**ДОГОВОР**

 **оказания услуг по реализации туристского продукта (внутренний туризм)**

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 ***г. Алматы, \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 года***

**Товарищество с ограниченной ответственностью «Азимут Трэвел»**, БИН 050240012108, действующее на основании государственной лицензии на занятие Исполнительской деятельностью
№ ТО-22004827 от 10.03.2022 года, выданной Комитетом индустрии туризма Республики Казахстан, именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»,** в лице Директора Шатогиной Н.В., действующей на основании Устава, с одной стороны, и ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***, БИН\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое(-ый) в дальнейшем **«Заказчик»,** в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,
действующего(-ей) на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», а по отдельности как указано выше или «Сторона», заключили настоящий договор (далее по тексту – «Договор» либо «настоящий Договор») о нижеследующем:

**ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ**

**внутренний туризм** – путешествие в пределах Республики Казахстан граждан Республики Казахстан и лиц, постоянно проживающих на ее территории;

**договор на туристское обслуживание** - соглашение между лицом, осуществляющим туристскую деятельность, и туристом по возмездному оказанию туристских услуг;

**заявка** – запрос Заказчика на подтверждение тура или его части.

**личный кабинет** - раздел системы бронирования, в котором отражается информация о заявках Заказчика, стоимости турпродукта по каждой заявке Заказчика, статусе заявки, информация об оплате (частичной оплате) и другая необходимая информация, предоставляемая Заказчику в рамках исполнения настоящего Договора;

**места размещения туристов** - гостиницы, мотели, кемпинги, туристские базы, гостевые дома, дома отдыха, пансионаты и другие здания, и сооружения, используемые для проживания туристов и их обслуживания;

**месячный расчетный показатель (МРП)** – показатель, устанавливаемый Законом Республики Казахстан «О республиканском бюджете» на соответствующий год.

**персональные данные** - сведения, относящиеся к определенному или определяемому на их основании субъекту персональных данных, зафиксированные на электронном, бумажном и/ или ином материальном носителе);

**обработка персональных данных** - действия, направленные на накопление, хранение, изменение, дополнение, использование, распространение, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных;

**подтверждение тура** - информация в системе бронирования о готовности Исполнителя оказать услуги по заявке Заказчика, сделанной в системе бронирования на конкретный туристский продукт, в том числе других условий предоставления предлагаемых услуг, формируемая системой бронирования после полной оплаты и отображаемая в личном кабинете Заказчика.

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

**система бронирования** - информация о предлагаемых услугах, стоимости туристского продукта, в том числе условий его оплаты.

**тур** - комплекс туристских услуг, включающий путешествие по определенному маршруту в рамках определенных сроков;

**туризм** - путешествие физических лиц продолжительностью от двадцати четырех часов до одного года либо меньше двадцати четырех часов, но с ночевкой в целях, не связанных с оплачиваемой деятельностью в месте временного пребывания;

**турист** - физическое лицо, посещающее 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;

**туристская путевка** (ваучер) - документ, подтверждающий право на получение комплекса туристских услуг;

**туристские услуги** - услуги, необходимые для удовлетворения потребностей туриста, предоставляемые в период его путешествия и в связи с этим путешествием (размещение, перевозка, питание, экскурсии, услуги инструкторов туризма, гидов, и другие услуги, предусмотренные договором на туристское обслуживание, оказываемые в зависимости от целей поездки;

**туристский маршрут** - путь следования туриста, представляющий собой перечень всех географических пунктов, объектов посещения, намеченных для прохождения, осмотра (в ходе путешествия) в познавательных, спортивных, эстетических либо иных целях;

**туристский продукт или продукт** - совокупность туристских услуг, достаточных для удовлетворения потребностей туриста в ходе путешествия;

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
	1. По настоящему Договору Заказчик от имени Исполнителя оказывает возмездные услуги по реализации туристам сформированного Исполнителем туристского продукта.
	2. Заказчик осуществляет реализацию туристского продукта неукоснительно руководствуясь настоящим Договором на основании договоров на туристское обслуживание.
	3. Правила подачи Заказчиком заявки на туристский продукт установлены статьей 3 Договора.
	4. Информация о туристском продукте определяется Исполнителем в прайс-листах и на сайте Исполнителя – [www.azimut-travel.kz](http://www.azimut-travel.kz).
2. **ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН**
	1. **ИСПОЛНИТЕЛЬ ОБЯЗАН:**
		1. формировать и продвигать сформированный туристский продукт или его часть, осуществлять бронирование на сайте Исполнителя поданных Заказчиком заявок в соответствии с условиями настоящего Договора;
		2. организовать предоставление туристских услуг в согласованном Сторонами объеме;
		3. своевременно информировать Заказчика о любых изменениях в содержании туристских продуктов и условиях обслуживания, а также предоставлять иную информацию, касающуюся туристского продукта, путем размещения соответствующей информации на своем сайте;
		4. надлежащим образом исполнять иные обязательства по настоящему Договору.
	2. **ЗАКАЗЧИК ОБЯЗАН:**
		1. самостоятельно вступать с туристами в договорные отношения, обеспечив при этом наличие в таких договорах существенных условий настоящего Договора;
		2. при бронировании заявки обеспечить внесение корректных, актуальных персональных, анкетных и иных данных туриста;
		3. в письменном виде предоставлять каждому туристу минимум за 3 (три) календарных дня до начала туристского продукта путевку, полученную от Исполнителя достоверную информацию о туристском продукте, правилах въезда, выезда и пребывания в месте временного пребывания, времени и условиях отправки (в том и числе и о возможных задержках), необходимости ознакомления с правилами перевозчиков, условий проживания и питания, правил личной безопасности, правилах возврата туристкой путевки (с учетом удержаний) и других условий обслуживания, а также об известных опасностях, с которыми турист может столкнуться при совершении путешествия. Ознакомление с изложенной в настоящем пункте информацией, турист должен заверить своей подписью, организация чего является обязанностью Заказчика, в связи с чем, несоблюдение Заказчиком данного условия, влечет материальную ответственность только у Заказчика.
		4. своевременно и оперативно информировать туристов о существенных изменениях туристского продукта;
		5. в случае обращения туриста к Заказчику с претензиями, незамедлительно письменно информировать об этом Исполнителя в соответствии со статьей 7 Договора;
		6. надлежащим образом исполнять иные обязательства по настоящему Договору.
3. **ЗАЯВКА ЗАКАЗЧИКА НА ТУРИСТСКИЙ ПРОДУКТ**
	1. **Первый вариант: Подача заявки путем ее направления на адрес электронной почты Исполнителя -** **info@azimut-travel.kz****.** Заявка подается в формате PDF документа. Заявка должна быть подписана уполномоченным сотрудником Заказчика, с указанием его фамилии, инициалов, должности, номера мобильного телефона и адреса электронной почты (email). Список ответственных лиц, имеющих право подачи, изменения/дополнения и аннуляции заявления от имени Заказчика определен Приложением № 1 к Договору.
	2. **Второй вариант: Подача заявки через систему онлайн бронирования.** Для работы с системой онлайн бронирования после подписания настоящего Договора, Исполнитель предоставляет Заказчику индивидуальный логин и пароль для входа в личный кабинет. При этом Заказчик должен сохранять конфиденциальность в отношении полученного им логина и пароля, а также обеспечить ограничение доступа к логину и паролю только для лиц, имеющих право подавать заявку от имени Заказчика. В связи с чем, Заказчик в дальнейшем теряет право ссылаться на недействительность заявки по основаниям ее отправления Исполнителю некомпетентным лицом. Сведения, переданные Заказчиком через систему онлайн бронирования приравниваются к подаче заявки в письменном виде с удостоверением подписи Заказчика. В случае замены или блокировки пароля и/или логина Заказчика в системе онлайн бронирования, Заказчик самостоятельно проходит восстановление пароля, путем нажатия на кнопку забыли пароль.
	3. Заявка, подаваемая в соответствии с пунктами 3.1. и 3.2. Договора должна содержать следующую информацию:
		1. фамилию, имя, отчество (при наличии) туриста;
		2. копию удостоверения личности туриста;
		3. контактые данные, номер телефона и телефон третьего лица для экстренной связи;
		4. маршрут туристической поездки;
		5. период поездки (дата начала и дата окончания);
		6. наименование гостиницы (гостиниц);
		7. условия размещения (одно, двух-, трехместное … проживание);
		8. дополнительные услуги (при наличии);
		9. иную информацию, необходимую для организации туристической поездки с учетом пожеланий туриста.
	4. **ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ЗАЯВКИ**. Туристский продукт предоставляется Исполнителем как уже сформированный или формируется на основании заявки Заказчика.
	5. Исполнитель имеет право принять или отклонить заявку, известив об это Заказчика. Обязанность по реализации туристского продукта возникает с момента подтверждения Исполнителем заявки Заказчика, выраженного в виде направления Заказчику соответствующего подтверждения и/или выставления счета на оплату. Подтверждение может направлено Заказчику на адрес электронной почты, указанный в главе «АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН» Договора или в системе онлайн бронирования на сайте Исполнителя.
	6. Датой подтверждения является дата, указанная в таком подтверждении.
	7. Сторонами признается, что отсутствие подтверждения Исполнителя не признается как согласие Исполнителя с такой заявкой по умолчанию.
	8. После оплаты заявки Заказчика, в личном кабинете Заказчика будет доступен следующий пакет документов: туристская путевка (в которой отражается информация по размещению в отеле, питанию), посадочный талон на трансфер. Данный пакет документов может быть по письменной просьбе Заказчика отправлен на адрес электронной почты Заказчика, указанный в главе «АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН» Договора.
	9. **ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В ЗАЯВКУ**. В случае необходимости внесения дополнений и/или изменений в ранее подтвержденную Исполнителем заявку по инициативе Заказчика и/или Туриста, Стороны признают, что: 1) изменения и/или дополнения в заявку осуществляются только при наличии у Исполнителя и/или поставщика таких услуг и путем перерасчета окончательной стоимости туристского продукта; 2) сроки и иные условия внесения изменений и/или дополнений в заявку будут устанавливаться Исполнителем и/или поставщиком таких услуг, которые будут обязательными для Заказчика и/или туриста.
	10. Внесение изменений и/или дополнений в туристский продукт по основаниям, не указанным в пунктах 3.11. и 3.12. настоящего Договора может быть осуществлено Заказчиком путем направления на электронную почту Исполнителя соответствующего письменного уведомления, которое подается в PDF-формате за подписью уполномоченного лица Заказчика. Уведомление Заказчика рассматривается Исполнителем в течение двух рабочих дней, следующих за днем поступления уведомления (рабочее время Исполнителя указывается на сайте Исполнителя).
	11. Если предложение Заказчика осуществить изменение сведений и/или состава туристского продукта не могут быть осуществлены Исполнителем из-за договорных ограничений поставщика услуг (например: замена места размещения, сроков размещения, полное изменение фамилии и т.п.), то Заказчик обязан отказаться (аннулировать) от ранее подтвержденной заявки на туристский продукт и оформить новую заявку. В случае отказа Заказчика от аннулирования заявки, Исполнитель имеет право самостоятельно произвести аннуляцию такой заявки в одностороннем порядке. В этом случае Исполнитель возвращает Заказчику полученные от деньги и по аннулированной заявке, за вычетом суммы фактически понесенных Исполнителем расходов.
	12. Изменение Заказчиком заявки, включая, но не ограничиваясь: имени и фамилии туристов, количества туристов, типа номера или питания, наименование отеля и/или сроков проживания в поданной заявке, признается отказом (аннулированием) от заявки и оформляется новой заявкой. В этом случае для Заказчика наступают последствия, предусмотренные настоящим Договором.
	13. **АННУЛЯЦИЯ ЗАЯВКИ**. Исполнитель вправе в одностороннем порядке аннулировать бронирование туристского продукта в случае несовременной оплаты и/или неполной оплаты его стоимости и/или не передачи необходимых документов и/или информации Заказчиком. В этом случае Исполнитель не обязан выплачивать Заказчику и/или туристу какие-либо штрафы, пени, компенсации или убытки, возникшие в результате такого аннулирования.
	14. В исключительных случаях Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в туристский продукт, не ухудшая качество предлагаемых услуг, о чем Исполнитель обязуется незамедлительно уведомлять Заказчика, а Заказчик в свою очередь – туриста.
	15. Аннуляция туристского продукта может быть осуществлена Заказчиком путем направления на электронную почту Исполнителя соответствующего письменного уведомления, которое подается в PDF-формате за подписью уполномоченного лица Заказчика. Уведомление Заказчика рассматривается Исполнителем в течение двух рабочих дней, следующих за днем поступления уведомления (рабочее время Исполнителя указывается на сайте Исполнителя). В случае несогласия Заказчика с условиями аннуляции или отсутствием какого-либо ответа от Заказчика, заявка считается действующей.
	16. Заказчик и/или турист вправе отказаться от забронированного туристского продукта при условии выплаты Исполнителю фактически осуществленных последним расходов по формированию и продвижению туристского продукта на момент отказа от него (бронирование и / или оплата перевозки и / или гостиницы / трансфера / экскурсии или другое, указанное в заявке Заказчика) и других расходов, выставленных соответствующими поставщиками услуг по такому сформированному туристскому продукту. Сумма таких расходов сообщается Заказчику письменно.
	17. В случае аннуляции оплаченной заявки по инициативе Исполнителя, не связанной с действиями и/или бездействиями Заказчика и/или туриста, Исполнитель обязан возвратить полученные в оплату туристского продукта деньги и возместить реальный материальный ущерб, за исключением случаев, когда заявка была аннулирована Исполнителем по причинам нарушения Заказчиком своих обязательств или обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажора).
	18. Моментом отказа (аннулирования) Заказчика от туристского продукта считается день, когда он надлежаще письменно уведомил Исполнителя о таком отказе. Моментом начала действия туристского продукта является день отправки (выезда) в пункт назначения.
	19. В случае аннуляции заявки Заказчиком по акции «Ранее бронирование», Заказчик обязуется выплатить Исполнителю, а Исполнитель вправе требовать выплаты штрафа в размере фактических затрат Исполнителя, в том числе удержать в одностороннем порядке и без получения от Заказчика какого-либо согласия, оплаченные Заказчиком деньги.
4. **УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ ЗАКАЗЧИКОМ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**
	1. Стоимость туристского продукта устанавливается Исполнителем на своем сайте.
	2. Счет на оплату стоимости туристского продукта выставляется Исполнителем после подтверждения заявки путем формирования в личном кабинете Заказчика в системе бронирования. Счет на оплату действует в течение дня его выставления, если иное письменно не указано Исполнителем.
	3. Заказчик обязан оплатить не менее 50 % (пятидесяти процентов) от стоимости заявленного туристского продукта в течение трех рабочих дней со дня подтверждения заявки, оставшаяся часть стоимости туристского продукта должна быть оплачена не позднее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до даты начала Тура.
	4. Оплата по туристским продуктам с использованием билетов на регулярных рейсах, принимается по правилам авиакомпаний и компаний наземного транспорта.
	5. Условия оплаты отелей с особыми условиями оплаты указывается на сайте и/или рассылке Исполнителя, или на момент подтверждения заявки в личном кабинете Заказчика.
	6. Все расходы Заказчика, связанные с оплатой Исполнителю, оплачиваются за счет Заказчика. Оплата за подтвержденный туристский продукт считается надлежаще осуществленной Заказчиком в момент поступления денег на расчетный счет Исполнителя.
	7. В случае не предоставления каких-либо туристских услуг по вине Исполнителя, забронированных и оплаченных Заказчиком, Исполнитель обязуется произвести возврат стоимости этих услуг на банковский счет Заказчика в течение 20 (двадцати) банковских дней с даты окончания срока туристского продукта на основании письменного требования Заказчика.
	8. По факту оказания услуг по туристскому продукту, Исполнитель выписывает счет-фактуру и Стороны подписывают акт выполненных работ (оказанных услуг). При этом днем оказания услуг Стороны признают дату окончания тура. Документооборот между Сторонами осуществляется согласно действующему налоговому законодательству.
	9. Заказчик дает свое согласие на списание каких-либо сумм с оплаченных заявок на погашение любой задолженности Заказчика перед Исполнителем. При этом, Исполнитель направляет Заказчику письменное уведомление о переносе суммы. В случае такого списания, оплаченная сумма Заказчиком заявка считается не оплаченной и услуги по ней не оказываются.
5. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
	1. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с условиями настоящего Договора и нормами законодательства Республики Казахстан. Сторона, виновная в нарушении условий настоящего Договора, за свой счет компенсирует другой Стороне документально подтвержденный ущерб.
	2. Стороны освобождаются от ответственности по неисполнению или неполному исполнению условий настоящего Договора, если невыполнение обязательств произошло по вине самого туриста или третьего лица, непричастного к предоставлению предусмотренных настоящим Договором услуг.
	3. Стороны не несут ответственность за возможный ущерб, нанесенный туристу по его собственной вине или по вине третьих лиц, предоставляющих услуги, не являющиеся предметом Договора, не оговоренные в туристском ваучере, и вызванные инициативой самого туриста во время совершения путешествия.
	4. Стороны не отвечают за решения официальных казахстанских органов и иных организаций, нанесших ущерб туристу, если эти решения не были вызваны виновными действиями Сторон.
	5. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по туристскому продукту и/или настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, т.е. обстоятельств, которые невозможно было ни предвидеть, ни предотвратить любыми доступными для Сторон средствами, и которые возникли после заключения Договора.
	6. Исполнитель несет предусмотренную законодательством Республики Казахстан ответственность перед туристом за неоказание или ненадлежащее оказание услуг туристского продукта, в том числе за действия/бездействия третьих лиц, у которых им бронировались услуги, за исключением случаев, по которым нормативными правовыми актами Республики Казахстан и международным правом установлено, что ответственность перед туристом за такие случае несет третье лицо.
	7. Ненадлежащее исполнение Заказчиком поручений и/или предусмотренных Договором условий сделки (например: нарушение сроков предоставления или непредставление документов, необходимых для исполнения сделки,; нарушение сроков или неисполнение обязательств по оплате/доплате туристских продуктов; нарушение сроков или неисполнение обязательств по оплате штрафов/пени/неустойки, предусмотренных Договором и т.п.), Стороны рассматривают как неисполнение существенных условий Договора, означающее отказ Заказчика от забронированных туристских продуктов, налагающее на Заказчика обязанность выплаты по требованию Исполнителя в течение 5 (пяти) банковских дней со дня получения такого требования, компенсации в размере фактически понесенных Исполнителем расходов по исполнению аннулированной из-за виновных действий/бездействий Заказчика.
	8. Исполнитель имеет право предъявить Заказчику регрессные требования за ущерб, причиненный туристу виновными действиями Заказчика (в том числе: ненадлежащее исполнение поручений и/или договорных условий, не предоставление достоверной и надлежащей информации, необходимой туристу для выбора туристского продукта и/или совершения путешествия, невыполнение или ненадлежащее выполнение денежных обязательств), если этот ущерб возмещен туристу Исполнителем в претензионном порядке или по решению суда. Заказчик обязан компенсировать данный ущерб Исполнителю в полном объеме в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня предъявления Исполнителем требования.
	9. Исполнитель в качестве меры по обеспечению исполнения Заказчиком обязательств по Договору имеет право самостоятельно удержать перечисленные Заказчиком деньги по оплате туристских продуктов или выставленным штрафным санкциям из любых очередных платежей Заказчика, при этом данные обстоятельства не освобождают Заказчика от исполнения обязательств по оплате туристских продуктов.
	10. За нарушение сроков оплаты туристских продуктов, Исполнитель имеет право требовать, а Заказчик обязан в течение 7 (семи) банковских дней на основании соответствующего письменного требования Исполнителя оплатить пеню в размере 0,3 % (ноль целых, три десятых процента) от неоплаченной суммы за каждый календарный день просрочки, но не более 49 % (сорока девяти процентов) от общей стоимости туристского продукта, по которому допущена просрочка. Выплата пени не освобождает Заказчика от исполнения обязательств, предусмотренных Договором.
	11. Исполнитель имеет право в любое время действия Договора в одностороннем порядке аннулировать ранее подтвержденную заявку при невыполнении Заказчиком сроков и условий оплаты туристского продукта, при этом вся ответственность возлагается на Заказчика.
	12. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Заказчиком условий настоящего Договора, Исполнитель имеет право в любое время действия Договора в одностороннем порядке ограничить или отменить доступ Заказчику к системе бронирования.

**6.2. Ответственность Заказчика в случае внесения изменений и/или дополнений в туристский продукт, а также аннуляции туристского продукта**

* 1. В случае если после подтверждения заявки Исполнителем в него вносятся изменения и/или дополнения по инициативе Заказчика (в том числе: замена отеля, дат, корректировка данных документов, удостоверяющих личность туриста и т.п.), Заказчик обязуется возместить расходы Исполнителя на внесение таких изменений и/или дополнений, путем удержания Исполнителем соответствующих средств Заказчика или выставления к оплате отдельного счета, который должен быть оплачен Заказчик в течение 3 (трех) банковских дней со дня его выставления.
	2. В случае аннуляции Заказчиком туристского продукта по любым основаниям, Заказчик обязуется выплатить Исполнителю штраф за такую аннуляцию путем удержания Исполнителем соответствующих средств Заказчика или выставления к оплате отдельного счета, который должен быть оплачен Заказчик в течение 3 (трех) банковских дней со дня его выставления в следующем размере:
* аннуляция заявки не позднее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты начала туристского продукта – штраф в размере 10 % (десять процентов) от стоимости туристского продукта;
* аннуляция заявки в период от 14 (четырнадцати) до 4 (четырех) календарных дней до даты начала туристского продукта – штраф в размере 50 % (пятьдесят процентов) от стоимости туристского продукта;
* аннуляция заявки менее чем за 4 (четыре) календарных дня до даты начала туристского продукта – штраф в размере 100 % (сто процентов) от стоимости туристского продукта.

Размеры штрафов, установленные настоящим пунктом, могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке в зависимости от правил и требований как третьих лиц, сформировавших туристский продукт, так и непосредственно мест размещения и других лиц, оказывающие входящие в туристский продукт услуги.

* 1. В случае аннуляции заявки на туристский продукт по акции «Ранее бронирование», Заказчик выплачивает Исполнителю штраф в размере 100 % (сто процентов) от стоимости туристского продукта.
	2. Исполнитель не несет ответственности за перевозчиков по обязательствам, связанным с перевозкой туриста и его багажа (замена/отмена рейса, несвоевременность выполнения перевозки, не предоставление перевозчиками питания и/или проживания, изменение маршрута и расписания, кражу или потерю багажа, имущества и/или документов туриста, замену типа транспорта и т.п.). Во всех перечисленных в настоящем пункте случаях, ответственность перед туристом несут перевозчики в соответствии с законодательством.
	3. Исполнитель не несет ответственность за качество дополнительных услуг, самостоятельно заказанных туристом у третьих лиц. Невостребованные по инициативе туриста плановые услуги, входящие в туристский продукт, не компенсируются. При отставании туриста от группы все связанные с этим расходы несет сам турист.
	4. Исполнитель не несет ответственность за: подлинность, правильность и срок действия документов туриста, за сохранность имущества туриста, несоответствия принятого в месте пребывания уровня услуг личному субъективному представлению (мнению) туриста об этих услугах.
	5. Исполнитель не несет ответственность за неадекватные и противоправные действия/бездействия туриста в месте его (временного) пребывания.
	6. Исполнитель не несет ответственность за неадекватные и противоправные действия туриста во время нахождения в транспортном средстве во время путешествия. Если, в связи с этим на Исполнителя будет наложен штраф со стороны перевозчика или иного лица, то такой штраф должен быть компенсирован Заказчиком и туристом в пользу Исполнителя в течение 5 (пяти) банковских дней со дня выставления Исполнителем соответствующего счета на оплату.
	7. В случае невозможности исполнения заявки на туристский продукт и/или договора на туристское обслуживание, а также полное или частичное неиспользование туристского продукта, возникшие вследствие действий/бездействий Заказчика и/или туриста, туристский продукт подлежит оплате Исполнителю в полном объеме.

**6.3. Ответственность за информирование туриста**

* 1. Исполнитель несет ответственность за не предоставление информации: о сроках предоставления туристских услуг; маршруте и условиях путешествия; об условиях проживания (месте нахождения средства размещения) и питания; услугах по перевозке туриста в месте временного пребывания; о наличии экскурсовода и/или гида. Исполнитель предоставляет информацию о туристском маршруте посредством размещения информации в открытом доступе на сайте Исполнителя и предоставлением пояснений по запросам Заказчика.
	2. Заказчик самостоятельно несет материальную ответственность перед туристом:
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 туристкой деятельности;
2. за доведение в полном объеме до туриста необходимой ему для совершения путешествия информации, в том числе: в соответствии с условиями Договора; о правилах перевозчиков;
3. за информирование туриста о том, что он самостоятельно несет ответственность за свои действия в месте временного пребывания, за нарушение законодательства и правил, установленных перевозчиками и другими органами, и службами.
	1. Заказчик, исходя из высказанных туристом пожеланий и ожиданий отдыха, должен проверять на сайте наличие и соответствие реально предоставляемых в отеле в период планируемого путешествия услугах, тем требованиям, которые предъявляет турист, и своевременно информировать об этом туриста.
	2. Заказчик должен информировать туриста о том, что он имеет право обоснованно отказаться от услуг входящих в туристский продукт и после начала путешествия, при этом:
4. если турист обоснованно считает, что им обнаружены существенные отступления от условий договора или существенные недостатки оказанной услуги, то турист вправе отказаться от туристского продукта (или его части) при условии оформления с принимающей стороной соответствующего подтверждающего документа. В данном случае Заказчик имеет право направить Исполнителю письменный запрос о пересмотре стоимости туристского продукта. Обязанность доказывания наличия обстоятельства, по которому было принято решение отказаться от туристского продукта, лежит на туристе;
5. Заказчик обязан незамедлительно в письменном виде информировать Исполнителя о получении жалоб от туриста во время путешествия, которые должны быть документально обоснованными. Расчет разницы стоимости туристских услуг осуществляется на основании оригиналов документов, предоставленных поставщиками услуг;
6. 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 неоказании или ненадлежащем оказании услуги удовлетворенной, и в этом случае услуга в рамках Договора считается оказанной надлежащим образом;
7. Турист самостоятельно несет материальную ответственность в случае, если он принял предоставленный ему туристский продукт, а после в период путешествия по собственной инициативе, необусловленной недостатками предоставленных услуг, отказался от некоторых или всех забронированных для него услуг.
	1. Заказчик должен информировать туриста о том, что:
8. после исполнения обязательств по заключению от имени и/или в интересах туриста договоров по перевозке и/или добровольному страхованию, и вручению туристу именного проездного билета, и/или страхового полиса/сертификата, Стороны не несут перед туристом ответственность за качество услуг перевозки и/или страхования. В соответствии с нормами законодательства по данным обстоятельствам ответственность перед туристом несут перевозчик и страховая компания. Проездной билет и/или страховой полис/сертификат являются надлежащим доказательством заключения туристом договора с данными организациями;
9. приобретение туристом туристского продукта не предусматривает вселение в номер отеля немедленно по прибытию, а также выселение из номера непосредственно перед убытием из отеля. Время выселения/заселения устанавливается каждым отелем самостоятельно с учетом принятого в этом отеле расчетного часа;
10. перед приобретением туристского продукта турист должен быть уведомлен, что в комплекс туристских услуг входит размещение, цена которого рассчитывается исходя из количества дней или ночей проживания. Именно это время и оплачивается туристом, вне зависимости от того, насколько не полностью он мог использовать дни заезда или выезда из отеля. В случае освобождения туристом номера позже расчетного часа и/или заселения в номер раньше расчетного часа, администрация отеля имеет право требовать от туриста дополнительной оплаты, часто в размере полных суток проживания в отеле независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа;
11. начало и окончание путешествия/тура определяются датами отправления транспорта. Сроки оказания услуги проживания не исчисляются минутами и часами;
12. в непосредственной близости от отеля в любое время могут производиться строительные, инженерные работы, возводиться или находиться коммуникации или оборудование, могут располагаться или возводиться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации и мероприятия, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железнодорожные дороги и т.д. При этом, указанные явления находятся вне компетенции Сторон, и они не несут ответственности по данным обстоятельствам;
13. Исполнитель использует обозначение категорий мест проживания и качества предоставляемых в них услуг («звезды» или иные характеристики), которые заявлены непосредственно поставщиками таких услуг;
14. все возможные убытки Исполнителя, связанные с предоставлением туристу медицинской помощи, его транспортировкой и т.д. по обстоятельствам, не относящимся к страховым случаям, компенсируются Заказчиком и/или туристом в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня предъявления Исполнителем письменного требования.
	1. Заказчик обязан оперативно отслеживать изменения, касающиеся сроков и условий путешествия туриста, и своевременно (в том числе и в нерабочие дни и часы) доводить их до сведения туриста. Исполнитель публикует данную информацию в открытом доступе на своем сайте или размещает в системе бронирования, доступ к которой имеет Заказчик.
	2. Заказчик обязан в обязательном порядке включать в договоры, заключаемые с туристами условие о возможности замены выбранной гостиницы (отеля) на гостиницу (отель) соответствующей категории без дополнительного согласования и без дополнительной платы, без ухудшения уровня и качества обслуживания.
15. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО, ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ
	1. Настоящий договор толкуется и регулируется в соответствии с законодательством Республики Казахстан (применимое право).
	2. В случае возникновения у туриста замечаний по качеству предоставляемого туристского продукта, турист вправе предъявить Исполнителю письменную претензию через Заказчика в течение 10 (десяти) календарных дней со дня окончания тура. В свою очередь, Заказчик письменно обращается по поводу претензии туриста к Исполнителю. К своему письменному обращению Заказчик в обязательном порядке прикладывает: 1) копию претензии туриста; 2) копию настоящего Договора; 3) заверенную Заказчиком копию договора на туристское обслуживание, заключенного между Заказчиком и туристом; 4) оригиналы или надлежащим образом заверенные документы, подтверждающие факт и размер вреда, причиненного туристу.
	3. При отсутствии документов, указанных в пункте 6.2. Договора, претензия считается необоснованной и не подлежит рассмотрению Исполнителем.
	4. Претензия подлежит рассмотрению Исполнителем в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления в адрес Исполнителя. После получения ответа от Исполнителя, Заказчик самостоятельно доводит ее до сведения туриста.
	5. Все разногласия и споры, возникшие между Сторонами по настоящему Договору и/или в связи с ним, решаются путем взаимных переговоров. По всем спорам досудебный (претензионный) порядок обязателен. Претензии рассматриваются Сторонами в срок не более 10 (десяти) календарных дней.
	6. В случае невозможности решения разногласий и споров путем взаимных переговоров (в досудебном порядке), они подлежат окончательному разрешению в суде по месту нахождения Исполнителя (договорная подсудность).

**8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ТУРИСТА**

* 1. Стороны обязуются добросовестно хранить коммерческие, финансовые и иные интересы, в связи/по настоящему Договору, а также не разглашать и/или не передавать третьим лицам любую информацию, являющуюся конфиденциальной.
	2. Сторона обязуется воздержаться от разглашения содержания настоящего Договора без письменного согласия другой Стороны, кроме случаев, связанных с исполнением требований судебных/правоохранительных и иных государственных органов, либо иных случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
	3. В любом случае Стороны обязуются следить за тем, чтобы при оформлении документации, необходимой для исполнения настоящего Договора, передаваемая информация ограничивалась строго необходимыми сведениями.
	4. Стороны обязуются принимать предусмотренные законодательством Республики Казахстан меры по обеспечению конфиденциальности и безопасности персональных данных туристов при их обработке. Стороны несут персональную ответственность за допущенные соответствующие нарушения.Заказчик, направляя Исполнителю заявку на бронирование туристского продукта, гарантирует наличие у него соответствующего требованиям законодательства Республики Казахстан согласия всех туристов – субъектов персональных данных, указанных в заявке, на обработку их персональных данных, передачу их персональных данных третьим лицам, а также гарантирует отсутствие условия об уведомлении туристов о передаче их персональных данных третьему лицу.
	5. Обязанность предоставление доказательств наличия согласия всех туристов – субъектов персональных данных, указанных в заявке на бронирование туристского продукта, на обработку персональных данных в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и указанном в Договоре, передачу их персональных данных третьим лицам, возлагается на Заказчика. В случае отсутствия у Заказчика такого согласия и/или отсутствия доказательства его наличия, вся ответственность и удовлетворение любых требований туристов и иных лиц, возлагается на Заказчика
	6. Исполнитель осуществляет обработку переданных ему Заказчиком персональных данных туриста на основании настоящего Договора. Обработка персональных данных может включать в себя: получение, систематизацию, обработку, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение, передачу персональных данных третьим лицам, в том числе обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.
	7. Исполнитель имеет право передать/поручить обработку персональных данных туристов третьему лицу, только в целях формирования туристского продукта в интересах туристов. Исполнитель вправе незамедлительно прекратить обработку персональных данных туристов и вправе уничтожить соответствующие персональные данные в сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

**9. ФОРС-МАЖОР**

* 1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием возникновения обстоятельств, независящих от воли и желания Сторон, препятствующих полному или частичному исполнению любой из Сторон своих обязательств по настоящему Договору, а именно: наводнения, землетрясения, снегопады, иные стихийные бедствия или иные непредвиденные обстоятельства, такие как: война, военные действия любого характера, блокада или иные обстоятельства непреодолимой силы, независящие от воли и желания Сторон и возникшие после подписания Сторонами настоящего Договора. Время, отведенное для исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору, продлевается на период действия вышеуказанных обстоятельств, но не более чем на 20 (двадцать) последовательных календарных дней.
	2. Сторона, для которой исполнение обязательств по настоящему Договору становится невозможным, в соответствии с пунктом 9.1. настоящего Договора, должна в течение 5 (пяти) последовательных календарных дней с момента наступления обстоятельств форс-мажора, поставить об этом в известность другую Сторону относительно начала возникновения и возможных сроках окончания обстоятельств непреодолимой силы.
	3. Не извещение или несвоевременное извещение Стороной, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, о наступлении обстоятельств, освобождающих её от ответственности, лишает её права ссылаться на факт наступления обстоятельств форс-мажора.
	4. Если обстоятельства форс-мажора будут продолжаться более 20 (двадцати) последовательных календарных дней, то каждая из Сторон имеет право отказаться от дальнейшего исполнения обязательств по настоящему Договору, и в этом случае ни одна из Сторон не будет иметь право на возмещение другими Сторонами возможных убытков (реальный ущерб и упущенная выгода).
1. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА
	1. Настоящий Договор может быть расторгнут по обоюдному согласию Сторон. При этом Стороны обязуются принять все необходимые меры по исполнению обязательств, возникших из настоящего Договора, включая осуществление окончательных взаиморасчетов.
	2. Стороны могут расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке, в случае
	неисполнения другой Стороной своих обязательств по настоящему Договору путем
	направления письменного уведомления в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней до даты предполагаемого расторжения настоящего Договора с возможным возмещением убытков за счет виновной Стороны.
2. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА
	1. Настоящий Договор вступает в силу со дня его подписания (дата в верхнем правом углу первой страницы) Сторонами и действует до 31 декабря 2023 года.
	2. Если по истечению срока действия Договора, отношения по нему фактически продолжаются и ни одна из Сторон не требует его прекращения, Договор считается продленным на неопределенный срок.
	3. Стороны допускают возможность вступления в силу настоящего Договора путем
	первоначального обмена факсимильными или сканированными версиями, с
	последующим подписанием оригиналов настоящего Договора в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня вступления в силу настоящего Договора.

**11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

* 1. После подписания настоящего Договора все предыдущие переговоры, переписка,
	предварительные соглашения и протоколы о намерениях, которые касаются предмета настоящего Договора, теряют силу.
	2. Во всем, что не предусмотрено условиями настоящего Договора, Стороны
	руководствуются законодательством Республики Казахстан.
	3. Никакие изменения условий настоящего Договора не действительны, за исключением письменных изменений, подписанных Сторонами и оформленных дополнительным соглашением.
	4. Ни одна из Сторон не вправе передавать свои права и обязанности по настоящему Договору третьим лицам без письменного согласия другой Стороны.
	5. Настоящий Договор подписан в двух подлинных экземплярах на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.
1. **АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:****ТОО «Азимут-Трэвел»**БИН: 050240012108Местонахождение (юр. адрес): Казахстан, г. Алматы, ул. Ади Шарипова, дом 124, кв. 11Адрес для корреспонденции: 050022 Казахстан, г. Алматы, ул. Шевченко, дом 118, офис 111Email: info@azimut-travel.kzТел:+7727-356-28-26Моб.тел: +7777-342-32-50ИИК: KZ 839650000155404056 (тенге) KZ 229650000070139244 (рубли) KZ369650000071536859 (евро)Банк: «ForteBank»БИК Банка IRTYKZKA , КБЕ: 17**Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н. Шатогина** *подпись, МП* | **Заказчик:****ТОО/ИП\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**БИН/ИИН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Местонахождение (юр. адрес): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Адрес для корреспонденции: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Email: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Тел: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Моб.тел: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ИИК: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Банк: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_БИК Банка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, КБЕ \_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** *должность подпись, МП фамилия и инициалы*  |

**Приложение № 1**

**к Договору оказания услуг на реализацию**

**туристского продукта (внутренний туризм)**

***г. Алматы, «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 год***

**СПИСОК ЛИЦ**

**имеющих право на оформление, изменение и аннуляцию заявки от имени Заказчика**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ФИО** | **Должность** | **Номер мобильного телефона** | **Email**  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:****ТОО «Азимут-Трэвел»**БИН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н. Шатогина** *подпись, МП* | **Заказчик:****ТОО/ИП\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**БИН/ИИН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** *должность подпись, МП фамилия и инициалы*  |