

**АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР № KZ-\_\_\_\_\_/25**  
**на реализацию туристского продукта**

г. Алматы

«\_\_» \_\_\_\_ 2025г.

**ТОО «JOINUP! Kazakhstan»**, лицензия №19022898 от 22.11.2019г., именуемое в дальнейшем «**Туроператор**», в лице Директора Руденковой Елены Владимировны, действующей на основании Устава, с одной стороны, и

«\_\_\_\_\_», именуемое в дальнейшем «**Турагент**», в лице \_\_\_\_\_ действующий на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, при совместном упоминании именуемые Стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Турагент от своего имени, но за счет и в интересах Туроператора, реализует и продвигает туристский продукт (турпродукт)/ тур, а также иные услуги (туристские услуги) Туристу (потребителю – по договору на туристское обслуживание) в порядке и на условиях, установленных настоящим Договором. Тур сформирован туроператором нерезидентом Республики Казахстан в соответствии с заявкой Турагента в интересах Туриста, согласно Закону Республики Казахстан «О туристской деятельности в Республике Казахстан». Туроператор действует от своего имени за счет и в интересах туроператоров нерезидентов Республики Казахстан, с которыми заключены соответствующие договора (контракты).
- 1.2. Настоящий Договор регулируется нормами статьи 869 ГК РК (Договор субкомиссии) и заключен в целях исполнения Туроператором Договора комиссии, который предоставляет Туроператору право реализовывать туристский продукт туроператора нерезидента Республики Казахстан.
- 1.3. Турагент обязуется оплатить Туроператору стоимость туристского продукта в полном объеме за минусом агентского вознаграждения.
- 1.4. Туристские услуги, входящие в состав реализуемых турпродуктов по настоящему Договору, должны быть предварительно забронированы Турагентом и подтверждены Туроператором.
- 1.5. Турагент осуществляет турагентскую деятельность по продвижению и реализации туристского продукта Туроператора в соответствии с действующим законодательством и на условиях, определенных настоящим Договором.
- 1.6. От имени Турагента действия по выполнению условий настоящего Договора осуществляют должностные лица Турагента (лица, находящиеся в трудовых отношениях с Турагентом), через которых Турагент по закону или в соответствии с учредительными документами приобретает юридические права (обязанности) и выполняет их.
- 1.7. Настоящий Договор является надлежащей формой подтверждения полномочий Турагента на совершение сделок с туристами от имени Туроператора и не требует оформления доверенности.
- 1.8. По настоящему Договору Турагент наделяется полномочиями заключать договора на туристское обслуживание с Туристом (Потребителем). Турагент обязан заключать договоры в строгом соответствии с действующим в Республике Казахстан законодательством и условиями настоящего Договора. При не соответствии отступлении от законодательных требований и/или указаний Туроператора ответственность перед Туристом (Потребителем) за невыполнение либо не надлежащее выполнение несет Турагент без права регрессного требования к Туроператору. Рекомендованная Туроператором форма договора на туристское обслуживание может быть размещена на сайте [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz).
- 1.9. Туристские услуги, входящие в Туристский продукт (Тур), сформированный и реализованный на основании данного Договора и заявок Турагента, предоставляются за пределами Республики Казахстан.
- 1.10. Турагент подтверждает, что уведомил компетентные государственные органы о начале осуществления деятельности турагента в соответствии с Законом Республики Казахстан «О разрешениях и уведомлениях».

## 2. ТЕРМИНОЛОГИЯ ДОГОВОРА

Во избежание неодинакового толкования терминов, Стороны договорились, что в настоящем Договоре термины употребляются в таком значении:

Стороны: Турагент и Туроператор;

**Турагент (Агент)** - лицо (юридическое или индивидуальный предприниматель), которое продвигает и реализует туристам туристский продукт, сформированный Туроператором в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

**Туроператор** - юридическое лицо, которое формирует и предоставляет Турпродукт (туроператор нерезидент Республики Казахстан), который Турагент реализует Туристу на условиях, изложенных в Договоре и юридическое лицо резидент Республики Казахстан, заключившее договор с туроператором нерезидентом Республики Казахстан;

**Формирование туристского продукта** - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные туристские услуги, входящие в туристский продукт;

**Туристский продукт (Турпродукт, Тур)** - комплекс туристских услуг, включающий путешествие по определенному маршруту в рамках определенных сроков, за исключением услуг по визовой поддержке;

**Турист** - физическое лицо, которое приобрело Турпродукт у Турагента, 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;

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

**Туристская путевка (Путевка)** - документ, подтверждающий право на получение комплекса туристских услуг;

**Визовая поддержка** - консультации и услуги по подготовке документов в посольство / консульство / миграционную службу (не входит в состав турпродукта);

**Система бронирования Join UP! Online** – интернет-ресурс, размещенный по адресу [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz), доступ к которому предоставляется Турагенту Туроператором на основании настоящего Договора, посредством создания Личного кабинета Турагента и выдачи индивидуального логина и пароля к нему;

**Личный кабинет** - раздел Системы бронирования Join UP! Online, содержащий информацию о Турагенте, его уполномоченных лицах, информацию об оформленных заявках и оказанных услугах в рамках настоящего Договора;

**Заявка (Лист бронирования)** - письменный запрос Турагента по поручению Туриста о формировании и предоставлении Тура, полученный в оригинале или по факсу или в электронном виде за подписью Турагента либо через Систему бронирования Join UP! Online, содержащий перечень услуг и сведений необходимых для оформления Тура. В данном Договоре Лист бронирования считается офертой, то есть предложением на заключить Договор на туристское обслуживание;

**Цена туристского продукта, СПО (стоимость)** – специальные предложения Туроператора указанные на сайте, в каталогах и других, в том числе и рекламных материалах Туроператора, сведения о стоимости услуг, которую может оплатить Турист при приобретении турпродукта. В эту сумму могут быть включены стоимость услуг, оказываемых Туроператором, транспортными компаниями, страховыми компаниями и другими субъектами туристской деятельности, а также консультационно-информационные услуги по подбору тура, которые Туристу предоставляет непосредственно Турагент;

**Агентское вознаграждение** – вознаграждение Турагента за выполнение функций продвижения и реализации турпродукта Туроператора Туристу;

**Транзитные средства** – денежные средства (за вычетом агентского вознаграждения), уплаченные Туристом Турагенту за турпродукт Туроператора, не являются доходом и собственностью Турагента;

**Подтверждение Заявки (акцепт)** – подтверждение Туроператора электронным, факсимильным, почтовым средствами связи на Лист бронирования Турагента, в котором содержится согласие Туроператора на предоставление Тура. Такой ответ Туроператора может быть в виде счета на оплату, выписанного на имя Турагента в соответствии с бронированием. Подтверждение Заявки в настоящем Договоре считается акцептом Туроператора;

**Аннуляция** – сделанный Турагентом по поручению Туриста (потребителя) письменный (в т.ч., но не ограничиваясь факсом, электронной почтой, через систему бронирования Join UP! Online) отказ от заказанного и/или приобретенного у Туроператора Тура или его части;

**Изменение заявки Турагента** – отказ от части туристских услуг Заявки Турагента. Отказ от всех туристских услуг Заявки Турагента и представление новой Заявки Турагентом, отличной от ранее поданной, признается аннуляцией предыдущего бронирования и запросом нового;

**Вид и способ обеспечения питания во время туристской поездки** – система обслуживания туристов в гостинично-ресторанной сфере, определяется в настоящем Договоре и других, необходимых для путешествия туриста документах следующим образом: RO – отсутствует питание (проживание без питания);

ВВ – только завтрак; НВ – полупансион (завтрак, обед / ужин), FB – полный пансион (завтрак, обед, ужин), AL – все включено, UAL- ультра все включено;

**Рекламация** – претензия, которая предъявляется Турагентом или Туристом Туроператору в связи с несоответствием качества услуг условиям договора;

**Прайс (прайс-лист)** – документ, предоставляемый Туроператором Турагенту и содержащий описание Тура, право на реализацию которого предоставляется Турагенту на условиях настоящего Договора, его стоимость, перечень услуг, входящих в него;

**Коммерческий курс Туроператора** - денежный эквивалент иностранной валюты к тенге, способ определения которого определяется настоящим Договором, размещается Туроператором на сайте [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz) и применяется при определении суммы оплаты туристского продукта, который принадлежит Туроператору;

**Высокий сезон** - это период наибольшей деятельной активности в туризме, период высоких тарифов на туристские услуги, определяется по каждому из направлений туристских путешествий отдельно. Информация об условиях продажи туристского продукта и сроки высокого сезона по каждому из направлений размещаются на сайте Туроператора [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz).

**Акции** - специальные предложения (условия) Туроператора, отличающиеся от условий настоящего Договора в части продажи туристского продукта, сроков бронирования и аннуляции, которые размещены на сайте Туроператора [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz), такие условия имеют силу договора.

**Документы на Тур** - материальная ценность, созданная Туроператором, подтверждающая право Туриста на получение туристских услуг, имеющих установленную цену. К указанным документам относятся ваучер, путевка, страховой сертификат, авиабилеты и / или другие проездные документы.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

#### 3.1. Туроператор обязан:

3.1.1. Оформлять и выдавать или направлять в т.ч., но не ограничиваясь факсом, электронной почтой, через открытие доступа к печати в системе Join UP! Online Турагенту в порядке, предусмотренном настоящим Договором, документы (ваучеры (путевки), страховые полисы, проездные документы) на каждую группу Туристов (Туриста), обязанность по предоставлению которых возложена на Туроператора.

3.1.2. Предоставлять по запросу Турагента информацию о наличии Тура, туристских услуг, которые включаются в туристский продукт и реализуется Турагентом: место предоставления туристских услуг; программу туристского обслуживания; характеристику транспортных средств, осуществляющих перевозки, в частности их вид и категорию; характеристику отелей и других объектов, предназначенных для предоставления услуг по временному размещению, в том числе место их расположения, категорию, сведения о подтверждении соответствия услуг гостиницы установленным требованиям, сроки и порядок оплаты гостиничного обслуживания, виды и способы обеспечения питания во время туристской поездки; минимальное количество туристов в группе; цену Тура, любую другую информацию, что необходима Турагенту для реализации туристского продукта Туроператора. Такую информацию Туроператор предоставляет Турагенту при заключении и подписании настоящего Договора, через размещение на сайте [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz), а также при оформлении Заявок и онлайн бронировании через систему Join UP! Online.

3.1.3. Осуществлять бронирование туристских услуг в соответствии с предоставленным Турагентом Листом бронирования при наличии возможности у Туроператора обеспечивать предоставление запрошенных услуг.

3.1.4. Своевременно акцептировать Заявку Турагента.

3.1.5. Не разглашать конфиденциальную информацию Турагента, ставшую известной Туроператору в связи с исполнением настоящего Договора.

3.1.6. Туроператор не имеет права разглашать любые персональные данные, которые стали ему известны при осуществлении своей деятельности без соответствующего письменного согласия субъекта таких данных или во исполнение соответствующего решения уполномоченного государственного органа. Туроператор обязуется обрабатывать и хранить персональные данные только в целях исполнения настоящего Договора.

3.1.7. В случае возникновения чрезвычайного происшествия с Туристом во время путешествия, Туроператор, обязан незамедлительно с момента, когда он узнал или должен был узнать о чрезвычайном происшествии, информировать о случившемся в письменном виде уполномоченный орган и уполномоченный орган в сфере гражданской защиты, а также Турагента в целях информирования семьи Туриста.

#### 3.2. Туроператор имеет право:

3.2.1. По согласованию с Турагентом и/или Туристом вносить изменения в подтвержденный и оплаченный Турагентом Турпродукт в случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором.

3.2.2. Аннулировать заказанный и/или подтвержденный Турпродукт в случае неполучения или получения в неполном объеме в установленный Договором срок оплаты за Турпродукт или в связи с другими нарушениями Турагента условий настоящего Договора или требований действующего законодательства.

3.2.3. Отказать Турагенту в выдаче документов на тур, в том числе проездных документов, страхового полиса, ваучера и других, в случае неполной или несвоевременной оплаты любых туристских продуктов (туристской услуги) или задолженности по оплате в пользу Туроператора.

3.2.4. Требовать внесения изменений в Договор или его расторжения в связи с изменением существенных условий заключенных Туроператором договоров и/или обстоятельств, которыми стороны руководствовались при заключении настоящего Договора.

3.2.5. Использовать предоставленные Турагентом данные (почтовый адрес, электронная почта, адрес сайта, телефонные номера, номера мобильного телефона и т.д.) для исполнения настоящего Договора.

3.2.6. Нести ответственность перед Туристом в размере, не превышающем стоимость туристского продукта (туристской услуги), за убытки, возникшие по вине Туроператора, и при наличии прямой причинно-следственной связи между понесенными убытками и действием Туроператора. Размер возмещения убытков, причиненных Туристу по вине Туроператора, не может превышать размера фактически нанесенного ущерба.

3.2.7. Аннулировать неподтвержденный Тур, в случае не получения ответа на запрос в системе Join UP! Online в течение 48 часов с момента его направления.

### **3.3. Турагент обязан:**

3.3.1. Продвигать и реализовывать туристский продукт Туроператора Туристу путем заключения договоров на туристское обслуживание, согласно пункту 1.8. Договора. Заключать с Туристами договоры на туристское обслуживание в соответствии с действующим в Республике Казахстан законодательством, а также вести учет заключенных договоров.

3.3.2. При продвижении и реализации туристского продукта соблюдать требования действующего законодательства.

3.3.3. Формировать Лист бронирования только на основании предоставленных Туроператором цен на туристский продукт, доведенных до Турагента в любой форме.

3.3.4. Своевременно подавать Туроператору Лист бронирования туристских услуг, запрашиваемых по поручению Туриста (Потребителя), заполненный в соответствии с требованиями настоящего Договора.

3.3.5. В сроки, установленные Туроператором, передавать Туроператору действующие на момент потребления туристских услуг, отвечающие требованиям страны временного пребывания, паспорта и другие документы туристов, необходимые для оформления въездных виз в страну посещения туриста, если визовую поддержку оказывает Туроператор, а также обеспечивать их явку в Посольство страны посещения в день и время, указанные Туроператором. В случае не передачи паспортов и других документов Туристов Туроператору, обязанность по хранению таких документов возлагается на Турагента.

3.3.6. За три дня до начала путешествия в письменной форме предоставить туристам сведения об особенностях путешествия, включающие в себя необходимую и достоверную информацию о правилах въезда, выезда и пребывания в стране (месте) временного пребывания, о законодательстве, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды, а также об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов. Дополнительно Турагент обязан информировать Туриста о том, что размещение в номере отеля страны пребывания и освобождение номера производится с учетом расчетного часа, предусмотренного отелем по местному времени (и оплате в составе Тура подлежат полные сутки бронирования вне зависимости от фактического нахождения Туриста в номере отеля), порядке рассмотрения Туроператором и его представителями в стране пребывания претензий (обращений, жалоб) и другую, предусмотренную действующим законодательством информацию. Турагент обязуется возместить любые убытки Туроператора и Туриста, причиненные предоставлением Туристу неполной и/или недостоверной информации.

3.3.7. Сообщать туристам о времени и дате вылета воздушного судна или отправки наземного транспорта (в случае, если транспортные услуги включены в тур). Турагент за 1 (одни) сутки до вылета воздушного судна обязан уточнять время вылета воздушного судна и доводить информацию до Туриста. В случае невыполнения данного условия Турагент самостоятельно несет имущественную ответственность перед Туристом.

- 3.3.8. Получать у Туроператора и выдавать Туристам ваучеры (путевки) и другие документы, оформленные Туроператором в соответствии с требованиями настоящего Договора, удостоверяющие право Туриста на получение туристских услуги и подтверждающие факт их оплаты.
- 3.3.9. Обеспечить оформление необходимых для получения комплекса туристских услуг документов, кроме документов, обязанность по оформлению которых возложена на Туроператора.
- 3.3.10. Совершать иные действия, направленные на надлежащее выполнение условий настоящего Договора.
- 3.3.12. Не разглашать конфиденциальную информацию Туроператора, которая стала известна Турагенту в связи с выполнением условий настоящего Договора.
- 3.3.13. Сообщать Туроператору, по его требованию и/или запросу, любые сведения, связанные с выполнением условий настоящего Договора. Обязуется отвечать на запросы Туроператора в системе Join UP! Online не позднее 24 часов с момента получения запроса.
- 3.3.14. Проверять у Туристов наличие и правильность оформления необходимых паспортных и визовых документов на въезд и выезд.
- 3.3.15. При аннуляции или иному изменению услуг до начала потребления таких услуг, входящих в турпродукт, Турагент обязан оформить соответствующие изменения в Договор на туристское обслуживание. В случае нарушения указанного условия всю имущественную ответственность перед туристом Турагент несет самостоятельно. Любое изменение в Тур либо его аннуляция и ее условия, которые подтверждены/согласованы между Турагентом и Туроператором в системе Join UP! Online, считаются согласованными с Туристом (Потребителем) в надлежащей форме.
- 3.3.16. Возместить все расходы Туроператора, которые возникли вследствие нарушения законодательства Республики Казахстан или страны временного пребывания Туристом, в том числе и расходы, связанные с невозвратом Туристов в Республику Казахстан, депортацией.
- 3.3.17. Турагент не имеет права отступать от содержания настоящего Договора.
- 3.3.18. Оплатить Туроператору стоимость заказанного туристского продукта (туристской услуги) в срок, установленный в п.5.1.1. Договора, и независимо от размера и срока фактического получения Турагентом оплаты от Туриста.
- 3.3.19. Возместить Туроператору его расходы, связанные с отказом (аннуляцией) от заказанного и/или приобретенного у Туроператора туристского продукта (туристской услуги) или его части, а также за отмену предварительной заявки на бронирование Турагента и подачу новой заявки на бронирование Турагента, которая отличается от ранее поданной, в порядке и размере, указанном в п. 7.2.3. Договора.
- 3.3.20. Безусловно осуществлять оплату всех туристских продуктов (туристских услуг), забронированных в системе Join UP! Online.
- 3.3.21. Осуществлять деятельность на условиях настоящего Договора только при наличии необходимых полномочий для осуществления такой деятельности на территории Республики Казахстан в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
- 3.3.22. В случае обращения к Туроператору с претензией от Туриста, Турагент обязуется обратиться к Туроператору только в письменном виде, официально на фирменном бланке, с указанием номера Заяки и всех обстоятельств обращения Туриста, с приложением Договора на туристское обслуживание с Туристом, письменного обращения/претензии Туриста, фото или видео материалов (при наличии), а также иных документов, которые необходимы Туроператору для полного и надлежащего рассмотрения обращения Туриста.
- 3.3.23. Для обеспечения страховой защиты имущественных интересов Туриста, Туроператор в сфере выездного туризма осуществляет обязательное страхование Туриста в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан. Турагент обязан выдать Туристу страховой сертификат, доступ к печати которого Турагент получает в личном кабинете в системе Join UP! Online после оплаты подтвержденного Тура.
- 3.3.24. В случае возникновения чрезвычайного происшествия с Туристом во время путешествия, Турагент, обязан незамедлительно с момента, когда он узнал или должен был узнать о чрезвычайном происшествии за свой счет в письменном виде информировать уполномоченный орган и уполномоченный орган в сфере гражданской защиты, а также семью туриста.
- 3.4. Турагент имеет право:**
- 3.4.1. Получать информацию о наличии Тура, туристских услуг, включенных в туристский продукт, сформированный Туроператором, который реализуется Турагентом Туристам: место предоставления туристских услуг, программу туристского обслуживания. Общую характеристику транспортных средств, осуществляющих перевозки, в частности, их вид и категорию, характеристику отелей и других объектов, предназначенных для предоставления услуг по временному размещению, в том числе место их расположения, категории, сведения о подтверждении соответствия услуг гостиницы требованиям

законодательства страны расположения, сроки и порядок оплаты гостиничного обслуживания, виды и способы обеспечения питанием во время туристской поездки, минимальное количество туристов в группе, цену Тура и любую другую информацию, необходимую Турагенту для исполнения настоящего Договора.

3.4.2. Добросовестно рекламировать услуги Туроператора.

3.4.3. Требовать расторжения договора в связи с изменением существенных условий договора и обстоятельств, которыми стороны руководствовались при заключении договора.

#### **4. ПОРЯДОК ЗАКАЗА УСЛУГ**

4.1. К положениям раздела 4 настоящего договора применяются требования главы 23 Гражданского Кодекса Республики Казахстан, а именно: предложение заключить договор и принятия указанного предложения.

4.2. Совершение Сторонами действий, предусмотренных в п. 4.7., 4.8. настоящего Договора является отдельным соглашением, в котором стороны достигли соглашения о всех существенных условиях относительно заказа Туристом через Турагента у Туроператора туристской услуги или Тура. Указанное создает обязанность для Турагента осуществить оплату заказанных услуг полностью, и не зависит от потребления Туристом созданной услуги и/или заключения с Туристом договора на туристское обслуживание.

4.3. Информация Туроператора о программах и стоимости на каждый туристский продукт и/или дополнительные услуги, а также другая информация, предоставляемая Туроператором в соответствии с условиями настоящего Договора, является неотъемлемым условием для выполнения настоящего Договора.

4.4. По условиям настоящего договора, Турагент, после получения от Туриста поручения на реализацию ему туристского продукта и согласования с Туристом существенных условий договора о туристском обслуживании, Турагент заполняет Лист бронирования (установленного Туроператором образца) в двух экземплярах.

4.5. В Листе бронирования обязательно заполняются все существенные условия заказа;

4.6. Лист бронирования является офертой.

4.7. После надлежащего оформления Листа бронирования Турагент направляет его средствами электронной, факсимильной или почтовой связи Туроператору или оформляет его в системе бронирования Join UP! Online на сайте Туроператора, такое оформление приравнивается к письменной форме.

4.8. В случае возможности удовлетворения всех существенных условий заявки Турагента, указанный в Листе бронирования, Туроператор (не позднее чем на пятый день со дня получения Листа бронирования) осуществляет Подтверждение заявки путем его оформления на сайте Туроператора в системе бронирования Join UP! Online, с которым Турагент может ознакомиться и распечатать. Указанные действия считаются принятием предложения (акцепта) Туроператором предоставить услугу и/или Тур заказанный Турагентом (оферту). Туроператор направляет Турагенту с помощью системы бронирования Join UP! Online счет на оплату Тура. Все счета на оплату, отправленные Туроператором по электронной почте, факсу или выставлены через систему бронирования Join UP! Online, имеют силу счетов, оформленных в письменном виде.

4.9. Стороны свидетельствуют и подтверждают, что ваучер, авиабилеты и страховой полис, выписанные Туроператором на имя Туриста, являются материальной ценностью, созданной Туроператором в соответствии с Заявкой Турагента, и свидетельствуют о фактическом заказе, подлежащем оплате, и создании Туроператором условий для их использования.

4.10. Подтверждение заказа должно содержать все существенные условия бронирования. Турагент обязан проверить правильность отражения данных Туристов и соответствие заказанных услуг в подтвержденном Туре и в течение 24 часов с момента подтверждения сообщить о несоответствии заказанных услуг и/или данных Туристов (при наличии таковых). При не поступлении такого сообщения в указанный срок, условия Тура и данные Туристов считаются корректными и внесение изменений в условия подтвержденного Тура происходит по правилам, установленным настоящим Договором. Финансовую ответственность перед Туристом несет Турагент.

4.11. После фактического получения Турагентом Подтверждения заявки, Турагент наделяется полномочиями на заключение с Туристом договора на туристское обслуживание в соответствии с пунктами 1.7, 1.8. настоящего Договора.

4.12. Турагент имеет право на заключение Договора на туристское обслуживание и до момента фактического получения Подтверждения заказа от Туроператора, однако, в данном случае такой Договор на туристское обслуживание вступает в силу в части выполнения своих обязательств Туроператором только после получения Турагентом Подтверждения заказа.

4.13. Турагент обязуется отказывать Туристу в заключении договора на туристское обслуживание, если:

- а) срок действия визы с момента пересечения границы страны, на въезд в которой выдана виза, меньше продолжительности пребывания туриста в этой стране;
- б) виза использована по количеству въездов (выездов) в (из) соответствующей страны;
- в) срок действия паспорта с момента пересечения границы страны, в которой путешествует Турист, меньше срока, установленного компетентными органами этой страны и / или государственными органами Республики Казахстан;
- г) неправильно оформлены документы, дающие право на выезд детей за границу Республики Казахстан, а именно:

- отсутствует нотариальная доверенность родителей или законных представителей детей, в случае необходимости самостоятельного выезда несовершеннолетнего за границу либо в сопровождении иных лиц, не являющихся родителями или законными представителями;

- сведения о детях, которые выезжают за границу Республики Казахстан вместе с родителями (законными представителями) не вписаны в паспорта родителей (законных представителей) или одного из родителей (законных представителей);

- в паспорта родителей (законных представителей) не вклеены и не скреплены печатью фотографии детей.

- не оформлены собственные паспорта детей, если этого требует законодательство страны въезда/выезда.

4.14. Туроператор рекомендует Турагенту условия договора на туристское обслуживание для заключения его с Туристом. В случае если условия заключенного с Туристом договора на туристское обслуживание будут противоречить требованиям, установленным действующим законодательством Республики Казахстан, Турагент считается заключившим такой договор на туристское обслуживание от собственного имени, а не по поручению Туроператора, и несет полную ответственность по такому договору на туристское обслуживание перед Потребителем/Туристом без права предъявления регрессного требования к Туроператору.

4.15. Передача Турагенту документов, подтверждающих право Туристов на получение туристских услуг и факт их оплаты (проездные документы, страховые полисы, ваучеры), обязанность по предоставлению которых лежит на Туроператоре, осуществляется посредством открытия доступа к печати документов Турагенту в системе бронирования Join UP! Online, либо по согласованию сторон документы могут быть направлены Турагенту по электронной почте либо выданы представителю Турагента в офисе Туроператора. Передача документов в случае оперативной необходимости может осуществляться непосредственно Туристу в аэропорту вылета представителем Туроператора.

4.16. Изменение цены туристского продукта после Подтверждение бронирования допускается только в случае необходимости учета изменения тарифов на транспортные услуги, введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов и других обязательных платежей, изменения обменного курса тенге к иностранной валюте, в которой выражена стоимость не оплаченной части туристского продукта.

4.17. Все виды платежей по настоящему Договору производятся в тенге. Стоимость забронированного Тура, подлежащего оплате указывается в счете (подтверждении), направляемом Турагенту.

4.18. Каждая из Сторон настоящего Договора до начала туристской поездки Туриста может потребовать внесения изменений в отношении конкретного заказа или его расторжения в связи с изменением существенных условий договора (заказа) и обстоятельств, которыми они руководствовались при заключении договора, в частности в случае:

- 1) ухудшение условий туристской поездки, изменения ее сроков;
- 2) непредвиденного повышения тарифов на транспортные услуги;
- 3) введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов, других обязательных платежей;
- 4) отказа партнера Туроператора в предоставлении забронированного и оплаченного турпродукта.

4.19. Туроператор вправе отказаться от исполнения Договора только при условии полного возмещения Туристу/Турагенту убытков, подтвержденных в установленном порядке, и причиненных вследствие расторжения договора, кроме случая, если это произошло по вине Туриста/Турагента.

4.20. Турагент/Турист вправе отказаться от исполнения Договора на туристское обслуживание до начала туристской поездки при условии возмещения Туроператору его расходов. Стороны пришли к соглашению, а Турагент обязуется в письменном виде довести до сведения Туриста/Потребителя до заключения Договора на туристское обслуживание, что расходами Туроператора являются оплата отдельных туристских услуг, входящих в состав Туристского продукта, стоимость которых не возвращается партнерами Туроператора при аннулировании подтвержденных бронирований таких услуг.

4.21. Если во время выполнения Договора на туристское обслуживание Туроператор не в состоянии предоставить значительную часть туристского продукта, по которому в соответствии с Договором на туристское обслуживание Стороны достигли согласия, Туроператор должен, с целью продления туристского обслуживания, принять альтернативные мероприятия без возложения дополнительных расходов на Туриста,

а в случае необходимости, возместить ему разницу между предлагаемыми услугами и теми, которые были предоставлены. В случае принятия альтернативных мер, Туроператор направляет Турагенту сообщение, указав, что именно изменено. Туроператор обязуется предпринять альтернативные меры с целью туристского обслуживания без возложения дополнительных расходов на Туриста, и в случае, если Турист принял альтернативные меры (то есть воспользовался услугой / частью услуги), Туроператор считается исполнившим в полном объеме свои обязательства перед Туристом.

4.22. Туроператор несет перед Турагентом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора, кроме случаев, если:

- невыполнение или ненадлежащее выполнение условий Договора произошло по вине Турагента (Туриста);
- невыполнение или ненадлежащее выполнение условий Договора произошло по вине третьих лиц, не связанных с оказанием указанных в настоящем Договоре услуг, и ни одна из Сторон об их наступлении не знала и не могла знать заранее;
- невыполнение или ненадлежащее выполнение условий Договора произошло вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), которые указаны в настоящем Договоре или является результатом событий, которые Туроператор и другие субъекты туристской деятельности, которые предоставляют туристские услуги, включенные в туристский продукт, не могли предвидеть.

4.23. После получения подтверждения и всех необходимых документов для поездки Туристом / Турагентом отказ последних от фактических предоставленных услуг не лишает Туроператора права на получение оплаты стоимости туристских услуг согласно заказу.

## 5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Турагент обязан осуществить полную оплату заказанного Тура согласно выставленному Туроператором счета на оплату, который предоставляется Турагенту путем направления по электронной почте, или факсу или выставлен в Личном кабинете Турагента в системе бронирования Join UP! Online, в размере стоимости Тура, установленной в предоставленных Турагенту прайсах/каталогах (или в прайсах/каталогах, размещенных на сайте Туроператора). Стороны договорились, что счет подлежит оплате Турагентом независимо от того направлен и/или не направлен Туроператором по электронной почте или факсу.

5.1.1. Турагент обязан оплатить счет в течение одного банковского дня с момента выставления счета, но, в любом случае, не позднее, чем за один день до начала тура.

Туроператор имеет право перевыставить счет в случае увеличения коммерческого курса, а Турагент обязан производить оплату в течение одного банковского дня с момента получения счета. Срок действия счета, выставленного Туроператором, устанавливается в самом счете, оплата счета по истечении срока его действия не может считаться полной оплатой заказанных услуг.

Туроператор рассчитывает стоимость Тура и размер агентского вознаграждения, что отмечается в счете Туроператора, в зависимости от маркетинговых программ Туроператора по каждому заказу отдельно, что отмечается в Подтверждении бронирования.

5.1.2. В случае, если забронированный Турпродукт подпадает под действие программы Раннего бронирования или других акционных программ, объявленных на сайте Туроператора [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz), и/или путем электронного сообщения, и/или другими средствами коммуникации, то расчет за забронированный тур проходит в соответствии с условиями акции, но в любом случае окончательный расчет должен быть произведен не позднее, чем за один день до начала тура.

5.1.3. Датой исполнения обязательств по оплате является дата зачисления денежных средств на расчетный счет Туроператора. В назначении платежа Турагент обязан указать номер заявки (Тура, бронирования), согласно которому производится оплата. В случае нарушения этой обязанности, ответственность за непредоставление туристских услуг по такому Туру, в связи с зачислением денежных средств Турагента в счет оплаты иного Тура, перед Туристом/Потребителем Турагент несет самостоятельно.

5.2. Турагент продвигает и реализует Турпродукт по рекомендованной цене, указанной на сайте Туроператора [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz). Турагенту запрещается размещать на каких-либо ресурсах, в том числе в сети Интернет, а также иным способом предлагать к реализации туры Туроператора по цене, которая отличается от цены Турпродукта, указанной Туроператором. При установлении факта нарушения такого запрета Турагентом Туроператором, Туроператор имеет право ограничить и/или отключить доступ Турагента к системе бронирования Join UP! Online без предварительного уведомления Турагента о таком ограничении/отключении либо применить п.7.22.

5.3. Все виды платежей по Договору производятся в казахстанских тенге.

5.4. Денежные средства, полученные Турагентом от Туриста/Потребителя, не являются собственностью Турагента, а являются транзитными денежными средствами и подлежат перечислению Туроператору, за

исключением агентского вознаграждения и платы за информационно-консультационные услуги по подбору и бронированию Туропродукта Турагентом.

5.5. В случае бронирования Турагентом транспортных услуг (авиабилетов) отдельно от основного туристского продукта, Туроператор может оказать по запросу Турагента такие услуги на условиях цен и тарифов, не содержащих в себе агентского вознаграждения Турагента.

5.6. Несвоевременная или неполная оплата Турагентом выставленного Туроператором счета, включая порядок, установленный п.5.1.3 настоящего Договора, а также невозмещения расходов/неоплата штрафов согласно п. 7.2.3 настоящего Договора снимает с Туроператора всю ответственность, связанную с выполнением обязательств по Договору. В этом случае Туроператор оставляет за собой право аннулировать Заказ Турагента с применением штрафных санкций.

5.7. При наличии задолженности Турагента (в том числе и по оплате штрафных санкций) перед Туроператором, Туроператор имеет право зачесть денежные средства, поступившие в счет оплаты определенного тура, в счет погашения имеющейся задолженности (полностью или частично). При этом ответственность перед Туристами, по заказу которых были перечислены оплаты, направленные Туроператором на погашение задолженности, несет Турагент в полном объеме. Турагент не имеет права на заказ или получение туристического продукта (туристической услуги), даже оплаченного, в случае наличия у Турагента задолженности перед Туроператором по другим турпродуктам, включая штрафы и неоплаченные расходы, понесенные Туроператором за отмены бронирований.

5.8. Сторонами определено, что оплата Тура производится в любом случае независимо от того, был ли использован Туристский продукт конечным потребителем.

5.9. При наличии задолженности Турагента перед Туроператором, Туроператор имеет право взыскать с текущих платежей, осуществленных Турагентом, сумму имеющейся задолженности. В этом случае, независимо от текста назначения платежа в платежном поручении, погашает требования Туроператора в такой последовательности: а) в первую очередь - неустойка (штраф, пеня), в случае ее начисления на основании Договора б) во вторую очередь - просроченная (несвоевременно уплаченной), и / или частично неоплаченная, и / или неоплаченная основная сумма задолженности; в) в третью очередь - текущая основная сумма задолженности.

5.10. Туроператор вправе не позднее 25 числа месяца следующего за отчетным направить Отчет Агента (Турагента) на сервис обмена оригиналами юридически значимых электронных документов через интернет Учет ЭДО (edo.uchet.kz) в разделе Произвольные документы. При отсутствии обоснованных замечаний/предложений, направленных Туроператору до 25 числа месяца следующего за отчетным, такой Отчет считается подписанным сторонами. Образец Отчета Агента стороны согласованы в Приложении 1 к настоящему Договору.

## **6. ПОРЯДОК АННУЛЯЦИИ УСЛУГ.**

6.1. Аннулированием Тура по настоящему Договору является любое изменение данных Заявки Турагентом после ее подтверждения Туроператором (в том числе изменение количества туристов, типа номера, типа (системы) питания, отеля или сроков проживания туристов), а также отказ Турагента от Тура полностью либо в части, либо иное действие (бездействие) Турагента, свидетельствующее о неисполнении Турагентом принятого им поручения на реализацию конкретного тура.

6.2. Для аннулирования Тура Турагент обязан направить Туроператору письменное уведомление через систему онлайн бронирования Join UP! Online и подтвердить аннулирование Тура по одному из вариантов, предложенным отделом бронирования. В исключительных случаях, при отсутствии у Турагента доступа к системе онлайн бронирования Join UP! Online, письменное уведомление об отказе от забронированного Тура может быть направлено по электронной почте, заказной корреспонденцией, курьером, нарочно. Моментом аннулирования Тура будет являться дата и время получения Турагентом уведомления Туроператора об аннулировании Тура.

6.3. Для изменения подтвержденного Туроператором Тура, Турагент обязан аннулировать изменяемый Тур и направить Туроператору новый вариант заявки на бронирование (новый Лист бронирования). При этом аннулирование Тура выполняется в порядке, предусмотренном п. 6.2 настоящего Договора.

6.4. Если на дату начала туристского путешествия по Тур он не аннулирован в порядке пунктов 6.1 и 6.2 настоящего Договора, такой Тур считается предоставленным и подлежит оплате в полном объеме.

6.5. По Турам, которые не аннулированы в установленном Договором порядке возврат денежных средств не производится.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

7.1. В случае нарушения (неисполнения или ненадлежащего исполнения) своих обязательств по Договору одной из Сторон, Сторона, нарушившая свои обязательства, несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, а также выплачивает другой Стороне неустойку и убытки согласно условиям настоящего Договора.

7.2. Под неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору для Турагента понимается:

7.2.1.

- а. предоставление неполного пакета документов, необходимого для оформления тура (бронирования отдельных услуг в составе Тура);
- б. предоставление не полной, не четкой либо недостоверной (измененной) информации о туристе/туристах, указанных в заказе;
- в. несвоевременное предоставление пакета документов, необходимого для оформления тура;
- г. неправильное оформление документов или предоставление документов, содержащих неверную информацию;
- д. несвоевременная или неполная оплата счетов Туроператора;
- е. несвоевременное аннулирование, внесение изменений в Лист бронирования;
- ж. непредоставление своим Туристам достоверной информации в сроки и в форме, установленной законодательством Республики Казахстан;
- з. другое невыполнение или ненадлежащее выполнение условий настоящего Договора.

7.2.2. В случае просрочки обязательства по оплате Турпродукта, включая специальные условия Акций, Турагент обязан перечислить Туроператору пеню в размере 0,5% от стоимости туристского продукта за каждый день просрочки. Пеня исчисляется от суммы несвоевременно выполненного денежного обязательства.

Начисление пени продолжается до полного погашения Турагентом своей задолженности.

При просрочке исполнения обязательства по оплате, основная сумма задолженности рассчитывается по следующей формуле: сумма подлежащая к оплате в KZT = Сумма долга, подлежащая уплате / Курс KZT / USD (коммерческий курс Туроператора) на момент возникновения задолженности × Курс KZT / USD (коммерческий курс Туроператора) на момент оплаты задолженности, подлежащей уплате.

7.2.3. В случае отказа Турагента и/или Туриста от получения туристских услуг (аннулирование подтвержденного Тура) по каким-либо причинам, включая невозможность получения услуг в результате отказа посольства страны посещения в выдаче визы\* Туристу, Турагент обязуется возместить Туроператору его расходы, связанные с отказом (аннуляцией) отдельных услуг в составе Тура.

Фактически понесенными расходами Туроператора, связанными с отказом от Тура (аннуляцией) в целом или отдельных туристских услуг в составе Тура, являются денежные средства, которые Туроператор обязан оплатить за такие услуги согласно условий заключенных контрактов.

При отказе от Тура, забронированного по акции «Раннее бронирование» или по другим акциям, если такое положение было указано в условиях проведения акции, а также по Турам, даты которых приходятся на Высокий сезон, фактически понесенные расходы Туроператора составляют полную стоимость туристских услуг.

Стороны согласовали и установили, что период Высокого сезона устанавливается Туроператором по каждому туристскому направлению самостоятельно, информация об указанном сезоне доводится Туроператором Турагенту путем опубликования на сайте [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz) либо иным удобным Туроператору способом.

Туроператор выставляет Турагенту счет на сумму понесенных расходов, который Турагент должен оплатить в течение двух банковских дней с момента выставления такого счета Туроператором.

\* В случае отказа посольства в выдаче визы, Туроператор принимает все возможные действия для возврата платежей за исключением фактически понесенных расходов за услуги, предоставленные Туроператором. Визовый сбор, оплаченный в Посольство (Консульство, Визовый центр, Миграционную службу и т.д.), за рассмотрение вопроса о выдаче визы, не возвращается независимо от результатов рассмотрения документов или сроков отказа.

При отказе (аннуляции) оплаченного Тура, Туроператор обязан произвести возврат денежных средств в размере, которые превышают размер фактически понесенных расходов и принять меры, направленные на уменьшение таких расходов. По окончании срока туристского путешествия по аннулированному Туру, Туроператор на основании письменного запроса Турагента, направленного посредством Личного кабинета, обязан произвести перерасчет фактически понесенных расходов по аннулированному Туру и в случае, снижения таких расходов, произвести дополнительный возврат денежных средств Турагенту.

7.2.4. В случае, если Турагентом забронированы и/или выписаны авиабилеты по специальному (блочному / чартерному / турпакетному / туроператорскому) тарифу авиакомпании, стоимость таких билетов невозвратна независимо от сроков отказа. При этом следует иметь в виду, что тарифы на регулярные рейсы, которые проданы через Туроператора, являются не возвратными.

7.2.5. В случае введения (или увеличения действующего) топливного сбора Авиакомпанией-перевозчиком после направления Туроператором Турагенту подтверждения Заказа, Туроператор предоставляет Турагенту счет на доплату суммы топливного сбора, размер которого подлежит перечислению Турагентом на счет Туроператора в течение одного банковского дня. В случае ненадлежащего исполнения Турагентом обязанности по оплате топливного сбора, соответствующий заказ может быть аннулирован Туроператором, о чем будет сообщено Турагенту. В таком случае применяется условия, предусмотренные пунктом 7.2.3. настоящего Договора

7.2.6. В случае нарушения Туристами, пользующихся туристскими услугами Туроператора, действующих правил проезда, регистрации или провоза багажа, нанесения ущерба имуществу транспортной компании или нарушения правил проживания в гостинице, нарушение правил пересечения границы и/или невозврата в страну постоянного места жительства после окончания предоставления Туроператором туристского обслуживания или несоблюдение законодательства страны пребывания, штрафы взимаются с Турагента в размерах, предусмотренных соответствующими правилами и нормами транспортной компании, гостиницы, страны пребывания и другими уполномоченными органами.

7.2.7. В случае аннуляции или изменения Листа бронирования Турагент обязан оформить соответствующие изменения в Договор на туристское обслуживание. При невыполнении этого условия, Турагент несет полную материальную ответственность перед Туроператором и Туристом, а также государственными органами, по претензиям и/или искам от Туристов о расторжении, неисполнении или ненадлежащем исполнении договора на туристское обслуживание в связи с изменением существенных условий такого договора и обстоятельств, которыми Турист руководствовался при заключении договора. Обязанность возместить Туристу убытки в полном объеме, вследствие такого расторжения (изменения) договора возлагается на Турагента без права регрессного требования к Туроператору.

Письменное согласие Турагента в Личном кабинете системы Join UP! Online на аннулирование либо изменение условий Тура, является подтверждением получения Турагентом согласия Туриста (Потребителя) в письменном виде и соответствующем изменении условий договора на туристское обслуживание.

7.2.8. В случае наступления следующих обстоятельств:

- Отсутствие Аннуляции при наличии нарушения обязательств по данному Договору;
  - Отсутствие оплаты Турагентом Турпродукта согласно разделу 5 настоящего Договора;
  - Неявка туриста на рейс по каким-либо причинам, -
- на Турагента налагается штраф в размере 100 (ста) процентов от общей стоимости Турпродукта.

7.3. Под неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору для **Туроператора** понимается:

7.3.1.

- а. отказ от предоставления туристам вовремя заказанного и оплаченного Турагентом и подтвержденного Турпродукта;
- б. неправильное оформление документов, необходимых для совершения путешествия, если обязательство по оформлению таких документов взял на себя Туроператор;
- в. другое неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора.

7.3.2. Туроператор несет ответственность за несвоевременное уведомление Турагента об изменении обстоятельств, которыми они руководствовались при бронировании туристского продукта.

7.4. Туроператор несет ответственность перед Туристом, в размере, не превышающем стоимости Туристского продукта (туристских услуг), за убытки, возникшие по вине Туроператора и при наличии прямой причинно-следственной связи между понесенными убытками и действием Туроператора.

Размер возмещения убытков, причиненных Туристу по вине Туроператора, не может превышать размера фактически понесенных и документально подтвержденных убытков.

Все выплаты, причитающиеся Туристам, Туроператор производит через Турагента, с которым Туристы заключили договор на туристское обслуживание.

7.5. Ответственность за изменение статуса рейса (отмену или изменение времени отправления и прибытия транспортных средств) и связанные с этим изменения объема и сроков тура несет перевозчик, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и международными конвенциями и договорами, ратифицированными Республикой Казахстан. Туроператор не несет ответственности за убытки, причиненные Туристу в случае отмены рейса перевозчиком, изменения времени отправления / прибытия транспортных средств перевозчика, а также связанные с этим изменения программы тура. Все претензии,

иски, связанные с ненадлежащим оказанием транспортных услуг, предъявляются непосредственно перевозчику в соответствии условиями авиакомпания, осуществляющей перевозку.

7.5.1. Туроператор не несет ответственности за опоздание лиц, которым реализован Турпродукт, к назначенному времени для прохождения таможенного контроля, регистрации или на посадку в самолет и т.д.

7.5.2. Туроператор не несет ответственности за дополнительные расходы Туристов, которые возникли в результате изменений в отправлении или прибытии авиарейсов, такие расходы как на питание, такси, мобильные переговоры, расходы по проездным документам, дополнительное проживание и другие расходы.

7.5.3. Туроператор не несет ответственность за наличие, достоверность и правильность оформления предъявляемых при перевозке Туристом документов, выданных государственными органами. Перевозчик имеет право отказать в перевозке пассажиру (Туристу), чьи документы предъявлены не в полном объеме или оформлены неправильно и не несет ответственности перед пассажиром (Туристом) за потери и расходы, связанные с несоблюдением законов, правил, и предписаний компетентных государственных органов.

7.6. Туроператор не несет ответственности за сохранность багажа, ценностей и документов Туристов Турагента в течение всего периода Тура.

7.7. Туроператор не несет ответственности, если решением властей или ответственных лиц Туристу отказано в возможности въезда или выезда вследствие нарушения правопорядка или других причин или если в результате каких-либо других причин, не зависящих от Туроператора, Турист не воспользовался Турпродуктом. Такие услуги считаются предоставленными Туроператором и их стоимость возврату не подлежит.

7.8. Туроператор не несет ответственности по возмещению денежных затрат Туриста за оплаченные услуги, если Турист в период обслуживания по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных посредством Туроператора услуг. Расходы Турагента и/или Туриста, выходящие за пределы услуг, оговоренных в Заявке, возмещению не подлежат.

7.9. Туроператор не владеет информацией о планах проведения на территории отеля (гостиницы, иного средства размещения) или прилегающей к нему к территории в стране пребывания строительных и ремонтных работ, осуществляемых по решению администрации отеля или с ведома местных властей любыми государственными или частными лицами, и не несет ответственности за любые неудобства, причиненные Туристу в связи с этим.

7.10. Предоставляя информацию о категории отеля (средства размещения), Туроператор руководствуется только классификациями, которая подается администрацией отеля (средства размещения).

7.11. Туроператор не несет ответственности за аннулирование авиакомпанией забронированного для Туриста места в случае «двойного бронирования», то есть в случае, когда имеет место ошибочное/умышленное представление Турагентом заявки на бронирование билетов на одно и то же лицо два или более раз.

7.12. Туроператор не несет ответственности за отказ соответствующих государственных органов (посольств, консульств, таможенной, пограничной службы и т.д.), в том числе иностранного государства, выдать визу туристу (разрешить въезд / выезд в / из страны путешествия), даже если Туроператор осуществляет за туриста фактические действия по передаче его документов в соответствующие представительства (службы / органа) иностранного государства в Республике Казахстан. В случае невозможности для лица, которое приобрело тур, совершить путешествие в связи с решением госорганов (посольства / консульства, таможни, пограничной службы / миграционной службы и т.п.) в том числе и иностранного государства, лицу не возвращаются (не возмещаются) фактически понесенные в связи с его заказом расходы, в число которых входят, но не ограничиваются указанными, консульский сбор, авиабилеты и т.д.

7.13. Туроператор не несет ответственности за действия посольств и консульств, связанные со своевременной выдачей документов, необходимых туристам для получения туристских услуг.

7.14. В случае превышения полномочий Турагентом и совершение действий, противоречащих интересам Туроператора, считается, что Турагент приобрел обязательства по превышению полномочий для себя лично и несет самостоятельно ответственность за все негативные последствия по превышенным полномочиям.

7.15. В соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, возможность возмещения морального вреда в отношении всех правоотношений между Туроператором и Турагентом, возникающих в соответствии с настоящим Договором, исключается.

7.16. В случае предоставления Туроператору Турагентом и/или Туристом заведомо ложных и/или сфальсифицированных документов для получения визы Туристом, Турагент обязуется оплатить Туроператору штраф в размере стоимости туристского продукта для такого Туриста.

7.17. В случае предоставления Туроператору Турагентом и/или Туристом заведомо ложных и/или сфальсифицированных документов или внесения в систему бронирования Join UP! Online не достоверных

или искаженных данных Туристов при бронировании туристских услуг, Турагент обязуется оплатить Туроператору штраф в размере двойной стоимости туристического продукта для такого Туриста (Туристов).

7.18. В случае изменения фамилии туриста в авиабилетах по вине / инициативе Турагента, Туроператор имеет право применить штраф 10% от стоимости турпродукта, если это позволяют условия тарифа по таким авиабилетам. В тарифе, который не позволяет замены данных, Турагент обязан оплатить новый авиабилет, при этом стоимость ранее забронированного/выписанного авиабилета является невозвратной.

7.19. Туроператор вправе удержать исполнение принятых на себя обязательств по оказанию туристских услуг, на условиях настоящего Договора, если Турагент не оплатил либо оплатил не в полном размере туристский продукт или нарушил другие обязательства по настоящему Договору.

7.20. В случае самостоятельного бронирования и заказа билетов на воздушные или иные перевозки (если авиаперелет не входит в состав турпродукта), Турагент несет ответственность за приобретение билетов по тарифу перевозчика, которые исключают возможность возврата суммы при аннуляции.

7.21. В случае наличия любой задолженности у Турагента перед Туроператором, последний освобождается от обязанности совершения действий, предусмотренных п. 3.1.1. настоящего Договора до момента полного погашения такой задолженности.

7.22. За каждый установленный факт нарушения Турагентом пункта 5.2. настоящего Договора, который может быть подтвержден принтскрином электронного ресурса (иным образом), позволяющим установить, что такое нарушение допустил Турагент, применяется ответственность в виде снижения агентского вознаграждения на 1% на срок до 6 месяцев, о чем Турагент уведомляется письменно.

7.23. Каждый установленный факт разглашения Турагентом коммерческой тайны Туроператора, установленной п.11.4. настоящего Договора, влечет уплату штрафа в размере эквивалентном 1000 (Одной тысячи) долларов США на дату оплаты.

## **8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ РЕКЛАМАЦИИ И УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ.**

8.1. Все предъявленные Туристом через Турагента обоснованные рекламации (заявления, жалобы, претензии) должны содержать имя, дату, место пребывания Туриста, а также сопровождаться составленным на месте актом, подписанным Туристом и представителем Туроператора (или представителем отеля / партнерами по организации тура), а так же должны быть подтверждены документально (фото и видеозапись). Рекламации должны быть получены Туроператором в срок до 14 календарных дней после окончания тура. Рекламации должны быть направлены Турагентом по почте заказным письмом с описью вложений. Вместе с рекламациями Туроператору предоставляется копия Договора Турагента с Туристом, документы подтверждающие оплату Туристом Турагенту за тур, другие документы, касающиеся инцидента. По подтвержденным Туроператором рекламациям представителями Сторон обсуждаются и принимаются решения относительно размеров, сроков и порядка выплаты компенсации.

8.2. При направлении рекламации по адресу электронной почты Туроператора в письме должен быть указан номер бронирования Тура, по которому направляется рекламация. При невозможности установить Тур, в отношении которого поступила рекламация, такая рекламация подлежит оставлению без рассмотрения с уведомлением Турагента обратным письмом в течение 3 рабочих дней.

8.3. При направлении рекламации через Личный кабинет Турагента в системе бронирования Join UP! Online, Турагент обязан написать сообщение в разделе «Рекламации» о направлении рекламации к рассмотрению. Датой получения Туроператором рекламации является дата направления Турагентом такого сообщения.

8.4. Туроператор рассматривает полученные от Турагента рекламационные документы в течение 30 дней, начиная с момента их получения.

8.5. Рекламации, представленные или заявленные Турагентом с нарушением условий, оговоренных в пунктах 8.1., 8.2., 8.3. настоящего Договора, Туроператором к рассмотрению не принимаются, и Турагент несет за них самостоятельную ответственность без права предъявления требований к Туроператору и без права удовлетворения таких требований за счет Туроператора.

8.6. Туроператор не принимает претензий и не несет ответственности по претензиям (рекламациям), которые связаны с некоторыми отклонениями по обслуживанию, которые предоставляют отели (иные средства размещения) такие как: невкусная еда, высокая стоимость дополнительных услуг, ненадежное подключение к сети Интернет, отключение воды и электроснабжения, уборка комнат и территории и подобное, а также за негативные последствия потребительских услуг, самостоятельно приобретенных туристом у любых субъектов рынка туристских услуг в стране пребывания/отдыха туриста.

8.7. Стороны определили, что не являются специалистами и экспертами в вопросах определения категорий средств размещения (отелей) и номеров. При разрешении таких спорных вопросов Стороны руководствуются информацией, предоставленной самим отелем или принимающей стороной по туру.

- 8.8. Стороны установили обязательный досудебный порядок урегулирования спора, возникшего при исполнении настоящего Договора.
- 8.9. Претензия в порядке досудебного урегулирования спора должна быть направлена по юридическому адресу либо электронному адресу, указанному в Разделе 11 настоящего Договора. Срок рассмотрения претензии – 30 календарных дней.
- 8.10. Если возникший при исполнении настоящего Договора спор не урегулирован в досудебном порядке в течение 60 дней, то он передается на разрешение в суд по месту нахождения Туроператора.

## **9. Online ЗАКАЗ**

9.1. Система бронирования Join UP! Online представляет собой систему бронирования туристских услуг, входящих в турпродукт, с помощью сети Интернет. Система бронирования Join UP! Online представлена на официальном сайте Туроператора [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz) и является собственностью Туроператора.

Для полноценного пользования системой Join UP! Online, в том числе для бронирования туристских услуг, Туроператор предоставляет Турагенту логин и пароль для доступа к Личному кабинету в системе бронирования Join UP! Online на сайте Туроператора.

9.2. Логин и пароль являются конфиденциальной информацией и не подлежат разглашению и/или передачи третьим лицам. Пароль и логин предоставляется Туроператором после прохождения Турагентом регистрации на сайте Туроператора, получения Заявки Турагента на выдачу логина и пароля, а также заключения настоящего Договора.

9.3. Турагент гарантирует возмещение Туроператору убытков в полном объеме, причиненных вследствие несанкционированного (ненадлежащего) использования системы бронирования Join UP! Online, если такие убытки возникли по вине Турагента или лиц, которым турагент сообщил логин и пароль либо которые получили доступ к логину и паролю Турагента вследствие его ненадлежащего хранения последним. Турагент оплачивает все расходы Туроператора, понесенные в результате бронирования туристских услуг в системе бронирования Join UP! Online под паролем и логином Турагента.

9.4. Турагент гарантирует, что система бронирования Join UP! Online будет использоваться надлежащим образом, а также гарантирует, что она будет эксплуатироваться только уполномоченными соответствующим письменным распоряжением руководителя Турагента работниками, компетентными в вопросах эксплуатации системы, а также имеющими доступ, предоставленный согласно п. 9.2. настоящего Договора.

9.5. Турагент обязуется своевременно и письменно (в течение 10 минут с момента наступления обстоятельства, что приводит к аннулированию) информировать Туроператора о необходимости аннулировать ранее предоставленные пароль и логин, если в этом возникает необходимость.

9.6. Туроператор осуществляет информационную поддержку по использованию и работе с системой бронирования Join UP! Online.

9.7. Турагент вправе в одностороннем порядке осуществлять бронирование туров только при наличии соответствующего письменного заказа Туриста. Обязанность по заключению договора на туристское обслуживание в соответствии с существенными условиями подтвержденного Туроператором заказа возлагается на Турагента.

9.8. Туроператор имеет право изменить форму предоставления информации и правила формирования и осуществления бронирований.

9.9. На правоотношения по оформлению заказов с использованием системы бронирования Join UP! Online распространяются положения настоящего Договора относительно подачи Листа бронирования в общем порядке.

9.10. Подтверждение Туроператором заявки через систему бронирования Join UP! Online и выставления соответствующего счета является основанием для оплаты туристских услуг, указанных в заявке Турагентом. Оплата осуществляется в соответствии с условиями Договора. Все счета, выставленные с помощью системы бронирования Join UP! Online, считаются выставленными в оригинале, в письменном виде.

9.11. Все заказы (заявки на бронирование), отправленные от имени Турагента с использованием системы бронирования Join UP! Online, имеют силу заказов, оформленных в письменном виде, и влекут за собой ответственность в соответствии с условиями настоящего Договора и действующим законодательством.

9.12. Ответственность Турагента за отказ от акцептованного Туроператором заказа (заявки на бронирование), осуществленного в системе бронирования Join UP! Online, устанавливается в соответствии с пунктом 7.2.3. Договора.

9.13. Туроператор имеет право ограничить доступ Турагента к системе бронирования Join Up Online в случае ненадлежащего ее использования, нарушения Турагентом условий настоящего Договора или действующего законодательства.

## **10. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор).**

10.1. Стороны освобождаются от имущественной ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договором, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы.

Стороны определили, что к обстоятельствам непреодолимой силы в рамках настоящего Договора могут быть отнесены:

А. наводнение, землетрясение, цунами, эпидемии и другие стихийные бедствия, которые отнесены в данной местности к разряду стихийных; лесные пожары, взрывы, арест воздушного судна, выход из строя или повреждения транспортных средств, забастовка, саботаж, локаут, война, революция, массовые беспорядки, террористические акты, аварии, техногенные катастрофы и другие непредвиденные ситуации, которые непосредственно повлияли на выполнение условий настоящего Договора;

Б. неблагоприятные погодные условия, которые не являются стихийными явлениями, но которые приводят к невозможности предоставления услуг в полном объеме и надлежащего качества;

В. принятие государственными органами нормативных актов, которые привели к невозможности надлежащего исполнения сторонами обязательств, которые они взяли на себя в соответствии с условиями данного Договора;

Г. других событий в стране пребывания или регионе, несущих в себе угрозу жизни, здоровью и личной безопасности туристов, а также других обстоятельств, не зависящих от воли сторон и воли партнеров по организации путешествия.

10.2. Сторона, для которой возникла невозможность выполнения принятых на себя обязательств, вследствие непреодолимой силы, обязана в письменной форме уведомить другую Сторону о времени наступления, возможной длительности и достоверной (либо предполагаемой) дате прекращения действия данных обстоятельств.

10.3. Турагент вправе отказаться от исполнения настоящего Договора (в части обязательства (Тура), на которое распространяется действие форс-мажорных обстоятельств), если вследствие просрочки, возникшей в связи с наступлением обстоятельств непреодолимой силы, он утратил интерес к исполнению. В этом случае аннулирование Тура обязательно по условиям, оговоренным разделом 6 настоящего Договора. При этом Туроператор не отвечает перед Турагентом и/или Туристами за убытки, причиненные просрочкой исполнения обязательства вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы.

10.4. Если любое из обстоятельств непреодолимой силы будет действовать более 20 (двадцати) дней, любая сторона договора вправе в части обязательства, на которое распространяется форс-мажорное обстоятельство приостановить встречное исполнение обязательств в отношении второй стороны на период действия таких обстоятельств. Расходы и убытки в этом случае каждая сторона несет самостоятельно.

## **11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

11.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его заключения и действует до сообщения Туроператором информации о его прекращении путем размещения такой информации на официальном сайте и / или путем письменного уведомления Турагента любым образом. Подписав настоящий Договор, Турагент считается уведомленным о прекращении действия ранее подписанных с Туроператором агентских договоров на реализацию туристского продукта с даты, предшествующей заключению настоящего Договора.

11.2. Подписанием настоящего договора Турагент, учитывая требования Закона Республики Казахстан "О персональных данных и их защите", подтверждает (и по запросу Туроператора предоставляет в письменном виде в течение 1 рабочего дня) Туроператору согласие на сбор и обработку персональных данных Турагента, а также персональных данных физических лиц (Туристов, Потребителей), которые были или будут переданы Туроператору в связи или для выполнения настоящего Договора. Форма Согласия субъекта персональных данных (Приложение № 2) является неотъемлемой частью настоящего Договора. Турагент гарантирует, что любые персональные данные, которые были или будут переданы Туроператору были получены и находятся в пользовании Турагента правомерно в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.

Турагент подтверждает, что он имеет все необходимые правовые основания для передачи вышеуказанных персональных данных Туроператору для их дальнейшей обработки с целью организации и предоставления Турагенту и Туристу услуг в порядке исполнения настоящего Договора, в т.ч. для их использования и распространения, изменения, передачи или предоставления доступа к ним третьим лицам в случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан, а также для передачи Туроператором персональных данных для обработки третьим лицам.

11.3. Исключительно по предварительному письменному согласованию с Туроператором Турагент может передавать или иным образом уступать свои права и обязанности третьим лицам, связанные с реализацией туристского продукта Туроператора, при этом Турагент несет ответственность за таких лиц перед Туроператором в полном объеме.

11.4. Информация о стоимости отдельных услуг в составе Тура является коммерческой тайной Туроператора и не может быть раскрыта Турагенту, Туристу (Потребителю). Если Турагенту такая информация стала известной в процессе исполнения настоящего Договора, он не вправе разглашать ее любым третьим лицам без письменного согласия Туроператора.

11.5. Договор может быть изменен или расторгнут по заявлению одной из сторон. Сторона, желающая изменить или расторгнуть договор, должна направить предложение об этом второй стороне по договору. Сторона договора, в двадцатидневный срок после получения предложения уведомляет другую сторону о результатах ее рассмотрения.

11.6. Каждая из Сторон вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора, уведомив другую Сторону в письменном виде.

11.7. Все документы в электронном виде в том числе переписка, могут служить доказательством ответственности той или иной стороны в суде.

11.8. В случаях, не предусмотренных настоящим Договором и/или договором на туристское обслуживание, стороны руководствуются положениями действующего законодательства Республики Казахстан.

11.9. Договор составлен в двух экземплярах на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из сторон.

## 12. АДРЕСА И ПОДПИСИ СТОРОН

<b>Туроператор:</b> ТОО «JOINUP! Kazakhstan» БИН: 191040027803 Адрес: 050000, г. Алматы, Медеуский район, микрорайон Самал-2, дом 58, офис 102 контакты: +7 (727)3-500-300 Филиал АО «Банк ЦентрКредит» ИИК: KZ648562203107290620 БИК: KСJBKZKX  Директор:  Руденкова Е.В.	<b>Турагент:</b> _____ _____ БИН: _____ Адрес: _____ Контакты: _____ Банк: _____ ИИК: _____ БИК: _____  _____: _____ _____ / _____
--	--

ТУРОПЕРАТОР  
УТВЕРЖДАЮ  
Директор ТОО «JOINUP! Kazakhstan»

ТУРАГЕНТ  
УТВЕРЖДАЮ  
Директор

\_\_\_\_\_/Руденкова Е.В.  
дата

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
дата

### ОТЧЕТ АГЕНТА

Отчетный период: \_\_\_\_\_  
Место составления: г.Алматы

В рамках исполнения Агентского договора № \_\_\_\_\_, Турагентом в интересах и по поручению Туроператора были заключены договоры на реализацию следующих туристских продуктов (турпродуктов, туров)

№ п/п	Номер туристского продукта (Заявка)	Страна тура	Срок и тура	Количество туристов	Цена туристского продукта (стоимость заявки брутто), в валюте тура	Цена туристского продукта (стоимость заявки брутто), тенге	Агентское вознаграждение Турагента, тенге	Стоимость заявки нетто, подлежащая перечислению Туроператору	Оплата перечисленная туроператору	Примечание
1										
2										
3										
4										
5										
<b>Итого:</b>										

- Турагентом за отчетный период реализовано \_\_\_\_\_ (прописью).
- Агентское вознаграждение Турагента за отчетный период составило сумму \_\_\_\_\_ (прописью).
- Туроператору за отчетный период перечислено \_\_\_\_\_ (прописью).
- Стоимость тура, подлежащая к возврату \_\_\_\_\_ (прописью).
- Агентское вознаграждение Турагента за отчетный период, подлежащее к возврату составило сумму \_\_\_\_\_ (прописью).
- Туроператором за отчетный период возвращено Турагенту \_\_\_\_\_ (прописью).
- Туроператором за отчетный период было начислено и получено от Турагента сумма штрафных санкций в размере \_\_\_\_\_ (прописью).
- Стороны настоящим констатируют, что все расходы, понесенные Турагентом в рамках исполнения Агентского договора № \_\_\_\_\_, за отчетный период, оплачиваются Турагентом самостоятельно и за счет собственного Агентского вознаграждения.
- При отсутствии обоснованных замечаний/предложений по Отчету до 25 числа месяца, следующего за отчетным, такой Отчет считается подписанным Сторонами.

Главный бухгалтер ТОО «JOINUP! Kazakhstan»

Главный бухгалтер

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Согласие Субъекта на сбор, обработку персональных данных

1.	Кому выдано согласие	ТОО «JOINUP! Kazakhstan», БИН 191040027803 (далее – Оператор)
2.	Кем выдано согласие	_____ (Ф.И.О (если имеется) Туриста)
3.	Срок или период действия согласия	_____ (3 года после окончания Тура)
4.	Сведения о возможности Оператора передавать персональные данные третьим лицам	_____ (указать: разрешаю/не разрешаю*)
5.	Обработка персональных данных субъекта связана с трансграничной передачей персональных данных	_____ (указать отношение к трансграничной передаче персональных данных: разрешаю/не разрешаю**)
6.	Сведения о распространении персональных данных в общедоступных источниках	Оператор не размещает персональные данные в общедоступных источниках.
7.	Перечень собираемых данных, связанных с субъектом	Фамилия; имя; дата рождения; гражданство; индивидуальный идентификационный номер; серия, номер, дата выдачи и срок действия паспорта, номер телефона, адрес электронной почты.
8.	Иные сведения, определяемые Оператором	Предоставляются субъектом на основании отдельного согласия.

\*если Туристом указано «не разрешаю», Турагент обязан отказать в бронировании Тура.

\*\*если Туристом указано «не разрешаю», Турагент обязан отказать в бронировании Тура