

ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ УСЛУГ № _____

г. Алматы « ____ » _____ 2015 г.

ТОО «Международное агентство по туризму «Фараб», именуемое в дальнейшем «Туроператор», в лице директора Касеновой Р.И., действующей на основании Устава и Лицензии серии ТО за № 047 от 20 декабря 2001 года на осуществление Туристской деятельности, с одной стороны и

именуемое в дальнейшем «Турагент», в лице _____
действующего на основании _____,
Свидетельство Единого Реестра Турагентов РК № _____

Полис ГПО _____ срок действия « ____ » _____ 20__ г., с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор, руководствуясь Законом РК «О Туристской деятельности в РК».

1. ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ / ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

Туристские услуги – услуги необходимые для удовлетворения потребностей Туриста, предоставляемые в период его путешествия, и в связи с этим путешествием размещение, перевозка, питание, экскурсии другие услуги, оказываемые в зависимости от целей поездки/путешествия.

Туристский продукт (тур) – совокупность Туристских услуг, достаточных для удовлетворения потребностей Туриста в ходе путешествий.

Авиабилет – перевозочный документ авиакомпании, удостоверяющий заключение Договора международной воздушной перевозки между авиакомпанией и Туристом, с обязательством перевезти пассажира воздушного судна в определенные сроки, по определенному классу, в определенное время.

Медицинская страховка – Договор медицинского страхования между Туристом и страховой компанией на время осуществления Туристической поездки на условиях, изложенных в страховом полисе.

Визовая поддержка – комплекс услуг Туроператора по оформлению документов Туриста для получения последним въездных (выездных) виз для осуществления Туристической поездки на основании документов и сведений, предоставленных Туристом.

1.1. Турагент заказывает и оплачивает, а Туроператор оказывает услуги по бронированию и продаже Туристских услуг / Туристского продукта согласно Заявке Турагента.

1.2. Права и обязанности по сделке, заключенной Турагентом с Туристом, возникают непосредственно у Турагента.

1.3. Информация о Туристских услугах определяется из перечня услуг Туроператора и оговаривается Сторонами в каждом конкретном случае посредством Заявок.

1.4. Турагент не вправе выступать от имени Туроператора вне рамок, установленных настоящим Договором.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Туроператор обязуется:

2.1.1. Обеспечить предоставление Туристских услуг в соответствии с заявкой Турагента, получившей подтверждение от Туроператора.

2.1.2. Предоставить Турагенту полную, объективную информацию о туре, в том числе и о возможных факторах риска на маршруте, о правилах въезда / выезда в страну и пребывания там.

2.1.3. В случае приобретения Турагентом авиабилетов через Туроператора, Туроператор обязуется предоставить Турагенту всю информацию о времени вылета, которая может изменяться в соответствии с полетным графиком Перевозчика. Обо всех случаях изменения времени вылета Туроператор обязан известить Турагента в срок не позднее 24 часов с момента, когда Туроператору стало известно о таких изменениях.

2.1.4. За отдельную плату оказать Турагенту содействие в оформлении виз.

2.1.5. Обеспечить Туристов Турагента необходимыми для выезда документами, Турист, в срок не позднее, чем за три часа до начала тура, но не ранее чем Туроператор получит полную оплату за предоставленные Туристские услуги.

2.2. Турагент обязуется:

2.2.1. Осуществлять деятельность, указанную в настоящем Договоре только при наличии необходимых разрешений для осуществления такой деятельности на территории РК.

2.2.2. При подписании настоящего Договора предоставить Туроператору копии документов, подтверждающих статус Турагента. Список необходимых копий документов предоставляется Туроператором.

2.2.3. Заключать с Туристами от своего имени Договор на Туристское обслуживание.

2.2.4. Своевременно оплачивать стоимость Туристских услуг, в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.2.5. Своевременно предоставлять Туроператору необходимые достоверные сведения и документы необходимые для выезда Туристов. Производить проверку надлежащего оформления и срока действия выездных документов Туристов.

2.2.6. Незамедлительно доводить до сведения Туристов информацию об изменениях стоимости, условий и программы тура, времени вылета. Ограждать Туроператора от претензий, связанных с организационными проблемами, возникшими по вине Турагента.

2.2.7. В случае поступления от Туроператора информации об изменении времени вылета Турагент самостоятельно доводит указанную информацию до Туристов.

2.2.8. Уведомить Туристов о том, что они самостоятельно несут ответственность за свои действия на территории страны следования и страны пребывания, за нарушения законодательства и правил, установленными перевозчиками, таможенными органами и другими органами и службами.

2.2.9. Уведомить Туриста о том, что в случае возникновения претензий по качеству предоставленных услуг, они должны предъявить их в письменном виде представителю принимающей организации или руководителю группы в целях устранения недостатков. В случае, если выявленные недостатки не устранены, Турист в течение 5 календарных дней с момента окончания тура имеет право подать претензию на имя Турагента. Претензия должна быть подписана представителем принимающей организации с указанием причины, по которой невозможно устранить выявленные недостатки.

2.2.10. Уведомить Туроператора об изменении или аннуляции Заявки согласно статье 6 настоящего Договора.

2.2.11. Уведомлять Туристов о необходимости заключения Договора страхования жизни и здоровья, о необходимости предъявления свидетельства страхования жизни и здоровья, в случаях, когда это требуется законодательством страны (места) пребывания.

2.2.12. Не направлять в поездки лиц, не достигших 18-ти летнего возраста без сопровождения родителей или других ответственных лиц, не имеющих соответствующего нотариально заверенного заявления от родителей.

2.2.13. Включить в Договор, заключаемый с Туристами условие о возможности (в исключительных случаях) замены выбранного отеля на отель соответствующей категории без ухудшения уровня и качества обслуживания.

2.2.14. Разъяснить Туристам, что Туроператор и Турагент не несут ответственность за утрату багажа, и любого иного имущества Турист при его перевозке перевозчиками, а так же в местах размещения.

2.2.15. Исполнять иные обязанности, установленные законодательством РК.

2.3. В случае получения Турагентом претензии от Туриста касающейся качества и объема услуг, ненадлежащее оказание которых произошло по вине Туроператора. Турагент имеет право подать Туроператору претензию в течение 10 календарных дней с момента окончания тура согласно пункта 2.2.9. Претензия должна быть оформлена в письменном виде, с приложением претензии Туриста, Договора на Туристское обслуживание заключенного между Турагентом и Туристом, а так же письменных доказательств обоснованности требований Туриста и иных документов, имеющих отношение к делу. Претензии, поданные с нарушением указанных требований, не подлежат рассмотрению Туроператором и подлежат урегулированию Турагентом самостоятельно. Туроператор обязуется рассмотреть претензию соответствующую требованиям настоящего пункта Договор, в течении 10 рабочих дней с даты ее поступления.

2.4. В случае просрочки оплаты Заявки Туроператор вправе в качестве меры по обеспечению исполнения обязательств применить к Турагенту удержание любого имущества, находящегося у Туроператора, в том числе документы по другим Заявкам Турагента (полностью или частично оплаченным) до полного выполнения обязательств Турагента по оплате Туристских услуг с наступлением для Турагента последствий, предусмотренных статьей 6 настоящего Договора, а так же, зачесть суммы по оплаченным Турагентом Заявкам в счет оплаты Заявки, по которой оплата просрочена.

2.5. Туроператор вправе произвести замену забронированного отеля на отель аналогичной категории или категорией выше. Какой либо компенсации или выплаты со стороны Туроператора Турагенту и Туристу в этом случае не предусматривается.

3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВКИ И РАСЧЕТОВ

3.1. Для бронирования тура, Турагент подает заполненную Заявку установленной Туроператором формы, за корректность предоставленных данных ответственность несет Турагент. Заявка на бронирование принимается только в письменной форме, за подписью ответственного лица, и обязательно скрепляется печатью Турагента. Заявка на бронирование является неотъемлемой частью настоящего Договора и имеет юридическую силу.

3.1.1. Туроператор после получения Заявки направляет Турагенту в письменной форме в течение 3 рабочих дней подтверждение забронированных услуг и счет на оплату. Заявка Турагента считается принятой только при наличии подтверждения. В случае не подтверждения Заявки в течение 3 рабочих дней, Заявка будет считаться неподтвержденной, о чем Туроператор в обязательном порядке должен уведомить Турагента.

3.2. Туроператор предоставляет Туристские услуги Турагенту на условиях получения скидки, размер скидок на Туристские услуги оговариваются в каждом отдельном случае.

3.3. Расчеты по настоящему Договору производятся в тенге путем перечисления на расчетный счет либо внесения наличных денег в кассу Туроператора. Оплата производится по курсу, установленному Туроператором, на день оплаты.

3.4. Туристские услуги считаются оплаченными с момента поступления денежных средств, в размере 100% стоимости Туристских услуг на расчетный счет Туроператора, или с момента внесения денег в кассу Туроператора.

3.5. При бронировании тура менее чем за 15 дней до начала тура, полная оплата стоимости Туристских услуг должна быть произведена Турагентом в течение 24 часов с момента подтверждения Туроператором бронирования по Заявке Турагента. В противном случае Туроператор оставляет за собой право на аннулирование Заявки Турагента с обязательной компенсацией Турагентом Туроператору фактически понесенных им затрат и оплатой штрафных санкций в соответствии с условиями статьи 6 настоящего Договора.

3.6. При бронировании тура по акции «Раннее бронирование» Турагент обязан произвести оплату полной стоимости Туристских услуг согласно условий объявленных Туроператором посредством рассылки по e-mail или на сайте www.farabtourism.kz.

3.7. В случае повышения цен на услуги авиаперевозчика, Туроператор вправе в одностороннем порядке повысить стоимость Туристских услуг. При этом Туроператор обязан направить Турагенту соответствующее уведомление. Турагент обязуется осуществить доплату услуг в течение 2 (двух) рабочих дней, со дня получения уведомления от Туроператора.

3.8. Туроператор вправе применить к Турагенту удержание всех штрафов выставленных согласно условиям настоящего Договора, со всех оплаченных Туристских услуг (полностью или частично), и требовать у Турагента доплаты данных сумм за Туристские услуги, из оплаты по которым была удержана сумма штрафа.

4. СРОКИ И ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

4.1. Срок, порядок подачи и перечень документов для оформления тура сообщается Туроператором Турагенту в момент получения Туроператором Заявки на бронирование от Турагента. Если не будет иных соглашений, Стороны принимают последний срок подачи документов:

- Для приобретения перевозки – минимальный срок перевозчика, установленный для данного вида тарифа +3 дня;
- Для проживания, режима, размещения, питания, страховки и трансфера – не менее 15 дней в низкий сезон и 21 день – в высокий сезон;
- Для получения посольских виз или разрешений – минимальный срок, установленный посольствами или консульствами +3 дня.

4.2. Сроки подачи документов в соответствующие органы для оформления поездки контролируются Туроператором. Обо всех изменениях сроков и порядке оформления тура Турагент должен быть уведомлен незамедлительно с того момента, как Туроператору стало официально известно о таких изменениях.

4.3. Выдача Туроператором оформленных документов должна произойти на следующий день после их оформления, но не менее чем за 4 часа до начала поездки из пункта отправления.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РК.

5.2. В случае отказа в бронировании тура по вине Туроператора, Туроператором производится возврат денежных средств, оплаченных Турагентом Туристских услуг в полном объеме, в течение 10 банковских дней с даты получения соответствующего письменного требования Турагента, кроме случая, когда это произошло по вине Турагента или Турист.

5.3. Туроператор не несет ответственность в следующих случаях:

- Отмены или изменения перевозчиком времени отправления рейсов и связанные с этим изменения программы тура. В этих случаях ответственность перед Туристом несет перевозчик, в соответствии с международными правилами перевозки;
- Отказа Туриста от медицинской страховки на время тура. Туроператор не берет на себя финансовую ответственность за медицинские расходы, расходы на обслуживание Турист за рубежом в случае внезапного заболевания или несчастного случая, а так же расходы по репатриации;
- Отсутствия нотариально заверенного разрешения на право выезда несовершеннолетних детей у одного из родителей, либо у сопровождающих лиц;
- Невозможности выезда Туриста за пределы РК, по причине установленного государственными или негосударственными органами и/или должностными лицами ограничения на выезд Туриста за пределы РК;
- Предоставления Турагентом Туристу недостоверных сведений о характере туристского продукта;
- Ненадлежащего оформления, отказа или задержки в выдаче Туристу визы со стороны Консульства (Посольства);
- Предоставления Турагентом Туристу недостоверных сведений о Туристском продукте;
- Предоставления Турагентом и/или Туристом несвоевременных, недостоверных (не полных) сведений о Туристе, а так же надлежащим образом оформленных выездных документов включая недостаток или недостоверность документов;
- Опоздания, неявки Турист к началу тура, отказа Турист (независимо от причин) от предоставляемых услуг, после начала тура;
- Нарушения Туристом норм законодательства РК и/или страны пребывания;
- Действий перевозчиков, пограничных, таможенных, иммиграционных и иных органов РК и иностранных государств;
- Наступления форс-мажорных обстоятельств (стихийные бедствия, война, террористические акты, забастовки – национальные и отраслевые, правительственные постановления или распоряжения государственных органов, наводнения, землетрясения, погодные явления, препятствующие нормальному функционированию воздушного транспорта).

5.4. Турагент несет ответственность за:

- ущерб, причиненный Туристам вследствие предоставления Турагентом искаженной информации о Туристском продукте, а так же о месте и времени начала тура;
- нарушение Туристом визового режима, норм законодательства страны пребывания, а именно обязуется оплатить за это штрафные санкции, если таковые будут предъявлены Туроператору.

5.5. Туроператор ни при каких обстоятельствах не отвечает за исполнение или не исполнение Договора, заключенного между Турагентом и Туристом.

5.6. В случае невозможности исполнения настоящего Договора по вине Турагента, услуги Туроператора подлежат оплате Турагентом в полном объеме.

5.7. Турагент обязан контролировать соответствие документов Турист требованиям, предъявляемым для выезда/въезда в страну временного пребывания. Для Туристов – граждан РК Турагент обязан контролировать соответствие паспорта гражданина РК требованиям действующего законодательства РК, в том числе наличие у Турист сформированного индивидуального идентификационного номера (ИИН). В случае отказа Турагента от Заявки, в связи с негативными последствиями из-за несоблюдения вышеперечисленных требований к документам наступают последствия, предусмотренные статьей 6 настоящего Договора.

6. УСЛОВИЯ АННУЛИРОВАНИЯ ЗАЯВКИ

6.1. В случае отказа и/или Турагента от тура, в том числе по причине отказа или задержки в выдаче Туристу визы со стороны уполномоченного государственного органа, консульства (посольства) или при иных условиях аннуляции Заявки, предусмотренных при бронировании тура, Турагент вправе отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Туроператору штрафа в следующем размере:

- при отказе от тура более чем за 25 календарных дней до срока поездки Турагент оплачивает Туроператору штраф в размере 50% от стоимости тура;
- при отказе тура более чем за 15 календарных дней, но менее чем за 24 календарных дня до срока поездки Турагент оплачивает Туроператору штраф в размере 70% от стоимости тура;

- при отказе тура менее чем за 14 календарных дней до срока поездки Турагент оплачивает Туроператору штраф в размере 100% от стоимости тура.

Если при бронировании тура не предусмотрены другие условия аннуляции.

В случае если штраф подлежащий оплате Турагентом Туроператору по условиям настоящего пункта Договора, составит сумму менее суммы фактически понесенных Туроператором затрат, Турагент обязан так же оплатить Туроператору разницу между фактически понесенными Туроператором расходами и суммой подлежащей оплате штрафа.

6.2. Если специальными тарифами авиабилетов или специальными условиями туров, в том числе специальными условиями бронирования номера в отеле, включая даты «высокого сезона» (каникулярный, новогодний, выставочные периоды и т.п.), штрафы при отказе от тура превышают суммы штрафов, предусмотренные пунктом 6.1. настоящего Договора Турагент обязан возместить Туроператору убытки и оплатить штрафы в размерах, предусмотренных специальными тарифами и в соответствии с ценовой политикой выбранного отеля и информацией об условиях аннуляции, направленной Туроператором Турагенту при подтверждении бронирования.

6.3. Стоимость авиабилетов приобретенных на условиях блочных и чартерных перевозок не возвращается.

6.4. В случае отказа Турагента от Заявки по специальным предложениям и Заявки по акции «Раннее бронирование» Турагент обязан оплатить Туроператору штраф в размере полной стоимости тура. Внесение Турагентом изменений в Заявки по «Раннему бронированию» признается отказом Турагента от Заявки, при этом Турагент обязан выплатить Туроператору штраф предусмотренный настоящим Договором и оформить новую заявку по стандартной цене. Туры забронированные в течение срока действия специального предложения не могут быть перебронированы на сроки действия других специальных предложений в другие даты, такое перебронирование со стороны Турагента является отказом от тура, с возникновением у Турагента обязанности выплатить Туроператору штраф, предусмотренный настоящим Договором.

6.5. Любые дополнительные расходы Турагента, связанные с отказом от Заявки оплачиваются за счет Турагента.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.

7.1. Стороны обязуются путем переговоров принимать все зависящие от них меры по разрешению возможных разногласий и споров, которые могут возникнуть по Договору.

7.2. В случае возникновения претензий к качеству Туристических услуг, настоящий Договор предусматривает предварительный претензионный порядок разрешения споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии.

7.3. При наличии каких-либо замечаний относительно к качеству услуг, входящих в Туристский продукт, действий принимающей стороны или третьих лиц, непосредственно оказывающих клиенту услуги, Турагент настоятельно рекомендует Туристу незамедлительно обратиться к представителям принимающей стороны на местах по телефонам указанным в ваучерах или программе тура и памятке, и после этого незамедлительно поставить в известность Турагента.

7.4. Турагент обязан довести до Туристов условия предъявления Туроператору претензий качеству Туристских услуг:

- Претензии предъявляются Туристом Турагенту в письменном виде в течение пяти календарных дней со дня окончания тура и подлежат рассмотрению в течение двадцати дней со дня получения претензий Туроператором. К претензии Турист в обязательном порядке обязан приложить копию Договора о реализации Туристского продукта, заключенного в Турагентом, документы подтверждающие факт забронированных услуг и документ, подтверждающий оплату тура.
- Приложить документы, подтверждающие и изложенные в претензии (квитанции, счета, справки, фотографии и т.д.). В обязательном порядке письменное подтверждение от принимающей стороны о невозможности устранения замечаний по оказанию услуг в месте пребывания Туриста.

7.5. Турагент в письменной форме, с предоставлением всех необходимых претензионных документов Туриста обязан в течение 10 календарных дней предоставить их Туроператору.

7.6. В случае отсутствия выше указанных документов Туроператор в праве не рассматривать адресованную ему претензию.

7.7. Туроператор не рассматривает претензии Турагента/Туриста к качеству предоставленных услуг, основанных на субъективной оценке Туристами этих услуг. Претензии, рекламации, поданные Турагентом с нарушением данной статьи 7 настоящего Договора, Туроператором к рассмотрению не принимаются.

7.8. Стороны пришли к соглашению о том, что в случае задержки ответа Туристу на его претензию Туроператором, по причине не получения в свою очередь Туроператором информации, необходимой для подготовки ответа, запрошенной у третьих лиц, имеющих отношение к претензии, сроки установленные

настоящим Договором приостанавливаются, до получения Туроператором надлежащим образом оформленного ответа.

7.9. При разрешении споров в рамках настоящего Договора, стороны руководствуются действующим законодательством РК.

7.10. При невозможности в несудебном урегулировании споров они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде г. Алматы с соблюдением обязательного до судебного (претензионного) порядка урегулирования споров.

8. СРОКИ И УСЛОВИЯ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

8.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты подписания Сторонами и действует в течение 1 (одного) календарного года. В случае если ни одна из Сторон не предоставит письменное уведомление о расторжении настоящего Договора, Договор автоматически пролонгируется на неограниченное количество 12-ти месячных периодов.

8.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе любой из Сторон при условии письменного уведомления другой Стороны не менее чем за 30 календарных дней до даты предполагаемого расторжения Договора.

8.3. Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе Туроператора в случае нарушения Турагентом обязательств по настоящему Договору. В этом случае настоящий Договор считается расторгнутым с даты, следующей за днем получения Турагентом уведомления Туроператора о расторжении настоящего Договора.

8.4. Расторжение настоящего Договора не освобождает Стороны урегулирования финансовых обязательств, возникших из настоящего Договора в период его действия, а так же ответственности за нарушение Договорных обязательств.

8.5. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору считаются действительными только в случае письменного оформления и за подписями уполномоченных лиц обеих Сторон.

9. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Туроператор:

Турагент:

ТОО «Международное агентство по туризму «Фараб»

Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Фурманова 174 «Б»

Тел.: 8 (727) 267 11 87 , 267 11 88

Факс: 8 (727) 267 11 92

e-mail: info@farabtourism.kz

Реквизиты:

РНН 600900181421

Р/с KZ 14856000000049890

АГФ АО Банк Центр Кредит

БИК КСЖВКЗКХ

Директор

ТОО «Международное агентство по туризму «Фараб»

Касенова Р.И.

М.П.

М.П.