнің қауіпсіздігі туралы;  - туроператордың қаржылық қамтамасыз етілуі және туристік өнімді өткізу туралы шарт орындалмаған немесе тиісінше орындалмаған жағдайда туристтің немесе сақтандыру компаниясының (банктің) басқа клиентінің талаптарды ұсыну тәртібі туралы.  Көрсетілген ақпарат Турагентке жазбаша нысанда немесе электронды түрде Туроператордың веб-сайтында жаһандық Интернеттегі жалпыға қолжетімді электрондық парақта www.robinzon.kz мекенжайы бойынша немесе тараптардың келісімі бойынша ауызша ұсынылады.  3.3.4. Туристік агентті туристік өнімнің тұтынушылық қасиеттері туралы қажетті және сенімді ақпаратпен қамтамасыз ету. Туристік агенттен Келісім бойынша орындалғанның барлығын қабылдаңыз және анықталған кемшіліктер туралы турагентке хабарлаңыз.  3.3.5. Туроператор қабылдаған Өтінімге сәйкес қызметтерді көрсету**.**  3.3.6.. Туристік қызметтерді, билеттерді және сақтандыруды толық төлегеннен кейін туристік ваучерге енгізілген құжаттар пакетін (билет, сақтандыру (міндетті сақтандыру), ваучер, тур код, туристік жадынама) береді, туристік қызметтердің ауысуын растайды. және толтырылған құжаттарды (актіге сәйкес) және туристік ваучерді туристік агентке сапар басталғанға дейін 24 сағаттан кешіктірмей тапсырыңыз.  **3.4. Туроператордың құқығы бар:**  3.4.1.Туроператор туристке ұсынылатын қызметтерді (оның ішінде тасымалдаушы компанияны, тұрғылықты жердегі қонақ үйді) бұрын төленген санаттағы қызметтер сыныбын сақтай отырып немесе қызмет көрсетумен ауыстыруға құқылы. қосымша төлемсіз тең немесе жоғары сынып.  3.4.2.Туроагент бұл туралы жазбаша (немесе электронды түрде) хабарлай отырып, төлемді уақтылы орындамаған жағдайда туристік өнімді брондаудан бас тарту. Бұл ретте турагент туристің және (немесе) басқа тапсырыс берушінің алдында туристік өнімді өткізу шарты бойынша міндеттемелерді орындамағаны үшін жауапты болады.  3.4.3. Туроператор брондау күшін жойған жағдайда, осы брондау үшін жасалған визадан бас тартуға құқылы. | **3.ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**  В соответствии с предметом настоящего Договора  **3.1**. **Турагент обязуется:**  3.1.1. Оказывать содействие продвижению услуг с использованием информационных и ознакомительных материалов, предоставленных Туроператором и электронными носителями;  – осуществлять активное содействие Туроператору в заключении договоров на реализацию его услуг;  – изучать рынок услуг с целью выявления потенциальных покупателей.  3.1.2. По поручению клиента, письменном виде подавать на имя Туроператора заявки на бронирование туристских услуг и приобретение билетов и страховки (далее по тексту Договора «Заявка») по форме Приложения № 2 или на бланке Турагента. Заявка подписывается ответст­венным лицом (с указанием фамилии и должности) Турагента.  Стороны настоящего Договора признают передачу За­явки посредством электронной или факсимильной связи, как один из способов ее предоставления.  3.1.3. В Заявке Турагент определяет:  - маршрут тура, даты его начала и окончания;  - необходимость подготовки документов и оказания консультаций по порядку оформления виз;  - название и категория гостиницы, предполагаемой для проживания туристов; количество и сроки использования бронируемых номеров по категориям (одноместное, двухместное и т.д. проживание туристов);  - фамилии и имена туристов (в русской и латинской) транскрипции так, как они даются в заграничном паспорте туристов), их пол, место и дата их рождения, гражданство, домашний адрес, номер и дата выдачи заграничного паспорта с указанием орга­на, осуществившего выдачу;  - режим питания туристов/туристских групп;  - вид транспортной перевозки, категория проездных билетов и количество последних по категориям;  - необходимость страхования туристов от несчастного случая и/или заболевания и количество подлежащих страхованию тури­стов.  3.1.4. Своевременно и в полном объеме доводить до сведения туристов информацию о потребительских свойствах услуг, в том числе требования санитарного и эпидемиологического характера, правила безопасности при поездке, предоставлять относящиеся к нему документы и иные сведения, предусмотренные действующим законодательством Республики Казахстан. Туроператор не несет обязательств по предоставлению Турагенту каких-либо документов и сведений, относящихся к услугам, за ис­ключением документов и сведений, прямо предусмотренных настоящим Договором.  3.1.5. В случае оформления Туроператором страховки и билетов знакомить туристов с правилами страхования и правилами применения тарифа, переданными Туроператором и предоставлять письменное подтверждение факта ознакомления.  3.1.6. Оформлять и передавать своему представителю соответствующую требованиям действующего законода­тельства Республики Казахстан доверенность на получение туристской путевки (туристических ваучеров) , страхового полиса, перевозочных и других документов.  3.1.7. Представлять Туроператору документы, необходимые для оформления въезда/выезда туристов в сроки и по перечню, содержащемуся на сайте Туроператора в интернете по адресу [www.robinzon.kz](http://www.robinzon.kz). Указанный перечень может быть также предоставлен Туроператором по запросу Турагента.  Турагент несет ответственность за последствия, вызванные несвоевременной передачей указанных до­кументов или их несоответствием предъявляемым требованиям, а также за достоверность данных о туристах, представленных им в Заявке и всоответствующих анкетах.  3.1.8. В течение 24 часов с момента получения от Туроператора извещения об изменении условий предоставления туристских услуг и оформления билетов и страховки письменно информировать Туроператора о принятии измененных условий либо об отказе.  Несоблюдение Турагентом условий настоящего пункта Договора означает отказ Турагента от измененных услуг. В соответствии с этим обязательства Туроператора по предоставлению услуг, оп­ределенных Заявкой Турагента, считаются прекращенными.  3.1.9. Турагент обязан заключать договоры на реализацию услуг, предоставляемых Туроператором, только при наличии у него условий удовлетворяющих требованиям законодательства Республики Казахстан. Осуществлять реализацию турпродукта, путем заключения от своего имени договора о реализации туристского продукта с туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта, с указанием существенных условий, предусмотренных законодательством РК.  Получить подпись туриста в получении информационных материалов и согласии с потребительскими свойствами турпродукта.  Достоверно, своевременно и в полном объеме информировать туристов о потребительских свойствах турпродукта и предоставлять сведения по безопасности путешествия, а также сообщать о следующем:   * 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; * о том, что в случае, если турпродукт сформирован к непосредственному началу его использования, то организация доставки туристов до такой точки отправного маршрута , является ответственностью Турагента или непосредственно Туриста: * об условиях применения тарифов перевозчиков, в том числе о невозможности возврата стоимости авиабилета, приобретенного на чартерный рейс; * о правилах заселения/выселения, принятых в отелях или иных средствах размещения, в соответствии с которыми заселение, как правило, производится после 14:00, а выселение, как правило, до 12:00; * об обязанности соблюдать законы и местные обычаи страны пребывания, соблюдать правила проживания и поведения в отелях и иные рекомендации 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 человеку без объяснения причин такого отказа; * об особенностях и правилах пограничного (таможенного) контроля (режима) РК и иностранных государств; об обязанности соблюдать таможенные и пограничные правила; * об особенностях путешествия * 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;  - о иных требованиях предусмотренных в статье 5 настоящего договора(Ответственность сторон)  - о иных особенностях путешествия, с соблюдением требований, предусмотренных законодательством РК.  - о правилах подачи претензии к Туроператору, установленных п.9.4. настоящего Договора;  3.1.10. Вручить туристам памятку, программу пребывания и все необходимые для осуществления путешествия документы под роспись туриста и (или) иного заказчика турпродукта.  3.1.11.Обеспечивать получение доверенным лицом Турагента и своевременную передачу туристам туристской путевки, проездных документов, паспортов, туристических ваучеров, страховок, памяток и других документов.  3.1.12.Проинформировать клиента об условиях отмены бронирования.  3.1.13 Проинформировать клиента об условиях Обязательного Страхования Туриста- данная страховка покрывает только расходы на госпитализацию в размере указанном в страховом полисе  3.1.14. Проинформировать клиента о возможности добровольного страхования.  3.1.15. Проинформировать клиента, о личной ответственности за несоблюдение правил выезда/въезда установленных санитарными властями РК и страны временного пребывания.  3.1.16. Турагент обязан оплатить в полном объеме услуги Туроператора и третьих лиц, участников организации тура.  **3.2.Турагент имеет право:**  3.2.1.Получить вознаграждение, указанное в статье 4 настоящего Договора.  3.2.2.Реализовать турпродукт по цене превышающей стоимость, указанную в ценовом предложении (прайс-листе) или в Подтверждении Заявки на бронирование, и полученную Турагентом дополнительную выгоду оставить в своём распоряжении  3.2.3.Аннулировать заявку путем письменного уведомления, и при условии выплаты Туроператору фактически осуществленных расходов по формированию туристского продукта на момент отказа с учетом расходов, выставленных третьими лицами, поставщиками услуг по сформированному турпродукту.  3.2.4 Заявка считается аннулированной только в случае письменного подтверждения Туроператором. **3.3. Туроператор обязуется:**  3.3.1. Своевременно сообщать Турагенту о характере и условиях совершения действий, являющихся предметом настоящего Договора, в частности, информировать Турагента в течение 2 (Двух) рабочих дней с момента получения Заявки Турагента о возможности предоставления запрашиваемых услуг, условий аннуляции Заявки, условия оплаты Заявки.  3.3.2.По требованию Турагента представлять последнему необходимые для исполнения обязательств по настоящему Договору документы и информацию.  3.3.3. Снабжать Турагента необходимыми образцами, каталогами и другими материалами по предоставляемым услугам, включая информацию:  - о полном перечне документов и требованиях, предъявляемых к состоянию и оформлению документов, необходимых для оформления въездных виз в посольствах (консульствах) иностранных государств, выезда с территории РК и въезда на территорию иностранных государств;  - о свойствах турпродукта и безопасности турпродукта, в объеме, необходимом для реализации турпродукта;  - о финансовом обеспечении Туроператора и порядке предъявления требований туристом или иным заказчиком страховой компании (банку) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора о реализации туристского продукта.  Указанная информация представляется Турагенту в письменном виде, или в электронном виде на сайте Туроператора на общедоступной электронной странице в глобальной сети Интернет по адресу: [www.robinzon.](http://www.robinzon.)kz или в устной форме по согласованию сторон.  3.3.4. Предоставлять Турагенту необходимую и достоверную информацию о потребительских свойствах турпродукта. Принимать от Турагента все исполненное по Договору и извещать Турагента об обнаруженных недостатках.  3.3.5. Предоставлять услуги в соответствии с принятой Туроператором Заявкой.  3.3.6.. После полной оплаты туристских услуг, билетов и страховки оформить пакет документов (билет, страховку(обязательное страхование), ваучер, туркод, памятку туриста) входящие в туристскую путевку, подтверждающую факт передачи туристских услуг и передать оформленные документы (по акту) и туристскую путевку Турагенту не позднее, чем за 24 часа до начала поездки.  **3.4. Туроператор имеет право:**  3.4.1.Туроператор имеет право производить замену услуг (в т.ч. компанию – перевозчика, отель проживания), предоставляемых туристу с сохранением класса услуг по ранее оп­лаченной категории или с предоставлением услуг равного или более высокого класса без дополнительной оплаты.  3.4.2.Аннулировать бронирование турпродукта в случае несвоевременной оплаты со стороны Турагента, известив его об этом письменно (или в электронном виде). В этом случае ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта несет Турагент.  3.4.3. Туроператор, в случае отказа от бронирования, имеет право аннулировать визу, сделанную под данное бронирование. |
| **4. ТӨЛЕМДЕР ТӘРТІБІ.**  4.1. Туристік өнімнің құны әрбір нақты жағдайда Туроператор бекіткен бағалар бойынша анықталады.  4.2. Шартта көзделген қызметтерді көрсеткені үшін турагентке комиссия (комиссия немесе жеңілдік) төленеді. Сыйақы сомасы турдың расталған құнына және шот-фактурада көрсетілген төлеуге жататын сома негізінде дербес есептеледі немесе сыйақы сомасы тікелей төлеуге арналған шот-фактурада көрсетіледі. Сыйақы сомасын турагент туроператорға аударылатын сомадан тәуелсіз ұстайды.  Турагент бағалық қосымшаларда көрсетілген сату шарттарына қарағанда тиімдірек мәміле жасаған жағдайда, қосымша пайда турагенттің меншігі болып табылады.  4.3 Турагент брондалған қызметтер үшін толық төлемді туроператор шот-фактура бергеннен кейін 1 жұмыс күні ішінде жүзеге асырады. Турды шұғыл брондау жағдайында (келу күніне үш күннен аз уақыт қалғанда) турагент Туроператор тапсырысты растағаннан кейін 1 жұмыс күні ішінде қызметтерді төлеуге міндетті. Турагентке осы тармақтың талабын орындауға кедергі жасаған банктердің немесе басқа ұйымдардың әрекеттері оны төлемді кешіктіргені үшін жауапкершіліктен босатпайды. Банктік операциялардың кешігу тәуекелі, сондай-ақ валюта бағамының өзгеруі тәуекелі Турагентке жүктеледі.  4.4. Туроператор арнайы шарттарды немесе турөнімді жоюдың соңғы мерзімін (соңғы мерзім) анықтаса, турагент турдың толық құнын оның басталуына дейін бір күннен кешіктірмей төлеуге міндетті. Көрсетілген мерзімде төлем алынбаған жағдайда, брондалған тур қосымша ескертусіз автоматты түрде жойылады.  4.5.Объективті себептер бойынша туристік өнім бағасы (Шот-фактураны беру немесе Өтінішті растау кезіндегі қолданыстағы тарифтердің 5%-дан астамы) өскен жағдайда, мысалы:  - көлік тарифтері құнының өсуі, рейс құнының өзгеруі (соның ішінде жанармай құнының өсуіне байланысты; валюта бағамының күрт өзгеруі, жаңа салықтардың, алымдар мен төлемдердің енгізілуіне немесе бұрынғыдан жоғарылауына байланысты). басқа да міндетті төлемдер  Туроператор туристік өнімнің бағасын пропорционалды түрде көтеруге құқылы, ал Турагент қосымша төлемді туроператор берген қосымша шот-фактуралар негізінде жүзеге асырады. Шоттың әрекет ету мерзімі - бір жұмыс күні.  4.6. Шарт бойынша тарифтер, бағалар, сыйақылар және басқа да ақшалай міндеттемелер, егер Шарттың жекелеген Қосымшаларында өзгеше көзделмесе, шартты бірліктермен (c.u.) көрсетілуі мүмкін. Осы Шарт бойынша ұсынылатын туристік өнім үшін төлемдерді Турагент шот-фактура жасаған күні Туроператор белгілеген АҚШ долларының, еуроның, Ресей рублінің коммерциялық бағамы бойынша Қазақстан Республикасының теңгесінде жүзеге асырады. | **4.ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.**  4.1. Стоимость турпродукта определяется в каждом конкретном случае согласно ценам, утвержденным Туроператором.  4.2. За оказание услуг, предусмотренных Договором, Турагенту выплачивается вознаграждение (комиссия или скидка). Размер вознаграждения , высчитывается самостоятельно, исходя из подтвержденной стоимости тура и сумме к оплате, указанной в счете, либо размер вознаграждения указывается непосредственно в счете на оплату. Сумма вознаграждения удерживается Турагентом самостоятельно из сумм подлежащих перечислению Туроператору.  В случае, если Турагент совершит сделку на более выгодных условиях, чем условия реализации указанные в ценовых приложениях, то дополнительная выгода является собственностью Турагента .  4.3.Турагент производит полную оплату забронированных услуг в течение 1-го рабочего дня после выставления счета Туроператором. При срочном бронировании тура (менее чем за трое суток до даты заезда), Турагент должен оплатить услуги в течение 1 рабочего дня после подтверждения заказа Туроператором. Действия банков или иных организаций, помешавшие Турагенту исполнить требование настоящего пункта, не освобождают его от ответственности за задержку оплаты. Риск задержки совершения банковских операций, а также риск изменения валютных курсов относится на счет Турагента.  4.4. В случае если Туроператором определены особые условия или последний срок аннуляции турпродукта (deadline), Турагент обязан оплатить полную стоимость путевки не позднее, чем за один день до его наступления. В случае непоступления оплаты в указанный срок заказанная путевка автоматически аннулируется без дополнительного уведомления  4.5.В случае удорожания турпродукта (более 5% от действующих тарифов на момент выставления Счета или Подтверждении Заявки) по объективным причинам, таким как:  - удорожание транспортных тарифов ,изменение стоимости перелета (в том числе из-за увеличения стоимости топлива; резкое изменение курсов валют, введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей  Туроператор вправе пропорционально увеличить цену турпродукта, а Турагентом осуществляется доплата на основании дополнительных счетов, выставляемых Туроператором. Срок действия Счета - один рабочий день..  4.6. Тарифы, цены, вознаграждения и иные денежные обязательства по Договору могут выражаться в условных единицах (у.е.), если иное не установлено в отдельных Приложениях к Договору. Расчеты за предоставленный по настоящему Договору турпродукт производятся Турагентом в тенге РК по коммерческому курсу доллара США, Евро, Российского рубля установленному Туроператором на дату выставления счета. |
| **5. ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ**  5.1.Осы Шарттың Тараптары осы Шартты орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін қолданыстағы заңнамаға және осы Шартта көзделген жауапкершілік шарттарына сәйкес жауапты болады  5.2. Туроператор осы Шарт бойынша барлық тапсырыс берілген және расталған қызметтер үшін толық соманы алғаннан кейін ғана толық жауапкершілікте болады, құжатталған нақты келтірілген залалды өз есебінен өтейді.  5.3. Осы Шарттың талаптары Туроператордың кінәсінен орындалмаған жағдайда, соңғысы төленген, бірақ көрсетілмеген қызметтердің құнын толық өтеуге міндеттенеді.  5.4. Күшін жою, ақпаратты өзгерту:  - Туроператор туристік агенттен қызмет провайдерлері белгілеген шарттық шектеулерге сәйкес шығынды талап етеді, бірақ шығындарды барынша азайтуға бар күш-жігерін салады.  - Сатып алынған әуе/темір жол және басқа да билеттер құнын ұстау қызметтің жойылған күніне қарамастан тасымалдаушының талаптарына сәйкес жүзеге асырылады.  -Егер турагент тапсырыстан 21 күннен астам уақыт бұрын бас тартса, турагент туроператорға көрсетілген қызметтердің құнына тең шығынды өтейді (визалық қызметтер, оның ішінде консулдық алымдар, өтелген теміржол және әуе билеттері, мәдениет, ойын-сауық және спорттық іс-шаралар).  -Саяхаттың басталуына 21 күн қалғанда туристік агент қонақүйді брондаудан бас тартқан жағдайда құнның стандартты шегерімі – 0%, сапардың басталуына 21-15 күн қалғанда – 30%. сапар басталғанға дейін 14 күннен 7 күнге дейін – 50%, сапар басталардан 6 күннен 3 күнге дейін – 70%, сапар басталғанға дейін 2 күннен бастап және келмеген жағдайда – 100%. сапар құны. Кейбір жағдайларда үшінші тараптардың талаптары негізінде басқа опциялар мүмкін болады, бұл ретте сақтау шарттары туристік агентке брондау қызметтерінен кейін хабарланады.  -Егер автокөлікті жалға алу 7 күннен аз уақыт бұрын жойылса, ұстау 100% құрайды, егер жалға алу мерзімі жалға алу басталғаннан кейін қысқартылса - 100%.  -Егер трансфер, экскурсия, көмекшінің, гидтің қызметтері 3 күннен аз уақыт ішінде жойылса, айыппұл 100% құрайды.  Турист қандай да бір себептермен саяхат кезінде туристік өнімге кіретін бір немесе бірнеше қызмет көрсетуден бас тартқанда немесе бас тартуды көрсететін іс-әрекеттерді жасағанда, сондай-ақ туристтің қабылдаушы елдің заңнамасын бұзуына байланысты туристтің сапары үзілген жағдайда , немесе Туроператорға немесе Принципке байланысты емес басқа себептерге байланысты туристік қызметтің пайдаланылмаған бөлігі үшін өтемақы төленбейді.  - расталған өтініште ақпараттың кез келген өзгерістері, жөнелту күндерінің ауысуы үшін турагент туроператорға осы өзгерістерді енгізуге, құжаттарды қайта ресімдеуге байланысты 5000 теңге көлеміндегі қосымша шығындарын, сондай-ақ шегерімдерді төлеуге міндетті. үшінші тұлғалар, сапарды ұйымдастыруға қатысушылар.  - Турагенттің ақпаратты өзгерту жөніндегі талаптарын туроператор қызмет көрсетушілермен шарттық шектеулерге байланысты орындай алмаса, онда турагент тапсырыстың күшін жоюға және жаңасын беруге міндетті. Бұл жағдайда 5.4-бөлімнің шарттары сақталады. нақты келісім.  -Барлық бас тартулар мен өзгертулер Туроператордың және саяхатты ұйымдастыруға қатысатын үшінші тұлғалардың жұмыс уақытын ескере отырып жасалуы тиіс.  5.5. Көрмелерді, жәрмеңкелерді өткізу кезеңінде қонақүйлер мен қызметтерді брондау кезінде төлем және жою мерзімі (соңғы мерзім) жарияланады, көрсетілген күннен кейін қандай да бір себептермен брондау жойылған жағдайда шегерім тапсырыс құнының 100% құрайды. .  5.6. Сапардың ерекше шарттары туристік агентпен шартқа қосымша нысанда жазбаша түрде келісіледі.  5.7. Елшілік кіру визасын беруден бас тартқан жағдайда, 5.4-тармақта көзделген шарттарды ескере отырып, консулдық алымды қоса алғанда, визалық қызметтердің құны қайтарылмайды. және 5.5-тармақ. Төлемнің қалдығы Турагентке қайтарылады.  Елшіліктің клиентке виза беруден бас тартуы 5.4-тармақта көрсетілген санкцияларды өзгерту үшін негіз болып табылмайды. және осы Келісімнің 5.5.. тармағы.  - Шет мемлекеттің консулдығы келу визасын беруден бас тартқан, кешіктірген жағдайда, оның ішінде кіру визасын турист өз бетінше бергенде немесе кіру визасын беру Туристік агенттің жауапкершілігі болып табылады. Туроператордың міндеттемелерін орындау мүмкін болмаған жағдайда турагент осы Шартты орындау үшін туроператордың залалдарын, соның ішінде турагент үшінші тұлғаларға (қабылдаушы тарап, тасымалдаушы, сақтандырушы немесе басқа тұлғалар) аударған ақшалай қаражатты өтейді. ), ал расталған туристік өнімнен бас тартқан жағдайда 5.4-тармақта көзделген өтемақы төлейді. және 5.5-тармақ. нақты келісім.  - Туроператор шет мемлекеттің консулдығы келу визасын беруден бас тартқаны, сондай-ақ оны беруді кешіктіргені үшін жауапты емес. Визаны уақтылы беруден бас тартуға немесе кешіктіруге байланысты турист немесе туристік өнімнің басқа тұтынушысы шеккен нақты шығындарды сақтандыру компаниясы «саяхатқа шектеулерден» сақтандыру шарттарына сәйкес жүзеге асырады. мұндай сақтандыруды жүзеге асыру. Турагент туристтің өтініші бойынша сақтандыруды «тануға қарсы» дербес жасайды  5.8. Клиент кіру визасын алғаннан кейін саяхаттаудан бас тартса, туроператор мыналарға құқылы:  - елшіліктің консулдық бөліміне турдың тоқтатылғаны туралы хабарлауға; визадан бас тарту;  - егер турагент визаның пайдаланылмағанын құжаттай алмаса, сапардың толық құнын өндіріп алу.  5.9. Егер клиент қызмет (немесе қонақүйді брондау) басталғанға дейін келмесе (көрсетілімсіз), бас тарту қабылданбайды және төлем қайтарылмайды. Қонақүйді брондау келген күні сағат 18.00-ге дейін сақталады. Клиент кеш келген жағдайда брондау мерзімін ұзарту үшін Туроператорды хабардар ету қажет.  5.10. Туроператор өз құзыреті шегінен тыс оқиғалар мен мән-жайлардан, сондай-ақ үшінші тұлғалардың әрекеттерінен (әрекетсіздігінен) туындаған жағымсыз салдарлар мен шығындар үшін жауапты емес, атап айтқанда:  - тұрақты тасымалдаушылардың әрекеттері үшін (рейстердің, пойыздардың, автобустардың және басқа да көліктердің жөнелтілуін өзгерту, тоқтату, ауыстыру, кейінге қалдыру), туристердің багажының, жүктерінің, құндылықтары мен құжаттарының сақталуы, жоғалуы немесе бүлінуі үшін олардың сапары. Бұл жағдайларда авиация, теміржол және теңіз тасымалдаушылары туристер алдында халықаралық ережелерге және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жауапты болады;  - сақтандыру ұйымдарының әрекеттері үшін;  - кеден және иммиграциялық органдардың әрекеттері үшін.  - туристтің кедендік және шекаралық формальдылықты, жол жүру және багажды алып жүру ережелерін бұзуының, сондай-ақ уақытша тұратын елдегі ерекше мінез-құлық ережелерін бұзуының салдары үшін және т.б.  - салық және басқа да міндетті төлемдер бойынша берешегі бар салық төлеушіге қатысты елден шығуды шектеу салдары бойынша (тізіммен www.adilet.gov.kz/ru/node/39590 сайтында таныса аласыз).  - туристерге туроператор немесе турагент берген жол жүру құжаттары болмағаны үшін;  - туристердің жөнелту пунктінде, топ жиналатын жерінде тіркелуге келмегені немесе кешігіп келгені үшін;  - туристер әуе кемесінің бортында авиакомпания белгілеген тәртіп ережелерін сақтамағаны үшін;  - туристердің болмауы үшін саяхат басталғанға дейін берілген шетелдік паспорттар, балаларды әкетуді реттейтін тиісті құжаттар;  - Турагент визаларды беру үшін туроператорға ұсынған құжаттардың түпнұсқалығы мен ресімделуінің дұрыстығы үшін (ондағы ақпараттың сенімділігі);  каталогтарда көрсетілмеген және бөлек сұралмаған ақпарат үшін.  - туристке өзінің кінәсінен немесе осы шарттың мәні болып табылмайтын, ваучерде көрсетілмеген қызметтерді көрсететін үшінші тұлғалардың кінәсінен және туристтің саяхат кезіндегі бастамасымен келтірілген кез келген ықтимал зиян үшін.  - туристте немесе оның отбасы мүшелерінде Covid-19 анықталған жағдайда, бұл сапардан бас тартуға әкеп соққан;  - Қазақстан Республикасы мемлекеттік органдарының заңдарын, қаулыларын, өкімдерін өзгерту нәтижесінде туындауы мүмкін басқа да жағдайларда.  5.11. Туроператор қонақ үйдегі және басқа проспектілердегі дәлсіздіктер үшін жауапты емес олар оның қатысуынсыз жасалған және жұмыста көмекші материал ретінде пайдаланылады.  5.12. Туроператор сатылған қызметтердің сапасы мен клиенттің жеке өкілдері арасындағы сәйкессіздікке жауапты емес.  5.13. Туроператор туристер немесе туристік өнімнің басқа тұтынушылары алдында үшінші тұлғалардың әрекеттері (әрекетсіздігі) үшін жауапты болады, олар бойынша туроператорға туристер және (немесе) басқа да тұтынушылар алдындағы өз міндеттемелерінің бір бөлігін немесе барлығын орындау жүктеледі. туристік өнім, егер Қазақстан Республикасының заңдарында және өзге де нормативтік құқықтық актілерінде туристер алдындағы жауапкершілікті үшінші тұлға көтеретіні белгіленбесе.  5.14. Туристік агент туристік өнім, оның тұтынушылық қасиеттері туралы туристік және (немесе) басқа тұтынушыға жалған ақпарат бермеу немесе ұсынбау нәтижесінде тудырған теріс салдарлар үшін туроператордың, туристердің және (немесе) басқа клиенттердің алдында жауапты болады. сондай-ақ осы Шарттың 3.1.9..-тармағында көрсетілген ақпаратты бермеу  5.14. Турист алдындағы міндеттемелерді орындау бойынша Туроператордың жауапкершілігі Touristik Қамқор қорында /www.fondkamkor.kz/ Банк кепілдігінің болуымен қамтамасыз етіледі. | **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**  5.1.Стороны настоящего Договора несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора в соответствии с действующим законодательством и условиями ответственности, предусмотренными настоящим Договором.  5.2. Туроператор несет полную ответственность по данному Договору только при поступлении полной суммы за все заказанные и подтвержденные услуги, за свой счет компенсирует документально подтвержденный нанесенный реальный ущерб.  5.3. В случае невыполнения условий настоящего Договора по вине Туроператора, последний обязуется возместить полную стоимость оплаченных, но не предоставленных услуг.  5.4. Аннуляция, изменения сведений:  -Туроператор требует возмещение ущерба от Турагента в соответствии с договорными ограничениями, наложенные поставщиками услуг, но прилагает все усилия для минимизации расходов.  -Удержание стоимости выкупленных авиа/жд и др. билетов производится в соответствие с требованиями перевозчика, вне зависимости от даты аннуляции услуги.  -При аннуляции Турагентом заказа более чем за 21 суток, Турагент возмещает Туроператору ущерб, равный стоимости уже предоставленных услуг (визовые услуги, включая консульский сбор, выкупленные ж/д- и авиабилеты, билеты на культурно-зрелищные и спортивные мероприятия).  -Стандартное удержание стоимости при аннуляции Турагентом бронирования гостиницы за 21 день до начала поездки-0%, от 21 до 15суток до начала поездки-30%. от 14 до 7 дней до начала поездки-50%, от 6 до З дней до начала поездки-70%, от 2 до начала поездки и в случае no show- 100% стоимости поездки. В отдельных случаях возможны иные варианты, основанные на требованиях третий лиц, при этом условия удержания сообщаются Турагенту после бронирования услуг.  -При аннуляции аренды автомобиля менее чем за 7 суток удержание составляет 100%, при сокращении срока аренды после начала аренды – 100%.  -При аннуляции трансферта, экскурсии, услуг ассистента, гида менее чем за 3 суток штраф составляет 100%.  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 или Принципала причинам, компенсация за неиспользованную часть туристического обслуживания не производится.  -За любые изменения сведений, перенос дат выезда, в подтвержденной заявке Турагент должен компенсировать Туроператору его дополнительные затраты, связанные с внесением данных изменений, переоформлением документов в размере 5000 тенге, а так же удержания требуемые третьими лицами, участниками организации путешествия.  - Если требования Турагента осуществить изменения сведений не могут быть осуществлены Туроператором из-за договорных ограничений , наложенных поставщиками услуг, то Турагент обязан аннулировать заказ и оформить новый. А этом случае сохраняются условия п 5.4. настоящего договора.  -Все аннуляции и изменения должны производится учетом рабочего времени Туроператора и третьих лиц, участников организации путешествия.  5.5. При бронировании гостиниц и услуг в периоды выставок, ярмарок объявляется крайняя дата оплаты и аннуляции (deadline), при отказе от брони по любым обстоятельствам после указанной даты удержание составит 100 % стоимости заказа.  5.6. Особые условия поездки согласуются с Турагентом в письменном виде в виде Приложения к договору.  5.7. При отказе Посольства в выдаче въездной визы стоимость визовых услуг, включая консульский сбор, не возвращается с сохранением условий по п. 5.4. и п. 5.5. Остаток внесенной оплаты возвращается Турагенту.  Отказ Посольства в выдаче визы клиенту не является основанием для изменения санкций изложенных в п. 5.4. и п. 5.5.. настоящего Договора.  - При отказе, просрочке в выдаче въездной визе консульством иностранного государства, в том числе когда въездная виза оформляется туристом самостоятельно или оформление въездной визы является обязанностью Турагента, что повлекло невозможность исполнения обязательств Туроператора, Турагент возмещает убытки Туроператора по исполнению настоящего Договора, в том числе денежные средства, переданные Турагентом третьим лицам (принимающей стороне, перевозчику, страховщику или иным лицам), а в случае отказа от подтвержденного турпродукта уплачивает компенсацию , предусмотренные п. 5.4. и п. 5.5. настоящего Договора.  -Туроператор не несет ответственность при отказе в выдаче въездной визы консульством иностранного государства, а также просрочке ее выдачи. Фактические расходы, понесенные туристом или иным заказчиком турпродукта, связанные с таким отказом или просрочкой своевременной выдачи визы производятся страховой организацией в соответствии с условиями страхования «от невыезда», при условии оформления такой страховки. Турагент по желанию туриста самостоятельно оформляет страховку «от невыезда».  5.8. При отказе клиента от поездки после получения въездной визы Туроператор оставляет за собой право:  - сообщить об аннуляции тура в консульский отдел Посольства; аннулировать визу;  - взыскать полную стоимость поездки в случае, если Турагент не смог подтвердить документально факт неиспользованности данной визы.  5.9. При неприбытии клиента (no show) к началу действия услуги (или брони гостиницы) аннуляция не принимается и оплата не возвращается. Бронь гостиницы сохраняется до 18.00 дня заезда. Для продления брони в случае позднего заезда клиента, необходимо предупредить Туроператора.  5.10. 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:  - за действия регулярных 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 международными правилами и действующим законодательством РК;  - за действия страховых организаций;  - 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.  -за последствия ограничения выезда из страны в отношении налогоплательщика, имеющего задолженность по налогам и другим обязательным платежам(ознакомится со списком можно на сайте www.adilet.gov.kz/ru/node/39590)  - за отсутствие у туристов проездных документов, выданных ему Туроператором или Турагентом;  - за неявку или опоздание туристов на регистрацию в пункт отправления, к месту сбора группы;  - за несоблюдение туристами установленных авиакомпанией правил поведения на борту самолетов;  - за отсутствие у туристов оформленных заграничных паспортов к моменту начала поездки, соответствующих документов, регулирующих вопросы вывоза детей;  - за подлинность и правильность оформления документов (достоверность содержащихся в них сведений), которые предоставил Турагент Туроператору для оформления виз;  за информацию, не изложенную в каталогах и не запрошенную отдельно.  -за любой возможный ущерб, нанесенный туристу по его собственной вине или по вине третьих лиц, предоставляющих услуги, не являющиеся предметом настоящего договора, не указанные в ваучере и вызванные инициативой самого туриста во время путешествия.  -в случае выявления Covid-19 у Туриста или членов его семьи, повлекшее за собой отказ от поездки;  -в иных случаях, которые могут возникнуть вследствие изменения законов, указов, распоряжений государственных органов РК.  5.11. 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.  5.12. Туроператор не несет ответственность за несоответствие качества проданных услуг личным представителям клиента.  5.13. Туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками турпродукта за действия (бездействие) третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками турпродукта, если законами и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.  5.14. Турагент несет ответственность перед Туроператором, туристами и (или) иными заказчиками за негативные последствия наступившие вследствие не предоставление или представление недостоверной информации туристу и (или) иному заказчику о турпродукте, его потребительских свойствах, а также не предоставление информации, указанной в п.3.1.9.. настоящего Договора  5.14. Материальная ответственность Туроператора по исполнению обязательств перед туристом обеспечивается наличием Банковской гарантии в фонде Туристик Камкор /www.fondkamkor.kz/ . |
| **6. НЕГІЗГІ ОҚИҒА.**  Тараптар осы Шарт бойынша міндеттемелерді толық немесе ішінара орындамағаны үшін жауапкершіліктен босатылады, егер бұл орындамау форс-мажорлық жағдайлардың (форс-мажорлық жағдайлар), атап айтқанда: жер сілкінісі, су тасқыны, өрт және басқа да табиғи апаттар, әскери іс-қимылдар, ереуілдер, апаттар, лаңкестік актілер, авиакомпаниялардың рейстерінің кешігуі және тоқтатылуы, техникалық ақаулар және әуе кемелерінің зақымдануы, осы Шартты орындау кезінде әуежайлардың жабылуы, тараптардың (тараптардың бірі) осы Шарт бойынша міндеттемелерді орындауына кедергі келтіретін, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де жағдайларда**.** | **6. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА.**  Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств), а именно: землетрясений, наводнений, пожаров, и других стихийных бедствий, военных действий, забастовок, катастроф, террористических актов, задержек и отмены рейсов авиакомпаний, технических неисправностей и повреждений самолетов, закрытия аэропортов в момент исполнения настоящего Договора, препятствующих выполнению сторонами (одной из сторон) обязательств по настоящему Договору, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством РК. |
| **7. ШАРТ МЕРЗІМІ.**  **7**.1. Шарт оған қол қойылған сәттен бастап жарамды болып саналады. Және ол Туроператордың Банк кепілдігінің мерзімі аяқталғанға дейін немесе Турагент қызметін тоқтатқанға дейін жарамды.  7.2 Егер тараптардың ешқайсысы оның тоқтатылуы туралы мәлімдемесе немесе уақыт өте келе өзгертулер енгізуді міндеттейтін мән-жайлар туындамаса, ұзартылған Банк кепілдігі әрекет ете бастаған сәттен бастап Шарт ұзартылған болып саналады.  7.3 Келісімшарттың қол қойылған көшірмелерінің көшірмелерін электрондық пошта арқылы алмасу, содан кейін Турагенттің қол қойылған шарттың екі данасын туроператорға жіберу арқылы Шарт жасалған болып саналады. | **7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.**  7.1. Договор считается действительным с момента его подписания. И действует до окончания действия Банковской гарантии Туроператора или прекращения деятельности Турагента.  7.2 Договор считается пролонгированным, с момента начала действия пролонгированной Банковской Гарантии, если ни одна из сторон не заявила о его расторжении, или если с течением времени не появились обстоятельства, обязывающие внести изменения.  7.3 Договор считается заключённым посредством обмена копиями подписанных экземпляров Договора посредством электронной почты, с последующим досылом Турагентом двух экземпляров подписанного договора Туроператору. |
| **8. ШАРТТЫ ӨЗГЕРТУ, БҰЗУ, БҰЗУ.**  8.1. Шартқа барлық өзгерістер мен толықтырулар осы Шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын қосымша келісімдер нысанында жасалады және оған екі тарап қол қояды. Шартты өзгерту, мерзімінен бұрын бұзу тараптардың өзара келісімі бойынша, осы Шартта көзделген салдарлар басталған кезде ғана мүмкін болады.  8.2.Шарт талаптарын орындаудан біржақты бас тарту басқа тарап бұл туралы кемінде 30 күнтізбелік күн бұрын хабардар етілген жағдайда ғана мүмкін болады.  8.3.Шарт біржақты тәртіппен бұзылуы мүмкін, бұл ретте шартты бұзуға бастамашы болған тарап бұл туралы екінші тарапты шартты бұзудың күтілетін мерзімінен кемінде 1 (бір) ай бұрын жазбаша түрде хабардар етуге міндетті. Бұл ретте Тараптар жоғарыда аталған хабарламаны жіберген күннен бастап 7 (жеті) күннен кешіктірмей есеп айырысуларын жүргізуге міндетті. Шарт осы Шартта көрсетілген қосымша негіздер бойынша мерзімінен бұрын бұзылуы мүмкін**.** | **8. ИЗМЕНЕНИЕ, РАСТОРЖЕНИЕ, ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА.**  8.1. Все изменения и дополнения к Договору оформляются в виде дополнительных соглашений, являющихся неотъемлемой частью настоящего Договора, и подписываются обеими сторонами. Изменение, досрочное расторжение Договора возможны только по взаимному согласию сторон, с наступлением последствий, предусмотренных настоящим Договором.  8.2.Односторонний отказ от исполнения условий Договора возможен только при условии уведомления об этом другой стороны не менее, чем за 30 календарных дней.  8.3.Договор, может быть расторгнут в одностороннем порядке, при этом сторона-инициатор расторжения договора должна письменно уведомить другую сторону не менее, чем за 1 (один) месяц до предполагаемого срока расторжения договора. При этом Стороны обязаны урегулировать свои расчеты не позднее 7 (семи) дней со дня направления вышеуказанного уведомления. Договор может быть досрочно расторгнут по дополнительным основаниям, указанным в настоящем Договоре. |
| **9. ДАУЛАРДЫ ШЕШУ.**  9.1. Осы Шарт бойынша келіспеушіліктер туындаған жағдайда тараптар жанжалды жағдайды келіссөздер арқылы шешуге бар күш-жігерін салады.  9.2. Осы Келісім жазбаша талаптармен және шағымдарға жауаптармен алмасу арқылы дауларды шешудің алдын ала талап қою тәртібін қарастырады.  9.3. Туроператор мен турагент арасындағы келіспеушіліктерді келіссөздер арқылы және талап қою тәртібімен шешу мүмкін болмаған жағдайда, олар Қазақстан Республикасының сотында шешілуге ​​жатады.  9.4. Турагент туристермен және (немесе) туристік өнімнің басқа тұтынушыларымен жасалған шарттарда талаптарды ұсыну мен қараудың мынадай шарттарын көрсетуге міндетті:  Туристік өнімнің сапасына талаптарды туристік және (немесе) туроператордың басқа тапсырыс берушісі туристік өнімді сату шартының қолданылу мерзімі аяқталған күннен бастап 20 күн ішінде жазбаша нысанда жасайды және 10 күн ішінде қаралуға жатады. талап арызды алған күннен бастап күндер. Туристің және (немесе) басқа тапсырыс берушінің талабында:  1) туристің тегі, аты және әкесінің аты, сондай-ақ басқа тұтынушы туралы мәліметтер (егер туристік өнімді сатып алу-сату шарты тапсырыс берушімен жасалған болса);  2) туристік өнімді сатып алу-сату шартының нөмірі және оны жасау күні;  3) турагенттің атауы;  4) туристік және (бірге) туристік өнім өндіруге де тұтынушысына туристік өнімге кіретін тарату () орналастыру қызметтерін және көрсетуге арналған орындауға немесе қажет етуге орындалмауын мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтердің болуын көрсетеді. туристік онимдегі елулі кемшіліктер, онын ішінде  5) Tourist woman zhane (nemesa) turistik onimnin baska tutynushysyna келтірілген залалдарды өтеу үшын төленетінің ақша somasy**.**  Талапқа: туристік өнімді өткізу шартының көшірмесі және туристік өнімді орындамау немесе тиісінше орындамау нәтижесінде туристке және (немесе) басқа тұтынушыға келтірілген нақты залалды растайтын құжаттардың көшірмелері қоса беріледі. туристік және (немесе) туристік өнімнің басқа тұтынушысына тасымалдау және (немесе) орналастыру бойынша туристік өнімге кіретін қызметтерді көрсету жөніндегі міндеттемелер.  9.5. Туристердің туристік өнім туралы сенімді ақпаратқа, оның ішінде жеке қауіпсіздігі туралы мәліметтерге құқықтарын бұзудан туындайтын талаптарды, талап-арыздарды турист және (немесе) туристік өнімнің басқа тұтынушысы тікелей Турагентке ұсынады. Мұндай шағымдар туристік агенттің қарауына жатады.  9.6. Турист немесе туристік өнімнің басқа тұтынушысы турагентке тікелей шағым немесе талап қойған жағдайда, турагент Туроператорды талаптардың мазмұны туралы хабардар етуге және даудың барысы туралы хабарлауға міндетті. | **9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.**  9.1. В случае возникновения разногласий по настоящему Договору стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров.  9.2. Настоящий Договор предусматривает предварительный претензионный порядок разрешение споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии.  9.3. В случае если разногласия между Туроператором и Турагентом не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в суде РК.  9.4. 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 Туроператором в письменной форме в течение 20 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; 4. информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении 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 и копии документов, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику туристского продукта входящих в турпродукт услуг по перевозке и (или) размещению.  9.5. Претензии, иски, возникающие вследствие нарушения прав туристов на достоверную информацию о турпродукте, в том числе информацию о личной безопасности предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта непосредственно Турагенту. Такие претензии подлежат рассмотрению Турагентом.  9.6. 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. |
| **10. ЖЕКЕ ДЕРЕКТЕРДІ ӨҢДЕУ ҮШІН ЖАУАПКЕРШІЛІК**  10.1. Тараптар туристердің жеке деректерін өңдеу кезінде олардың құпиялылығын қамтамасыз ету бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген шараларды қабылдауға міндеттенеді, тараптардың әрқайсысы осы салада жіберілген бұзушылықтар үшін дербес жауапты болады.  10.2. Жоспарланған сапар елінің аумағында жеке деректердің барлық субъектілерінің оларды өңдеуге және үшінші тұлғаларға беруге келісімі туралы дәлелдемелерді ұсыну міндеті Турагентке жүктеледі.  10.3. Туристің жеке деректерін өңдеу осы турист қызметтердің бенефициары болып табылатын шартты орындау мақсатында жүзеге асырылады.  10.4. Дербес деректерді өңдеу кезінде тараптар Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес туристің өңделген дербес деректерін қорғау бойынша шаралар қабылдауға міндетті.  10.5 Келісімшартты орындау мақсатында деректерді өңдегеннен кейін Тараптар туристпен жасалған мәміле бойынша талап ету мерзімі өткен күннен бастап отыз жұмыс күні ішінде тиісті дербес деректерді жоюға тиіс және есепке алу құжаттарының санатына немесе сақтауға жататын құжаттар Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген оларды сақтау мерзімі өткен күннен бастап отыз жұмыс күні ішінде.  10.6. Тараптар туристің жеке деректері берілген барлық үшінші тұлғаларды осы әрекеттерді жасауға міндеттеуге міндетті. | **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**  10.1. Стороны обязуются принимать предусмотренные законодательством РК меры по обеспечению конфиденциальности персональных данных туристов при их обработке, каждая из сторон несет персональную ответственность за допущенные нарушения в этой области.  10.2. Обязанность предоставления доказательств наличия согласия всех субъектов персональных данных на их обработку и передачу третьим лицам на территорию страны планируемого посещения возлагается на Турагента.  10.3. Обработка персональных данных туриста осуществляется в целях исполнения договора, по которому данный турист является выгодоприобретателем услуг.  10.4. При обработке персональных данных стороны обязаны принимать меры по защите обрабатываемых персональных данных туриста в соответствии с требованием законодательства РК.  10.5 После обработки данных в целях исполнения договора Стороны должны уничтожить соответствующие персональные данные в течение тридцати рабочих дней со дня окончания претензионного срока по сделке с туристом, а относящиеся к разряду бухгалтерских документов, либо документов, подлежащим хранению, в течение тридцати рабочих дней со дня окончания срока их хранения, установленного нонмами законодательства РК.  10.6. Стороны должны обязать к данным действиям всех третьих лиц, которым передавались персональные данные туриста. |
| **11. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР.**  11.1 Осы шарт орыс және қазақ тілдерінде жасалған, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес түсіндіріледі және реттеледі. Егер  түсіндірмедегі алшақтықтар немесе сәйкессіздіктер болған жағдайда орыс тіліндегі нұсқасы басым болады. Осы Шарт әрқайсысының заңды күші бірдей екі данада жасалды.  11.2. Ешбір тарап екінші тараптың жазбаша келісімінсіз Шарт бойынша өз міндеттемелерін үшінші тұлғаға беруге құқығы жоқ.  11.3 Шарт Тараптары екінші тараптан алынған коммерциялық және қаржылық ақпараттың құпиялылығын сақтауға міндеттенеді. | **11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**  11.1 Настоящий договор составлен на русском и казахском языках, толкуется и регулируется в соответствии с законодательством Республики Казахстан. В случае разночтения или расхождения в толковании версия на русском языке имеет преимущественную силу. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу.  11.2. Ни одна из сторон не вправе передать свои обязанности по Договору третьей стороне без письменного согласия другой стороны.  11.3 Участники Договора принимают обязательство соблюдать конфиденциальный характер коммерческой и финансовой информации, полученной от другой стороны. |
| **11. ТАРАПТАРДЫҢ ЗАҢДЫ МЕКЕН-ДЕРІСІ ЖӘНЕ БАНК МӘЛІМЕТТЕРІ.**  **«Орындаушы»**  П К «РОБИНЗОН»  тел/факс:(3272)735406. 737733  050004 Қазақстан Алматы қаласы. 220-49-шы Қонаевтiң  E-mail: [info@robinzon.kz/robinzontour@mail.ru](mailto:info@robinzon.kz/robinzontour@mail.ru)  БИН 970 240 004 862  Төлем есебi :  Филиал АО "ForteBank" в г. Алматы  БИК IRTYKZKA  ИИК KZ8896502F0012584498  Председатель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Клыгова С.А.  Бухгалтер:  Василевская Людмила Александровна  +7 7017640342  e-mail:2710767@mail.ru  **ТУРАГЕНТ:**  **Заңды мекен-жайы:**  **Нақты мекен-жайы:**  **БСН**  **Төлем есебi**  ИИК-  БИК-  Бухгалтер:  ФИО  Тел:  Моб тел:  e-mail:  **Директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **11. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН.**  ПК «РОБИНЗОН»  тел/факс:(3272)735406. 737733  050004 Казахстан, г.Алматы. ул Кунаева 49-220;  E-mail: [info@robinzon.kz/robinzontour@mail.ru](mailto:info@robinzon.kz/robinzontour@mail.ru)  БИН 970 240 004 862  **Банковские реквизиты:**  Филиал АО "ForteBank" в г. Алматы  БИК IRTYKZKA  ИИК KZ8896502F0012584498  Председатель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Клыгова С.А.  Бухгалтер:  Василевская Людмила Александровна  +7 7017640342  e-mail:2710767@mail.ru  **ТУРАГЕНТ:**  **Юридический адрес:**  **Фактический адрес:**  **БИН**  **Банковские реквизиты:**  ИИК-  БИК-  Бухгалтер:  ФИО  Тел:  Моб тел:  e-mail:  **Директор**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
|  |  |

**П Р И Л О Ж Е Н И Е № 1**

**К АГЕНТСКОМУ ДОГОВОРУ** № от 20\_\_ г.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Туроператордың туристік өнiмдерiн өткiзу үшiн Турагент тұру, экскурсия, медициналық қызмет көрсету құнының 10 % (он пайызы) мөлшерiнде агенттiк алым белгiлейдi.  Сыйақы мөлшерін Туроператордың туристерге туристік өнімін сату кезіндегі Турагенттің жұмысына қарай Туроператор өз бастамасы бойынша ұлғайтуы мүмкін.  Сыйлықтың мұндай ұлғаюы брондау растамасында көрсетіледі.   1. Арнайы ұсыныстар бойынша агенттік комиссия әрбір жеке жағдайда жеке есеп айырысуға жатады.   3. Топтық брондау кезінде (10 немесе одан да көп адамнан) арнайы шарттар мен тарифтер күшіне енеді, олар турагентке қосымша хабарланады.  4. Кіру визасын ресімдеу бойынша қызметтерді Турагенттің өтініші бойынша Туроператор көрсетеді және әрбір жеке жағдайда бөлек есеп айырысуға жатады.  5. Шақыру түпнұсқасын жолдау бойынша қызметтер пошта байланысы қызметінің тарифтеріне сәйкес төленеді.  6. Визаны беру шарттарын ұсынылып отырған тур елінің Елшілігі белгілейді және осы Шарт тараптарының немесе Клиенттің еркі бойынша өзгертілмейді.  7. Турагент туроператордан шақыруды сұрай отырып, өз Клиентіне визаны өз бетімен беруге құқылы. Қонақүйді міндетті түрде брондау және төлеу арқылы шақыру сұралады.  8. Елшілік виза беруден бас тартса, консулдық алымды қоса алғанда, визалық қызметтердің құны қайтарылмайды.  9. Осы Қосымшаға енгізілген барлық өзгерістер мен толықтыруларды тараптар қосымша хабарлайды. | 1.За реализацию туристских продуктов Туроператора, Турагенту устанавливается агентское вознаграждение в размере 10%(десять процентов), от стоимости проживания, экскурсионных, и медицнских услуг.  Размер вознаграждения может быть увеличен Туроператором по собственной инициативе в зависимости от показателей деятельности Турагента по реализации туристам туристских продуктов Туроператора.  Такое увеличение вознаграждения указывается в подтверждении бронирования.  2.На агентское вознаграждение на специальные предложения подлежит отдельному урегулированию в каждом отдельном случае.  3.При бронировании групповых заказов (от 10 чел. и более) вступают в силу особые условия и тарифы, которые сообщаются Турагенту дополнительно.  4.Услуги по оформлению въездной визы предоставляются Туроператором по просьбе Турагента и подлежат отдельному урегулированию в каждом отдельном случае.  5.Услуги по пересылке оригинала приглашения оплачивается в соответствии с тарифами почтовой службы.  6.Сроки оформления визы устанавливаются Посольством страны предполагаемой турпоездки и не могут быть изменены по волеизъявлению сторон настоящего Договора или Клиента.  7.Турагент имеет право оформить визу своему Клиенту самостоятельно, запросив приглашение у Туроператора. Приглашение запрашивается при обязательном бронировании и оплаты гостиницы.  8.При отказе посольством в выдаче визы, стоимость визового обслуживания, включая консульский сбор не возвращается.  9.Все изменения и дополнения к настоящему Приложению сообщаются сторонами дополнительно |

**ТУРОПЕРАТОР: ТУРАГЕНТ:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /КлыговаС.А/. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / /

### ОБРАЗЕЦ ЗАЯВКИ НА БРОНИРОВАНИЕ УСЛУГ

В ПК «Робинзон»

Турагент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Факс\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Менеджер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ E-mail\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тур \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Сроки поездки с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_по\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_дн/\_\_\_ноч)

### ИНФОРМАЦИЯ О ТУРИСТАХ (заполняется в соответствии с данными загранпаспорта)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Фамилия** | **Имя** | **Пол** | **Дата рождения** | **Серия и номер паспорта** | **Срок действия паспорта** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

#### ИНФОРМАЦИЯ О РАЗМЕЩЕНИИ В ОТЕЛЯХ ПО МАРШРУТУ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Город / Курорт** | **Отель, категория** | **Тип номера (Dbl,Sgl,Trp, Exb)** | **Тип питания**  **(ВВ, НВ, FB, ALL)** | **Примечания** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Трансфер (индивидуальный, групповой, VIP)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Экскурсии(инд.,/групповая,дата, время)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ИНФОРМАЦИЯ ПО АВИАПЕРЕЛЕТУ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Маршрут** | **Дата вылета** | **Авиакомпания** | **Класс** | **Примечания** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Страхование:** медицинская страховка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

(да/нет, сумма страховки)

страховка от невыезда \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(да/нет, сумма страховки)

**Подготовка документов и оказание консультация по порядку оформления визы** ДА НЕТ

**Дополнительные условия** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Железнодорожные билеты, транзитное обслуживание и другие услуги

Вид платежа **наличный** **безналичный** Дата «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.