

**На этой странице размещается Уведомление о начале турагентской деятельности**  
*(допускается копия лицензии, если лицо ранее осуществляло турагентскую деятельность на основании лицензии или копия письма уполномоченного органа о включении лица в реестр турагентов).*

**ЗАГРУЗИТЕ ФАЙЛ КЛИКНУВ НИЖЕ**

**АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР НА РЕАЛИЗАЦИЮ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА № \_\_\_\_\_ /КЗ-25**

город Алматы

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 года

Товарищество с ограниченной ответственностью «Anex tour Kazakhstan» (Анекс тур Казахстан), именуемое в дальнейшем «Туроператор» (Государственная лицензия на осуществление туристской операторской (туроператорской) деятельности за №21031914 от 18.11.2021 года), в лице Генерального директора Буядова Рашада Рамиз оглы, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

(полное наименование Турагента с указанием организационно-правовой формы)  
именуемое(-ый) в дальнейшем «Турагент», в лице

(должность, Ф.И.О. первого руководителя)

действующего(-ей) на основании

, с другой стороны,

(наименование документа)

совместно именуемые по тексту «Стороны», а по отдельности «Сторона» и/или как указано выше, в городе Алматы заключили настоящий Агентский договор на реализацию туристского продукта (далее - Договор) о нижеследующем:

**ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ, И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ:**

Понятия и определения в Договоре толкуются и используются Сторонами в нижеследующих значениях:

- тур** – комплекс туристских услуг, включающий путешествие по определенному маршруту в рамках определенных сроков;
- 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, заявленные туристом к потреблению), оказываемые в зависимости от целей путешествия (далее – туруслуги);
- туристский продукт** – сформированная Туроператором-нерезидентом совокупность (комплекс) туруслуг, достаточных для удовлетворения потребностей туриста в ходе путешествия (далее - турпродукт);
- Туроператор-нерезидент** – сформировавшееся турпродукт юридическое лицо - нерезидент, по поручению и за счет которого действует Туроператор, с которым имеется соответствующее на то соглашение у Туроператора;
- продвижение турпродукта** – комплекс мер (реклама, участие в специализированных выставках и ярмарках, организация туристских информационных центров по реализации туристской продукции, издание и распространение каталогов, буклетов и т.п.), направленных на оказание туруслуг;
- реализация турпродукта** – фактические и юридические действия Турагента в целях распространения, информирования, рекламы, продажи турпродукта / маршрута (направления) туристу путем заключения соответствующего договора на туристское обслуживание;
- заявка** – заказ Турагента на турпродукт через систему бронирования. Одна заявка равна одному турпродукту, вне зависимости от количества и видов туруслуг, включенных в одну заявку;
- сайт** – интернет сайт [b2b.anextour.kz](http://b2b.anextour.kz);
- система бронирования** – размещенный на базе сайта электронный автоматизированный онлайн ресурс, предназначенный для взаимодействия Туроператора и Турагента, содержащий в себе подробные сведения о туруслугах, входящих в состав турпродукта (включая, но не ограничиваясь, описание туристского маршрута, направления, особенности оказания и стоимость туруслуг, входящих в состав турпродукта), а также размер агентского вознаграждения;
- личный кабинет** – персональная электронная страница Турагента в системе бронирования, на которой Турагентом производятся действия по ознакомлению, подбору, бронированию, изменению, аннуляции туруслуг и/или турпродукта, а также действия по автоматическому формированию счетов на оплату;
- счет на оплату** – документ, содержащий платежные реквизиты Стороны, по которым другая Сторона осуществляет перевод денежных средств;
- аннуляция заявки** – волеизъявление Турагента об отказе от ранее зарегистрированной (оформленной) и подтвержденной заявки, а также фактические действия Туроператора об отказе от ранее зарегистрированной (оформленной) и подтвержденной заявки, осуществленные согласно Договору;
- турист** – физическое лицо, являющееся конечным потребителем турпродукта;
- нетто стоимость турпродукта** – стоимость турпродукта без учета агентского вознаграждения Турагента;
- брутто стоимость турпродукта** – установленная Туроператором-нерезидентом максимальная стоимость реализации турпродукта туристу с учетом агентского вознаграждения Турагента, получаемого Турагентом от туриста и удерживаемое Турагентом самостоятельно;
- агентское вознаграждение** – положительная разница брутто стоимости и нетто стоимости турпродукта, самостоятельно удерживаемая Турагентом из брутто стоимости турпродукта;
- уведомление, рассылка** – письменные сообщения, направленные посредством заказной почты и/или электронного письма, а также сообщения в личном кабинете и/или в системе бронирования;
- места размещения туристов** - гостиницы, кемпинги, туристские базы, гостевые дома, дома отдыха, пансионаты и другие здания и сооружения, используемые для проживания туристов и их обслуживания;
- туристский ваучер** - выдаваемый Туроператором Турагенту документ, подтверждающий право туриста на услуги, входящие в состав турпродукта, и факт их оплаты;
- договор на туристское обслуживание** – письменное соглашение между Турагентом и туристом по возмездному оказанию туруслуг;

**фактически понесенные расходы** – расходы, убытки Туроператора и/или Туроператора-нерезидента (штрафы и другие денежные санкции), предъявленные Туроператору лицами, оказывающие отдельные туруслуги (поставщиками туруслуг) и расходы/убытки Туроператора, предъявленные/удерживаемые Туроператором-нерезидентом, в связи с отказом от турпродукта и/или невозможностью совершить поездку (далее - ФПР);

**штраф** – денежное взыскание Туроператора, налагаемое в отношении Турагента за нарушение условий Договора;

**процедура минимизации** – процедура снижения размера ФПР и штрафов в отношении некоторых аннулированных турпродуктов (аннулированных заявок), производимая Туроператором и/или Туроператором-нерезидентом на условиях и в сроках, указанных на сайте.

## 1. Предмет Договора

1.1. По Договору Туроператор осуществляет действия по продвижению и реализации сформированного Туроператором-нерезидентом турпродукта Турагенту по нетто стоимости, а Турагент обязуется по поручению, от имени Туроператора, по заявке осуществлять реализацию турпродукта туристу по брутто стоимости за агентское вознаграждение, удерживаемое Турагентом согласно разделу 5 Договора.

1.2. Информация о турпродукте (в т.ч. туристский маршрут), будет отражаться на сайте, в системе бронирования, в рассылках, сообщениях и документах по заявке (туристский ваучер, памятка туриста и др.). Все сведения, касающиеся турпродукта, и отраженные на сайте, в рассылках (с электронных адресов с доменным именем @anextour.com), являются неотъемлемой частью Договора. Вся переписка, осуществленные между представителями Сторон в личном кабинете, в системе бронирования, так же являются неотъемлемой частью Договора. В случае возникновения каких-либо разногласий между условиями по одному и тому же турпродукту (в т.ч. по одной и той же заявке), действительными условиями являются те, которые были предложены Туроператором позднее остальных условий до начала тура.

## 2. Условия и порядок подачи, изменения и аннуляции заявки

2.1. После подписания Договора обеими Сторонами, Туроператор регистрирует Турагента и предоставляет ему право самостоятельно и ответственно совершать действия по заказу туристских продуктов по заявке и контролю за их предоставлением в системе бронирования на Сайте, доступ к которой Турагент имеет на основании полученных от Туроператора конфиденциальных «логина» и «пароля».

2.2. Турпродукт предоставляется Туроператором как уже сформированный или формируется на основе заявки Турагента на бронирование. Заявка направляется по электронной связи, либо через Сайт в соответствии с условиями Договора. Ответственность за достоверность указанной в заявке информации и вызванной этим компенсацией убытков у туриста и (или) у Туроператора, несет Турагент.

2.3. Стороны признают самостоятельные действия Турагента по бронированию турпродуктов посредством заявки, в том числе, направленной с использованием конфиденциальных «логина» и «пароля» на Сайте, юридически значимым выражением воли Турагента совершить сделку в отношении турпродукта на предлагаемых условиях в Договоре, на Сайте и в заявке.

2.4. Туроператор имеет право принять или отклонить заявку, известив об этом Турагента. Обязанность на реализацию турпродукта Туроператором возникает с момента подтверждения Туроператором заявки Турагента, выраженного в виде направления Турагенту соответствующего подтверждения заявки или выставления счета на оплату. Туроператор информирует о принятии заявки посредством направления подтверждения бронирования заявки по электронной почте или в системе бронирования на Сайте. Датой подтверждения заявки является дата, указанная в таком подтверждении или в счете на оплату.

2.5. «Молчание» Туроператора по заявке Турагента не признается Сторонами как согласие Туроператора с такой заявкой по умолчанию. В любом случае и по каждой заявке Турагента, у Туроператора возникают обязанности по её (их) реализации только в случае подтверждения её Туроператором или направления соответствующего письма о подтверждении.

2.6. В случае необходимости внесения изменений и (или) дополнений в Заявку (ранее подтвержденную Туроператором), по инициативе Турагента и (или) туриста, Туроператор содействует в внесении таких изменений и (или) дополнений, при этом Стороны договорились что: а) изменения и (или) дополнения в Заявку осуществляются на платной основе и только при наличии у Туроператора / поставщика таких услуг и путем перерасчета окончательной стоимости турпродукта; б) сроки и иные условия внесения изменений и (или) дополнений в Заявку будут устанавливаться Туроператором / поставщиком таких услуг, которые будут являться обязательными для Турагента и (или) туриста.

2.7. Если требования Турагента осуществить изменения сведений и (или) состава турпродукта не могут быть осуществлены Туроператором из-за договорных ограничений, наложенных на данные действия поставщиками услуг (например, замена места размещения, сроков размещения, полное изменение фамилии и т.п.), то Турагент обязан отказаться от ранее подтвержденной заявки на турпродукт и оформить новую заявку. В случае если Турагент не отказывается от такой заявки и не аннулирует ее, Туроператор имеет право самостоятельно произвести аннуляцию такой заявки в одностороннем порядке. В этом случае Туроператор возвращает Турагенту полученные от него денежные средства по аннулированной заявке, за вычетом суммы фактически понесенных Туроператором расходов.

2.8. Изменение Турагентом заявки, включая, но не ограничиваясь: имен и фамилий туристов, количества туристов, типа номера, типа (системы) питания, наименование отеля и (или) сроков проживания в поданной заявке, признается отказом Турагента от заявки (её аннуляцией) и оформляется новой заявкой. В этом случае для Турагента наступают последствия, предусмотренные Договором.

2.9. Турпродукты по акции «Ранее бронирование» не должны изменяться и (или) дополняться Турагентом и (или) туристами. В случае изменения и (или) дополнения турпродуктов по акции «Ранее бронирование» по инициативе Турагента и (или) туристов, такие турпродукты не будут рассматриваться как по акции «Ранее бронирование» и внесение в них

изменений и (или) дополнений, будет осуществляться Туроператором в соответствии с условиями, установленные поставщиком таких туристских услуг на момент внесения изменений и (или) дополнений.

2.10. За любые изменения сведений и (или) состава турпродукта, осуществленные по запросу Турагента в заявке, бронирование которой было подтверждено, Турагент должен возместить Туроператору его расходы (затраты), связанные с внесением данных изменений, переоформлением проездных и иных документов. Размер дополнительной оплаты сообщается Турагенту в личном кабинете или направлением сообщения. Сведения об условиях внесения изменений в забронированную заявку и размере дополнительной оплаты указываются в Договоре и (или) на Сайте Туроператора.

2.11. Туроператор вправе в одностороннем порядке в любое время аннулировать заявку на турпродукт в случае несвоевременной и (или) не полной оплаты его стоимости и (или) не передачи необходимых документов и (или) информации Турагентом. В этом случае Туроператор не обязан выплачивать Турагенту и (или) туристам какие либо штрафы, пени, компенсации или убытки, возникшие в результате аннуляции такого бронирования.

2.12. В исключительных случаях Туроператор оставляет за собой право в одностороннем порядке в любое время вносить изменения в программу турпродукта, не ухудшая качества предлагаемых услуг, о чем Туроператор обязуется незамедлительно уведомлять Турагента, а Турагент в свою очередь туриста.

2.13. Аннуляция турпродукта может быть осуществлена Турагентом только путем предоставления Туроператору соответствующего письменного (электронного) уведомления и/или с помощью отправки Туроператору соответствующего запроса в личном кабинете, в системе бронирования или отправки запроса в чат Сторон. Турагент и (или) турист вправе отказать от забронированного турпродукта, при условии выплаты Туроператору фактически понесенных Туроператором расходов по формированию и продвижению турпродукта на момент отказа от него (бронирование и (или) оплата перевозки и (или) гостиницы и (или) трансфер и (или) экскурсии и (или) другое, указанное в заявке Турагента) и других расходов, выставленных соответствующими третьими лицами-поставщиками услуг по такому сформированному турпродукту. Сумма таких расходов сообщается Турагенту в каждом отдельном случае.

2.14. В случае аннуляции заявки Турагентом для Турагента с момента аннуляции наступают последствия, предусмотренные Договором. Моментом аннуляции турпродукта считается момент направления соответствующего уведомления Турагентом в адрес Туроператора.

2.15. В случае аннуляции оплаченной заявки по инициативе Туроператора, не связанной с действиями и (или) бездействиями Турагента и (или) туриста, Туроператор возвращает полученные в оплату турпродукта денежную сумму после удержания суммы фактически понесенных расходов, за исключением случаев аннуляции заявки Туроператором по причинам нарушения Турагентом договорных обязательств или обстоятельствам непреодолимой силы (форс-мажора).

2.16. В случае аннуляции заявки Турагентом по акции «Ранее бронирование», Турагент обязуется выплатить Туроператору, а Туроператор вправе требовать выплаты штрафа в размере фактических затрат Туроператора (при этом, размер таких фактических затрат Туроператора может составлять 100% от общей стоимости турпродукта), в том числе вправе удержать в одностороннем порядке и без получения от Турагентом какого-либо согласия, оплаченные Турагентом денежные средства.

2.17. Стороны признают, что в зависимости от места начала турпродукта, аннулированные заявки подлежат проведению процедуры минимизации в сроках и на условиях, размещенных на сайте и/или в рассылках.

### 3. Обязанности Сторон

#### 3.1. Туроператор обязуется:

3.1.1. Формировать и/или приобретать и/или продвигать сформированный турпродукт или его часть, осуществлять бронирование на Сайте под предварительно и своевременно поданные Турагентом заявки, в соответствии с условиями Договора и приложений к нему.

3.1.2. Организовывать предоставление туруслуг в согласованном объеме.

3.1.3. Своевременно информировать Турагента о любых изменениях в содержании турпродукта и условиях обслуживания, а также предоставлять иную информацию, касающуюся турпродукта путем размещения соответствующей информации на Сайте или отправки уведомления.

3.1.4. Организовывать обязательное страхование туристов в соответствии с законодательством РК.

3.1.5. Осуществлять перечисление денежных средств в счет Администратора системы гарантирования прав граждан РК в порядке и размерах, установленных законодательством РК.

#### 3.2. Турагент обязуется:

3.2.1. Самостоятельно вступать с туристами в договорные отношения, обеспечив наличие в таких договорах существенных условий Договора.

3.2.2. При бронировании заявки внести корректные, актуальные персональные, анкетные и иные данные туриста.

3.2.3. Турагент без прямого участия Туроператора не имеет права изменять, добавлять или исключать туруслуги из турпродукта.

3.2.4. Своевременно (оперативно) информировать туристов о существенных изменениях турпродукта (изменениях расписания, типа самолета, номера рейса и т.п., а в случае наличия у туристов стыковочных рейсов (по любым направлениям полетов), не входящих в турпродукт, в обязательном порядке разъяснять туристам о необходимости запаса времени для пересадки на основные рейсы по турпродукту) и других условий, которые могут влиять на содержание и порядок оказания услуг.

3.2.5. В случае обращения туриста к Турагенту с претензиями, Турагент обязан незамедлительно письменно информировать об этом Туроператора, в порядке, установленном Договором.

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

3.2.7. Не использовать товарные знаки «ANEX», «ANEX Tour» любым способом без соответствующего письменного согласия от правообладателя и/или Туроператора.

3.2.8. Запрашивать наименование страховой организации или филиала страховой организации-нерезидента РК, с которой (которым) турист, выезжающий за рубеж, изъявляет намерение заключить договор обязательного страхования туриста.

3.3. Права и обязанности Сторон, предусмотренные Договором, не являются исчерпывающими. Стороны имеют иные права и обязанности, вытекающие из норм законодательства РК в сфере регулирования туристской деятельности, обязательного страхования туриста, из взаимных правоотношений, из условий Договора, из обычаев делового оборота и предпринимательской этики, если таковые не противоречат условиям Договора и законодательству РК.

#### **4. Стоимость турпродукта и порядок оплаты**

4.1. Брутто стоимость турпродукта устанавливается Туроператором-нерезидентом, указывается на сайте и является максимальной для туриста (конечного потребителя турпродукта).

4.2. Счет на оплату стоимости турпродукта выставляется Туроператором путем его автоматического формирования в личном кабинете Турагента после подтверждения Туроператора заявки на турпродукт. Счет на оплату действует в течение дня его формирования, если иное письменно не указано Туроператором. По истечении срока действия, счет на оплату считается Сторонами недействительным. В таком случае новый действительный счет на оплату формируется повторно.

4.3. Если иное не установлено Сторонами, Турагент обязуется оплатить нетто стоимость турпродукта в безналичном порядке путем перечисления денежных средств на расчетный счет Туроператора, в порядке, указанном на Сайте, на основании счета на оплату в течение дня его выставления Туроператором, с обязательным соблюдением Турагентом условий, указанных в п.4.5 Договора.

4.4. Все расходы Турагента (в частности, банковские комиссии), связанные с оплатой денежных средств Туроператору, оплачиваются за счёт Турагента. Оплата за подтвержденный турпродукт считается надлежаще осуществленной Турагентом в момент поступления денежных средств на расчетный счет Туроператора.

4.5. Стоимость турпродукта и/или суммы платежей, выраженные в иностранной валюте (доллар США или Евро), оплачиваются в тенге (KZT) путем конвертирования стоимости турпродукта в тенге по внутреннему курсу Туроператора на день произведения платежа. Стороны договорились о том, что внутренний курс валюты Туроператора, будет устанавливаться Туроператором в зависимости от курсов валют, устанавливаемых (формируемых) на валютном рынке РК, при этом, внутренний курс Туроператора может изменяться (как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения) в течение дня выставления счета на оплату. В случае, если в течение срока действия выставленного Туроператором счета на оплату, увеличится курс иностранной валюты (применимой в стоимости турпродукта), устанавливаемого (формируемого) на валютном рынке РК, а также при неоплате или несвоевременной оплате или неполной оплате Турагентом такого выставленного счета на оплату, Туроператор имеет право выставить Турагенту новый (дополнительный) корректирующий счет на оплату, доплата по которому учитывается по внутреннему курсу Туроператора (с учетом измененного курса валюты, установленного на валютном рынке РК) на день его выставления, а Турагент бесспорно обязан оплатить выставленный Туроператором такой новый (дополнительный) корректирующий счет на оплату. Все материальные риски / расходы, вызванные изменением курсов валют на валютном рынке РК, принимает на себя Турагент.

4.6. В дополнение к другим схожим условиям Договора, стоимость турпродуктов по Договору (которые не оплачены в полном размере и/или частично оплачены Турагентом), может быть изменена Туроператором в одностороннем порядке в любое время в случае изменения курса валюты, установленного внутренним курсом Туроператора на дату внесения Турагентом оставшейся оплаты и/или после истечения установленного первоначального срока оплаты, от аналогичного курса валюты на дату выставления Туроператором первоначального счета на оплату.

4.7. В случае не представления каких - либо туруслуг по вине Туроператора и/или по иным причинам, забронированных и оплаченных Турагентом, Туроператор обязуется произвести на основании письменного требования Турагента возврат стоимости этих услуг, полученных от Турагента, на банковский счет последнего в течение 30 (тридцати) рабочих дней с даты окончания срока турпродукта и после расчета, минимизации (при наличии) и удержания Туроператором и/или поставщиками туруслуг ФПР, штрафов (при наличии). При этом с учетом ситуации и существенных изменений в РК и/или в странах временного пребывания, срок возврата денежных средств может быть изменен Туроператором в одностороннем порядке. В исключительных случаях, по соглашению Сторон, сумма возврата может рассматриваться как авансовая сумма в соответствии с п.4.11 Договора.

4.8. По факту оказанных услуг по турпродукту Стороны подписывают Акт выполненных работ (оказанных услуг) (далее – Акт) по дате окончания турпродукта. По окончании периода турпродукта Туроператором составляется Акт в 2 (двух) подлинных экземплярах и передается Турагенту для подписания. Турагент в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения Акта обязан подписать и вернуть Туроператору его экземпляр или вернуть оба экземпляра вместе с письменным мотивированным отказом в тот же срок, приложив к такому отказу документы, подтверждающие обстоятельства, на которые Турагент ссылается как на основания своего несогласия или возражения. В случае отказа Турагентом от подписания Акта без письменного на то мотивированного отказа, услуги по турпродукту считаются оказанными полностью, Акт - подписанным, а сведения, указанные в Акте, подтвержденными Турагентом без каких-либо замечаний и претензий. Стороны в таком же порядке ежеквартально и ежегодно подписывают Акт сверки взаиморасчетов.

4.9. Акт и Акт сверки взаиморасчетов, указанные в п.4.8 Договора, (далее - акты) могут быть составлены и подписаны Сторонами как на бумажном носителе, так и в электронном формате с помощью ресурсов электронного документооборота (в т.ч. сторонних ресурсов). Датой подписания актов считается та дата, которая указана Туроператором в актах вне зависимости от способа их подписания. Согласно законодательству РК в сфере электронного документооборота и электронной цифровой подписи, акты, подписанные в электронном формате, признаются Сторонами подлинными, равнозначными актам, составленным и подписанными Сторонами на бумажном носителе.

4.10. Турагент обязуется самостоятельно отслеживать на Сайте, в системе бронирования и иных ресурсах Туроператора информацию по дополнительным сборам к общей стоимости турпродукта, в частности за гала-ужин, туристский налог и др.. В случае, если отелем по забронированному и оплаченному Турагентом турпродукту будут выставлены к оплате дополнительные сборы за гала-ужин, за туристский налог и др., Турагент в беспорядном порядке обязуется оплатить такие дополнительные сборы. Турагент обязуется в обязательном порядке отразить данное условие в договоре на туристское обслуживание, заключаемом с туристом.

4.11. По соглашению Сторон, Турагент вправе перевести на расчетный счет Туроператора денежную сумму в качестве авансового платежа в целях оперативного исполнения своих обязательств по оплате стоимости турпродукта, штрафов и/или иных платежей по Договору. Данный авансовый платеж не является займом, и по нему не начисляется / не взимается к оплате какое-либо вознаграждение Турагенту. При наличии письменного запроса Турагента, такой авансовый платеж или её часть возвращается Турагенту в течение 30 (тридцати) банковских дней, со дня получения письменного запроса и подписания Сторонами Акта сверки взаиморасчетов.

## **5. Агентское вознаграждение Турагента**

5.1. За каждый реализованный турпродукт Турагент от туриста самостоятельно получает и удерживает агентское вознаграждение из брутто стоимости турпродукта в размерах, устанавливаемых Туроператором-нерезидентом ежемесячно. Оставшаяся часть (нетто стоимость турпродукта) подлежит перечислению в пользу Туроператора по правилам раздела 4 Договора.

5.2. Туроператор-нерезидент в первый день каждого месяца определяет размер агентского вознаграждения согласно правилам и порядку, которые Туроператором доводятся до сведения Турагента электронным письмом и/или указанием в личном кабинете Турагента и/или путем их размещения на сайте (подраздел «Агентское вознаграждение» раздела «Агентствам»). Турагент, подавая первую заявку на турпродукт с момента подписания Договора, подтверждает свое полное ознакомление и безоговорочное согласие с данными правилами и порядком.

5.3. Вне зависимости от условий Договора, правил и порядка, упомянутых в п.5.2 Договора, Туроператор, по поручению Туроператора-нерезидента, вправе в любое время, по любым причинам и основаниям в одностороннем порядке применять иные правила и порядок определения размера агентского вознаграждения (в т.ч. право Туроператора на одностороннее изменение размера агентского вознаграждения), о чем доводит до сведения Турагента способами, перечисленными в п.5.2 Договора.

5.4. По Договору доходом и облагаемым оборотом Турагента считается агентское вознаграждение, получаемое согласно разделу 5 Договора. За исключением агентского вознаграждения, каких-либо иных вознаграждений по Договору не предусмотрено. Все расходы Турагента по реализации турпродуктов туристам, оплачиваются Турагентом за свой счет и не подлежат возмещению и компенсации Туроператором.

## **6. Порядок оказания визовой поддержки**

6.1. По турпродуктам, по которым Туроператором не оказываются услуги по визовой поддержке:

6.1.1. соответствующая обязанность по оказанию услуг визовой поддержки для туристов (разъяснение визовых правил, штрафы за их несоблюдение, содействие в получении виз и т.п.), полностью возлагается на туриста;

6.1.2. в случае, если по каким-либо причинам визовые правила страны предполагаемого въезда будут нарушены туристами, ответственность за это будут нести непосредственно туристы и (или) Турагент;

6.1.3. в случае, если по каким-либо причинам визовые правила страны временного посещения будут нарушены туристами, и в связи с этим на Туроператора будет наложен штраф со стороны перевозчика или иного лица в том числе расходы на депортацию, то такой штраф (расходы) в полном размере должен быть компенсирован / оплачен Турагентом в пользу Туроператора, в течение 3 (трёх) банковских дней со дня выставления Туроператором соответствующего счета на оплату.

6.2. По тем турпродуктам, по которым Туроператором оказываются услуги по визовой поддержке, Турагент обязан в срок, не позднее, чем официальный срок, установленный для визового оформления посольством страны предполагаемого въезда, передать Туроператору достоверные сведения о туристе и надлежащие документы (включая визы - разрешительные документы на выезд и (или) въезд за границу), необходимые для оформления пакета - комплекта документов, необходимых туристу для совершения путешествия и подтверждающих его право на турпродукт.

6.3. Турагент обязан самостоятельно и предварительно: а) информировать туриста об особенностях законодательства в сфере въезда-выезда за границу (в частности, о порядке получения виз, сроков подачи документов на получение виз) и необходимости оформления разрешительных документов на выезд за границу несовершеннолетнего лица, а также б) проверять срок действия и правильность оформления общегражданских заграничных паспортов (вклеив в них) туристов и документов, необходимых для получения визы.

6.4. Условия по организации оформления виз (визовой поддержки), указываются на Сайте Туроператора только в разделе «Виза» и на сайтах посольств / консульств стран планируемого посещения, в связи с чем, Турагент обязуется самостоятельно по каждому турпродукту отслеживать такие условия и самостоятельно и предварительно надлежаще информировать об этом туриста.

6.5. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Турагентом условий, указанных в п.п. 6.1, 6.2 Договора, и причинения в связи с этим туристу(-ам) и (или) Туроператору какого-либо ущерба, Турагент самостоятельно несет ответственность перед туристом(-ами) и (или) Туроператором и за свой счет возмещает такой ущерб.

6.6. Услуга Туроператора по подаче документов в посольства или консульства иностранных государств для получения туристом соответствующих виз не входит в состав турпродукта. Данный вид услуги является дополнительной, предоставляется по предварительному письменному согласованию между Сторонами и оплачивается отдельно. При этом, Туроператор обязуется только передать представленные Турагентом документы, оплатить консульский сбор (за счёт Турагента или туриста) и получить документы после их рассмотрения. Туроператор не несет ответственности за любые

случаи не выдачи, не своевременной выдачи или отказа в выдаче туристу, посольствами или консульствами иностранных государств, по каким либо причинам, виз - разрешительных документов на выезд и (или) въезд за границу.

6.7. Турагент обязан предоставлять полный комплект документов, необходимых для оформления въездной визы, в сроки, установленные посольствами / консульствами стран планируемого посещения). В случае несвоевременной сдачи Турагентом комплекта документов, заявка считается аннулированной на условиях настоящего Договора, без предоставления Турагентом уведомления о заявке. Убытки Туроператора, вызванные указанными обстоятельствами, компенсируются Турагентом в полном размере в порядке, установленном Договором.

6.8. Турагент должен письменно информировать туриста о том, что в случае отказа последнему посольством / консульством или иным уполномоченным органом страны планируемого въезда в выдаче визы, договор на туристское обслуживание расторгается в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при его заключении. При этом, туристу, при их наличии, возвращаются полученные в оплату турпродукта денежные средства с удержанием из них суммы фактически понесенных Туроператором расходов, которые могут составлять полную стоимость турпродукта. Размер фактически понесенных Туроператором расходов рассчитывается с момента аннуляции заявки / расторжения договора на туристское обслуживание.

6.9. Турагент обязан не позднее 24-х часов до начала путешествия, в письменной форме передать и довести до сведения туристу пакет документов: оригинал договора на туристское обслуживание, документы, удостоверяющие его право на турпродукт и иные услуги, входящие в турпродукт, в том числе билет, подтверждающий право на перевозку до пункта назначения и обратно, путевку, ваучер, визы, памятку туриста, страховой сертификат и страховой полис (при необходимости), а также иные документы, необходимые туристу для совершения путешествия. При оформлении билета в электронном виде туристу выдается выписка из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

6.10. За исключением тех документов, оформление которых является обязанностью Турагента и (или) туриста, пакет необходимых документов готовится Туроператором.

6.11. Обязанность передать пакет документов Турагенту или предоставить ему право самостоятельно его оформить возникает у Туроператора только после получения своевременной и в полном размере оплаты за турпродукт, но не ранее срока, установленного Туроператором.

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

## **7. Ответственность за информирование туриста**

7.1 Туроператор несет ответственность за непредставление информации: о сроках предоставления Услуг; маршруте и об условиях путешествия; об условиях проживания (месте нахождения средства размещения) и питания; услугах по перевозке Туриста в стране временного пребывания; о наличии экскурсовода и (или) гида-переводчика. Туроператор предоставляет информацию о забронированном турпродукте в подтверждении бронирования заявки, а также посредством размещения информации в открытом доступе на Сайте и предоставлением сведений в систему бронирования, установленную для Турагента, предоставления пояснений по запросам Турагента.

7.2. Турагент несет самостоятельную материальную ответственность перед туристом:

7.2.1. За своевременное самостоятельное получение и доведение в полном объеме достоверной информации об обстоятельствах, условиях и особенностях совершения туристом путешествия в объеме, предусмотренном Договором, законодательством Республики Казахстан в сфере туристской деятельности.

7.2.2. За доведение в полном объеме до туриста необходимой ему для совершения путешествия информации, в том числе:

- в соответствии с нормами Договора;
- размещенной на Сайте в разделе «Виза»;
- размещенной на Сайте в разделе «Памятки туристам»;
- об условиях чартерной авиaperевозки и (или) правилах перевозки авиaperевозчика.

7.2.3. За своевременное информирование туриста о заявлениях МИД Республики Казахстан, Комитета индустрии туризма Республики Казахстана и иных официальных органов власти, касающихся условий и безопасности предстоящего путешествия.

7.2.4. За доведение информации об условиях и правилах обязательного страхования туриста.

7.2.5. За предоставление туристу исчерпывающую информацию о местонахождении, почтовых адресах и номерах контактных телефонов уполномоченного органа в области туристской деятельности, а также дипломатических представительств (консульских учреждениях) Республики Казахстан, находящихся в стране (месте) временного пребывания.

7.2.6. За информирование туристов о том, что они самостоятельно несут ответственность за свои действия на территории страны пребывания, за нарушения законодательства и правил, установленных перевозчиками, таможенными, пограничными и другими органами и службами.

7.3. Турагент, исходя из высказанных туристом пожеланий или ожиданий от отдыха, должен проверять на персональном сайте выбираемого туристом отеля наличие и соответствие реально предоставляемых в отеле в период планируемого путешествия услугам, тем требованиям, которые предъявляет турист, и своевременно информировать об этом туриста.

7.4. В связи с тем, что в течение сезона из-за односторонних действий администрации отелей сведения, указанные в каталоге Туроператора, о наличии и наборе платных и бесплатных услуг, дополнительных услуг, количестве ресторанов, баров, проведении спортивных и других мероприятий в том или ином отеле могут меняться, и Стороны не могут оказать какого-либо влияния на этот процесс, то описание отелей и оказываемых в них услугах в каталогах и (или) на Сайте Туроператора не являются частью Договора и не может быть использовано Турагентом без его надлежащей проверки.

7.5. Турагент должен информировать туриста о том, что он имеет право обоснованно отказаться от услуг входящих в турпродукт и после начала путешествия. При этом:

7.5.1. Если турист обосновано считает, что им обнаружены существенные отступления от условий договора или существенные недостатки оказанной услуги, то турист вправе отказаться от турпродукта (или его части) при условии оформления с принимающей стороной соответствующего подтверждающего документа. В этом случае Турагент имеет право по завершению тура направить Туроператору запрос о пересмотре стоимости турпродукта. Обязанность доказательства наличия обстоятельств, из которых турист исходил, принимая решение об отказе от договора, возлагается на туриста.

7.5.2. Турагент обязан незамедлительно в письменной форме информировать Туроператора о получении жалоб от туриста во время путешествия, которые должны быть документально обоснованными. Расчет разницы стоимости услуг осуществляется на основании оригиналов документов, предоставляемых поставщиками услуг.

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

7.5.4. Турист несет самостоятельную материальную ответственность в случае, если он принял предоставленный ему турпродукт, а затем в период путешествия по собственной инициативе, необусловленной недостатками предоставленных услуг, отказался от некоторых или от всех забронированных для него услуг.

7.6. Турагент должен информировать туриста о том, что:

7.6.1. После исполнения обязательств по заключению от имени и (или) в интересах туриста договоров по воздушной перевозке и (или) страхованию, и вручения туристу именного авиабилета или электронного билета, и (или) страхового полиса / сертификата, Стороны не несут перед туристом ответственности за качество услуг воздушной перевозки и (или) страхования. В соответствии с нормами законодательства по данным обстоятельствам ответственность перед туристом несут соответственно авиационная или страховая компании. Именной авиабилет (электронный билет, маршрутная квитанция) и (или) страховой полис являются надлежащим доказательством заключения туристом договора с этими организациями.

7.6.2. Приобретаемый им турпродукт (комплекс услуг) не предусматривает заселение в номер отеля немедленно по прибытию, а также выселение из номера непосредственно перед убытием из отеля. Время заселения/выселения в/из номера отеля устанавливается каждым отелем самостоятельно с учетом принятого в этой стране/регионе/отеле расчетного часа. Усредненными расчетными часами для заселения является 14:00 часов, для выселения 12:00 часов по времени местоположения отеля.

7.6.3. Перед приобретением турпродукта турист должен быть уведомлен Турагентом, что в комплекс туристских услуг входит размещение, цена которого рассчитывается исходя из количества ночей проживания. Одной ночью проживания считается период времени, равный периоду времени с 14:00 часов дня по 12:00 часов следующего дня. Именно это время и оплачивается туристом, вне зависимости от того, насколько не полностью он мог использовать дни заселения или выселения из отеля. В случае освобождения туристом номера позже расчетного часа (ровно, как и заселение в номер раньше расчетного часа) администрация отеля вправе требовать от туриста дополнительной оплаты, часто в размере стоимости полных ночей проживания в отеле независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа.

7.6.4. Начало и окончание путешествия / тура определяется датами вылетов соответствующих рейсов. Сроки оказания услуги проживания не исчисляются часами и минутами.

7.6.5. В непосредственной близости от отеля могут в любое время начаться строительные, инженерные работы, возводиться или находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться и (или) организовываться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации и мероприятия, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д. При этом, указанные явления находятся вне сферы компетенции Сторон Договора, и они не несут ответственности по данным обстоятельствам.

7.6.6. Туроператор использует обозначения категорий мест проживания (отелей, гостиниц и т.п.) и качества предоставляемых в них услуг («звезды» или иные характеристики), которые заявлены непосредственно поставщиками таких услуг.

7.6.7. Информация о времени обратного вылета туристов будет оперативно размещаться на информационном стенде в отеле проживания.

7.7. Турагент обязан довести до сведения туриста информацию о том, что:

7.7.1. все возможные убытки Туроператора, связанные с предоставлением туристу медицинской помощи, его транспортировкой и т.д. по обстоятельствам, не относящимся к страховым случаям, компенсируются Турагентом и (или) туристом в течение 10 (десяти) дней с момента предъявления Туроператором соответствующего требования.

7.7.2. Туроператор рекомендует туристу застраховать свои возможные финансовые риски, которые могут возникнуть вследствие невозможности использования турпродукта (например, по причине внезапного заболевания туриста и его близких родственников, не получения въездной визы, запрет на выезд в связи со штрафами и (или) задолженностью в государственный бюджет и т.п.) или вынужденного досрочного возвращения из путешествия, заключив при посредничестве Сторон или самостоятельно договор страхования туриста на случай его невыезда или досрочного возвращения из-за границы.

7.8. Турагент обязан оперативно отслеживать изменения, касающиеся сроков и условий путешествия туриста, и своевременно (если того требуют обстоятельства, то и в нерабочие дни, и в нерабочее время) доводить их до сведения туриста. Туроператор публикует данную информацию в открытом доступе на своем Сайте либо размещает в системе бронирования, доступ к которой Турагент имеет на основании конфиденциальных «логина» и «пароля».

7.9. Турагент обязан в обязательном порядке включать в договоры, заключаемые с туристами условие о возможности замены выбранной гостиницы на гостиницу соответствующей категории без дополнительного согласования и без дополнительной платы, без ухудшения уровня и качества обслуживания.

7.10. Обязанность Турагента по информированию туристов, предусмотренная настоящим разделом Договора должна быть исполнена в виде включения необходимой информации в договор на туристское обслуживание, в виде выдачи соответствующей памятки или иного вида раздаточного материала или в другом виде, позволяющий подтвердить факт ознакомления туриста с такой информацией должным образом. Несоблюдение Турагентом данного условия, влечет материальную ответственность исключительно у Турагента.

## 8. Ответственность Сторон

8.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с нормами Договора и законодательства РК. Сторона, виновная в нарушении обязательств, условий или сроков, предусмотренных Договором, за свой счет возмещает документально подтвержденный реальный ущерб, который был нанесен другой Стороне.

8.2. Стороны освобождаются от ответственности по неисполнению или ненадлежащему исполнению Договора, если невыполнение обязательств произошло по вине самого туриста или по вине третьего лица, непричастного к предоставлению предусмотренных Договором услуг по турпродукту.

8.3. Стороны не несут ответственность за возможный ущерб, нанесенный туристу по его собственной вине или по вине третьих лиц, оказавших услуги, не являющиеся предметом Договора, не оговоренные в ваучере, и вызванные инициативой самого туриста во время совершения путешествия.

8.4. Стороны не отвечают за решения официальных казахстанских или иностранных государственных органов и иных организаций, нанесших ущерб туристу, если эти решения не были вызваны виновными действиями Сторон.

8.5. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по турпродукту и/или Договору, если неисполнение оказалось следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы в стране резидентства Сторон, временного пребывания и/или транзита туристов, возникшим помимо воли и желания, контроля Сторон и которые невозможно предвидеть, предотвратить, контролировать и/или избежать любыми доступными для Сторон способами. К таким обстоятельствам приравниваются решения органов государственной власти, вследствие которых исполнение Договора ограничивается и/или становится невозможным. Положения данного пункта применимы так же по отношению к лицам, оказывающим отдельные туристские услуги, входящие в турпродукт.

8.6. Туроператор несет предусмотренную законодательством РК ответственность перед туристом за неоказание или ненадлежащее оказание ему услуг, входящих в турпродукт, в том числе за действия (бездействия) третьих лиц, у которых им бронировались услуги, за исключением тех случаев, по которым правовыми актами РК и международным правом установлено, что ответственность перед туристом за такие случаи несет третье лицо.

8.7. Неисполнение или ненадлежащее исполнение Турагентом поручений и/или предусмотренных Договором условий (например, нарушение сроков и порядка предоставления или документов по Договору; нарушение условий оплаты стоимости турпродуктов, ФПР и штрафов, и т.п.), Стороны рассматривают как неисполнение существенных условий Договора, означающее отказ Турагента от забронированных турпродуктов, налагающий на Турагента обязанность выплаты по требованию Туроператора в течение пяти банковских дней (после получения соответствующего требования от Туроператора) компенсации в размере ФПР Туроператора по исполнению аннулированной из-за виновных действий и/или бездействий Турагента сделки.

8.8. Туроператор имеет право предъявить Турагенту регрессные требования за ущерб, причиненный туристу виновными действиями или бездействиями Турагента (в том числе, но, не ограничиваясь, ненадлежащее исполнение поручения и/или условий Договора, предоставление ненадлежащей и недостоверной информации, необходимой туристу при выборе турпродукта и/или во время путешествия, невыполнение или ненадлежащее выполнение денежных обязательств и др.), если этот ущерб был возмещен туристу Туроператором в претензионном порядке или по решению суда. Турагент обязан возместить такой ущерб Туроператору в полном объеме в течение 10 (десяти) календарных дней с момента предъявления Туроператором требования.

8.9. Туроператор в качестве меры по обеспечению исполнения Турагентом обязательств по Договору вправе удержать (без подписания между Сторонами каких-либо обоюдных документов) перечисленные Турагентом суммы по оплате стоимости турпродуктов, доплатам за них или выставленным неустойкам и пени из любых очередных платежей Турагента, при этом данные обстоятельства не освобождают Турагента от ответственности за надлежащее исполнение обязательств по оплате стоимости турпродукта.

8.10. За нарушение сроков оплаты турпродукта Туроператор вправе требовать, а Турагент в таком случае обязан выплатить Туроператору пеню в размере 0,5% (ноль целых пять десятых процента) от неоплаченной суммы за каждый календарный день просрочки, но не более 50% (пятидесяти процентов) от общей стоимости турпродукта, по которому допущена просрочка платежа. Выплата пени не освобождает Турагента от исполнения обязательств, предусмотренных Договором.

8.11. Туроператор вправе в одностороннем порядке в любое время без какого-либо согласия Турагента аннулировать ранее подтвержденную заявку на турпродукт (в том числе, в случае нарушения Турагентом сроков и условий оплаты стоимости турпродукта). В данном случае вся ответственность возлагается на Турагента.

8.12. В случае внесения в турпродукт (после подтверждения Туроператором заявки на него) по инициативе Турагента и (или) туриста каких-либо изменений и (или) дополнений (в частности, но не ограничиваясь: замена отеля, дат, корректировка паспортных данных и т.п.), Турагент обязуется выплатить Туроператору суммы расходов на внесение таких изменений и (или) дополнений, путем удержания Туроператором соответствующих денежных сумм Турагента либо выставления к оплате отдельного счета, подлежащего оплате Турагентом в течение 2 (двух) банковских дней со дня его выставления Туроператором.

8.13. При каждом / любом изменении условий заявки (бронирования) турпродукта после первоначального её подтверждения Туроператором, Турагент бесспорно обязан выплачивать Туроператору стоимость такой услуги по внесению изменений в размере 4 (четырёх) месячных расчетных показателей, по действующей на момент выставления счета ставке, на каждого туриста, указанного в такой заявке, а также возмещать Туроператору все расходы, вызванные таким изменением первоначальной заявки (бронирования).

8.14. В случае отказа Турагентом от турпродукта (аннуляции) по любым основаниям, Турагент обязуется выплатить Туроператору штраф за такой отказ (аннуляцию), путем удержания Туроператором суммы фактически понесенных расходов, в размерах, указанных на сайте, в личном кабинете или в системе бронирования. В случае отсутствия размеров фактически понесенных расходов, такая сумма сообщается Турагенту Туроператором.

8.15. Размеры штрафов за отказ (аннуляцию) Турагентом от турпродукта могут изменяться Туроператором в одностороннем порядке в зависимости от правил и требований как третьих лиц, сформировавших (как в части, так и в полном объеме) турпродукт (услугу), так и непосредственно мест размещения (отелей, гостиниц и т.п.) и других лиц, оказывающих услуги, входящие в турпродукт.

8.16. В случае аннуляции Турагентом от турпродукта по любым основаниям после подтверждения Туроператором заявки на него, вне зависимости предъявлен ли или нет Туроператором штраф, указанный в вышеуказанной таблице п.8.14 Договора, Турагент обязуется выплатить Туроператору штраф в размере 4 (четырёх) месячных расчетных показателей с каждого туриста возрастом свыше двенадцати лет, с каждого двух туристов возрастом от двух до двенадцати лет, за исключением туристов категории infant, по действующей на момент выставления штрафа ставке.

8.17. В случае аннуляции Турагентом или туристом по любым причинам от турпродукта, сформированного на даты поездки, приходящиеся на «Новогодний период» (для целей настоящего Договора под «Новогодним периодом» подразумевается период, предусматривающий заезд туриста(-ов) в отель (гостиницу) с 20 декабря по 10 января, обе даты включительно), Турагент выплачивает Туроператору штраф от стоимости такого турпродукта в следующих размерах:

8.17.1. аннуляция заявки, осуществленная / заявленная Турагентом менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты начала турпродукта, влечёт штраф на Турагента в размере 100% (сто процентов) от общей стоимости такого турпродукта;

8.17.2. аннуляция заявки, осуществленная / заявленная Турагентом более чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты начала турпродукта, влечёт один из следующих штрафов на Турагента: а) в размере 10% (десять процентов) от общей стоимости такого турпродукта или б) в размере фактических затрат Туроператора, связанных с аннуляцией заявки Турагентом (при этом, Турагент осознает и подтверждает, что размер таких фактических затрат Туроператора может составлять 100% от общей стоимости турпродукта).

8.17.3. Турагент согласен, что выплата Турагентом предусмотренных штрафов, осуществляется путём удержания Туроператором соответствующих денежных сумм, ранее оплаченных Турагентом в счёт оплаты стоимости турпродукта или отдельным платежом Турагента на основании соответствующего счета Туроператора.

8.18. В случае аннуляции заявки на турпродукт даты поездки, которой приходится на «Высокий сезон», Турагент выплачивает Туроператору 100% штраф от стоимости турпродукта. Для целей настоящего пункта Договора под понятием «Высокий сезон» понимается: Международный женский день, Наурыз, майские праздники, осенние школьные каникулы, раннее бронирование, иные праздничные мероприятия и даты как в Республики Казахстан, так и в стране назначения по турпродукту, и т.п..

8.19. Размеры штрафов за аннуляцию заявки, иных штрафов, а также размеры расходов за внесение изменений и (или) дополнений в турпродукт, применительно конкретно по: а) направлениям турпродукта – странам; б) турпродуктам, сформированным к непосредственному началу их использования в отправной точке туристского маршрута, которая будет находиться за пределами Республики Казахстан (Россия, Украина и другие страны); в) по местам размещения (отелям, гостиницам и т.п.) - будут указываться Туроператором на Сайте, которые будут обязательными к оплате Турагентом.

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

8.21. В случае депортации туриста, вследствие допущенных им противоправных действий и (или) бездействий либо по иным основаниям, Туроператор не отвечает за такие действия и (или) бездействия туриста, а также не оплачивает какие либо расходы, связанные с депортацией туриста. Если депортация туриста связана с нарушением им визовых правил, и в связи с этим на Туроператора будет наложен штраф со стороны перевозчика или иного лица, то такой штраф в полном размере должен быть компенсирован / оплачен Турагентом в пользу Туроператора, в течение 3 (трёх) банковских дней со дня выставления Туроператором соответствующего счета на оплату.

8.22. Туроператор не несет ответственность за снятие туриста с маршрута (при начале, во время и при возврате из путешествия) пограничными, таможенными и иными службами за нарушения правил паспортного, валютного или таможенного контроля, а также за нарушение туристом иных правил, а также в случае запрета для туриста на выезд из Республики Казахстан.

8.23. Туроператор не несет ответственность за качество дополнительных услуг, самостоятельно заказанных туристом у третьих лиц. Невостребованные по инициативе туриста плановые услуги, входящие в турпродукт, не компенсируются. При отставании туриста от группы все связанные с этим расходы относятся на его счет.

8.24. Туроператор не несет ответственность за: подлинность, правильность и срок действия документов туристов; за охрану и (или) сохранность имущества (ценностей) и документов туристов; несоответствия принятого в стране и месте (временного) пребывания уровня услуг личному субъективному представлению (мнению) туриста об этих услугах.

8.25. Если турист в период нахождения на борту воздушного судна совершает неадекватные для окружающих действия, создающие дискомфорт для пассажиров и членов экипажа, и не выполняет требования экипажа, то такие действия расцениваются как угроза безопасности полета. В этом случае экипаж имеет право применить меру пресечения вплоть до незапланированной посадки для снятия туриста с борта воздушного судна, при этом расходы по незапланированной посадке и иные возникшие вследствие этого расходы, несет турист. Если в связи с этим на Туроператора будет наложен штраф со стороны перевозчика или иного лица, то такой штраф в полном размере должен быть компенсирован / оплачен Турагентом и (туристом) в пользу Туроператора, в течение 3 (трёх) банковских дней со дня выставления Туроператором соответствующего счета на оплату.

8.26. В случае невозможности исполнения заявки на тур и (или) договора на туристское обслуживание, а равно не использования турпродукта (как в части, так и в полном объеме), возникшие по вине и (или) иным обстоятельствам у туриста и (или) Турагента, турпродукт подлежит оплате в пользу Туроператора в полной его стоимости.

8.27. В аннуляции турпродукта по инициативе Турагента/туриста, включающей авиаперевозку как регулярными, так и чартерными рейсами, Турагент выплачивает Туроператору 100% штраф от стоимости таких авиабилетов. В данном случае Туроператор вправе бесспорно удержать (без подписания между Сторонами каких-либо обоюдных документов) перечисленные Турагентом денежные суммы в счет оплаты стоимости таких авиабилетов.

8.28. Помимо всех условий, отраженных в Договоре, в случае применения санкций, наличия фактически понесенных расходов при аннуляции, внесения изменений и иных обстоятельств по заявкам, сумма штрафа (санкций) и/или фактически понесенных расходов будут отражены в личном кабинете, в системе бронирования и/или сообщается Туроператором письменно/электронно путем направления соответствующего письма.

## **9. Порядок рассмотрения претензий туриста и разрешения споров по Договору**

### **9.1. Порядок рассмотрения претензий туристов:**

9.1.1. Жалобы, заявления, (досудебные) претензий, иски туриста (далее обобщенно – претензии) по вопросам, касающимся оконченного турпродукта, подлежат самостоятельному рассмотрению Турагентом в порядке, указанном в договоре на туристское обслуживание. При этом Туроператор, в свою очередь, при необходимости, по письменному запросу Турагента предоставляет последнему сведения, разъяснения, пояснения (в т.ч. письменные) в рамках рассмотрения Турагентом таких претензий и исков. Запрос Турагента для этих целей должен быть оформлен письменно на бланке Турагента с точным изложением сути претензий туристов и с указанием требований, заявленных туристом, после чего направляется Туроператору по электронному адресу: [kz.legal@anextour.com](mailto:kz.legal@anextour.com). Срок рассмотрения такого запроса определяется Туроператором в каждом конкретном случае.

9.1.2. В случае обращения туриста с претензией напрямую в адрес Туроператора, такая претензия пересылается Турагенту для его дальнейшего рассмотрения в порядке, указанном в пп.9.1.1. Договора. В случае отказа Турагента от рассмотрения такой претензии, ответственность за отказ от рассмотрения претензии возлагается на Турагента.

9.1.3. Запрос Турагента по претензиям туриста в период тура направляются по электронному адресу: [kz.sales@anextour.com](mailto:kz.sales@anextour.com). Запрос, касающийся претензий туриста по экстренным вопросам\*, разрешаются Сторонами в оперативном порядке по любым способам связи, доступных для таких целей.

*\* Под «экстренными вопросами» для целей пп.9.1.3. Договора следует понимать любые вопросы, рассмотрение которых в порядке, указанном в пп.9.1.1. Договора, может привести к значительному ущербу туристу и/или вопросы, требующие немедленного решения в силу каких-либо независимых от Сторон обстоятельств (включая, но не ограничиваясь, отказ туристу в посадке на рейс, отказ в размещении, депортация туриста, чрезвычайная ситуация с туристом и др.).*

### **9.2. Порядок разрешения споров по Договору между Сторонами:**

9.2.1. Все споры и разногласия, возникшие между Сторонами из Договора или в связи с его исполнением, неисполнением или ненадлежащим исполнением, разрешаются путем переговоров. По всем спорам между Сторонами досудебный порядок урегулирования спора обязателен. Срок рассмотрения претензии Стороной, в адрес которой поступила досудебная претензия от другой Стороны, составляет 15 (пятнадцать) календарных дней со дня отправки такой претензии.

9.2.2. В случае истечения срока рассмотрения претензии и/или невозможности Сторонами разрешения споров по Договору и/или по любым вопросам, касающиеся действительности, исполнения, прекращения, расторжения Договора, такие споры подлежат рассмотрению на русском языке в Специализированном межрайонном экономическом суде города Алматы согласно законодательству РК.

## **10. Обработка персональных данных туристов**

10.1. Стороны обязуются принимать предусмотренные законодательством РК всевозможные разумные меры по обеспечению конфиденциальности и безопасности персональных данных туристов при их обработке. Каждая из Сторон несет персональную ответственность за допущенные нарушения во время обработки персональных данных туристов.

10.2. Направляя / подавая любую заявку Туроператору на бронирование турпродукта, в том числе посредством системы бронирования, Турагент гарантирует наличие у него соответствующего требованиям законодательства РК согласия субъекта персональных данных – туриста(-ов), поименованного(-ых) в такой заявке, на обработку их персональных данных, (трансграничную) передачу их персональных данных третьим лицам (в т.ч. нерезидентам РК), а также гарантирует об отсутствии условия об уведомлении туристов о такой передаче его персональных данных третьему лицу. Обязанность предоставления доказательств наличия такого согласия возлагается на Турагента. В случае отсутствия у Турагента такого согласия вся ответственность и удовлетворение любых требований туриста и иных лиц, возлагается на Турагента.

10.3. Туроператор осуществляет обработку переданных ему Турагентом персональных данных туристов на основании 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 передача, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.

10.4. Туроператор имеет право передать / поручить обработку персональных данных туриста другому лицу, для целей формирования турпродукта для туриста. После достижения целей обработки персональных данных туриста, Туроператор вправе незамедлительно прекратить обработку персональных данных туриста и вправе уничтожить соответствующие персональные данные в сроки, предусмотренные законодательством РК.

### **11. Порядок подписания, изменения, дополнения и расторжения Договора**

11.1. Договор может быть подписан как на бумажном носителе, так и в электронном формате с помощью ресурсов электронного документооборота. В случае подписания Сторонами Договора в электронном формате, датой подписания Договора считается дата, указанная на 1-странице Договора или дата его подписания Туроператором (в зависимости от того, какая дата наступит ранее) и Договор, подписанный таким способом, признается Сторонами подлинным, равнозначным Договору на бумажном носителе согласно законодательству РК в сфере электронного документооборота и электронной цифровой подписи.

11.2. В случае подписания Сторонами Договора и иных документов по Договору в электронном формате с помощью сторонних ресурсов, все вопросы, связанные с документооборотом (сбой, технические неполадки, сервисное обслуживание и др.), а также вопросы, связанные со сбором, обработкой, хранением, распространением, защитой, уничтожением персональных данных Сторон, регулируются внутренним регламентом правообладателя таких ресурсов.

11.3. Любые изменения и дополнения к Договору являются неотъемлемой частью Договора и имеют силу только в том случае, если они оформлены в письменном виде на бумажном носителе и/или в электронном формате, подписаны уполномоченными представителями Сторон.

11.4. Договор может быть расторгнут в досрочном порядке по следующим основаниям:

11.4.1. по соглашению Сторон;

11.4.2. в одностороннем порядке путем направления уведомления за 15 (пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения;

11.4.3. по иным основаниям, предусмотренным законодательством РК.

11.5. Туроператор, вне зависимости от условий Договора, вправе в одностороннем порядке в любое время и по любым основаниям, без уведомления и объяснения причин приостановить или расторгнуть Договор без подписания между Сторонами соглашения о расторжении. При этом данное право Туроператора может быть реализовано в виде наложения на (не)определенный срок Турагенту временного и/или постоянного ограничения и/или запрета: 1) на совершение каких-либо действий в системе бронирования и/или 2) доступа в личный кабинет с дальнейшим или без дальнейшего восстановления. В таком случае датой расторжения Договора считается дата совершения Туроператором вышеуказанных действий или одного из них.

11.6. В случае расторжения Договора по основаниям, указанным в Договоре, для Сторон наступают последствия, предусмотренные законодательством РК, Договором.

### **12. Заключительные положения**

12.1. Вся информация и документация, переданная и полученная Сторонами в ходе исполнения Договора, признаются Сторонами конфиденциальной информацией и не подлежат разглашению или передаче третьим лицам, как в период действия Договора, так и после его прекращения в течение 5 (пяти) лет, за исключением передачи лицам, которые по законодательству РК вправе получить такую информацию, за исключением передачи персональных данных туристов согласно условий Договора.

12.2. Утрата юридической силы одним из положений Договора не является причиной для утраты юридической силы остальных условий Договора.

12.3. Договор вступает в силу с даты, указанной на 1-странице Договора, и распространяет свое действие на взаимоотношения Сторон, возникшие этой с даты (с учетом п.11.1 Договора). Договор действует по 31 января 2026 года, а в части взаиморасчетов - до полного их исполнения. В случае если Договор не будет расторгнут Сторонами до 31 января 2026 года, срок действия Договора считается продленным по 31 января 2027 года. Дальнейшее продление срока действия Договора после 31 января 2027 года недопустимо, если об этом Сторонами не будет согласовано иное.

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

12.5. Отношения между Сторонами по Договору регулируются законодательством РК и непосредственно отраженными в Договоре условиями, обычаями делового оборота.

12.6. Договор заключен в двух оригинальных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон. Все документы (в частности письма, заявки и другие), оформленные во исполнение Договора в отсканированном формате, а также в электронном формате в виде писем и иной переписке являются действительными и обязательными для каждой Стороны до момента получения оригиналов таких документов (если получение их оригиналов подразумевается по смыслу).

12.7. Все уведомления по Договору (в т.ч. по заявкам на турпродукты) между Сторонами действительны, если такие уведомления были отправлены Сторонами в адрес друг друга посредством электронной почты и/или почтовой связи по адресам, указанным в разделе 13 Договора, или по иным средствам связи, обеспечивающих возможность фиксирования. Полный перечень контактных данных Туроператора указываются на сайте.

12.8. Обо всех изменениях в банковских, почтовых, электронных и иных реквизитах Стороны обязаны уведомлять друг друга не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента их официального утверждения. Все действия, совершенные Сторонами по старым почтовым и электронным адресам, банковским реквизитам, считаются совершенными надлежащим образом до поступления уведомлений об их изменении.

*(реквизиты и подписи Сторон на следующей странице)*

**13. Реквизиты и подписи Сторон:**

<p align="center"><b>«Туроператор»:</b>  <b>ТОО «Anex tour Kazakhstan»</b>  <b>(Анекс тур Казахстан)</b></p>	<p align="center"><b>«Турагент»:</b></p>
<p><b>Юридический и фактический адреса:</b>          РК, г.Алматы, ул.Толе би, д.101, Блок Е, 6-этаж</p>	<p align="center"><b>Юридический адрес</b>  <b>(адрес отправки почтовой корреспонденции):</b></p> <p align="center"><b>Фактический адрес:</b></p>
<p><b>БИН:</b> 140840020952</p>	<p><b>БИН ТОО / ИИН ИП:</b></p>
<p><b>Контактные данные:</b>  <b>Конт. телефонные номера:</b>          по общим вопросам: +77272242242  <b>Контактные e-mail адреса:</b>          1) almaty@anextour.com, kz.legal@anextour.com          (по общим вопросам и вопросам по Договору);          2) kz.sales@anextour.com (по вопросам про туры и направления, и по внесению изменений в заявки);          3) oplatakz@anextour.com (по вопросам оплаты, переноса денег по заявкам);          4) buhkhz@anextour.com (бухгалтерия, возврат денег)</p>	<p><b>Контактные данные:</b>  <b>Конт. телефонные номера:</b>          тел. по общим вопросам:          тел. для экстренных случаев:  <b>Контактные e-mail адреса:</b>          1)          (по общим вопросам и вопросам по Договору);          2)          (для отправки уведомлений, писем по заявкам);          3)          (по вопросам оплаты и бухгалтерских документов);</p>
<p><b>Банковские реквизиты:</b>  <b>1) ИИК (KZT):</b> KZ926017131000017631  <b>Банк:</b> АО «Народный банк Казахстана»  <b>БИК банка:</b> HSBKCKZKX  <b>2) ИИК (KZT):</b> KZ3596502F0014391107  <b>Банк:</b> АО «Forte Bank»  <b>БИК банка:</b> IRTYKZKA</p>	<p><b>Банковские реквизиты:</b>          1) ИИК (KZT):  <b>Банк:</b>  <b>БИК банка:</b>          2) ИИК (KZT):  <b>Банк:</b>  <b>БИК банка:</b></p>
<p><b>Генеральный директор</b>  <b>Бунядов Рашад Рамиз оглы</b></p>	