

**Договор на туристское обслуживание
в сфере выездного туризма № _____**

« ____ » _____ 2022 года

ТОО « _____ », именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Директора _____, действующей на основании Устава, с одной стороны, и _____, именуемый/-ая в дальнейшем «Заказчик» (примечание – в соответствии с п.2 ст.2 Закона РК «О защите прав потребителей»: «Права потребителей в сферах финансовых, социальных, медицинских, туристских и иных услуг, а также вопросы их защиты устанавливаются законами Республики Казахстан» в связи с чем, предлагаем отказаться от использования понятия – «Потребитель»), документ, удостоверяющий личность _____, с другой стороны, далее совместно именуемые Стороны, заключили настоящий договор на туристское обслуживание (далее – Договор) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику (и лицам, указанным в Приложении к Договору) услуги по продвижению и реализации туристского продукта, сформированного туроператором (далее – Услуг), а Заказчик обязуется оплатить Исполнителю оказанные туристские услуги, перечисленные в Приложении к настоящему Договору.
2. Данные семьи Заказчика (для извещения о чрезвычайном происшествии с туристом): *либо указываются в Приложении №__ к настоящему Договору.*

ФИО	Степень родства	Контакты

1. Реализуемый туристский продукт сформирован туристским оператором _____, местонахождение: _____, телефон: _____ и реализуется Исполнителем-турагентом на основании Договора _____ *либо указываются в Приложении №__ к настоящему Договору.*
1. В случае не подтверждения брони отелем (отказ), Заказчик обязан заключить новое Приложение (Приложение №2, №3 и т.д.) к настоящему Договору не позднее 2 (двух) рабочих со дня отказа отеля, с указанием другого предпочитаемого отеля, а также произвести доплату в случае необходимости, либо сообщить о расторжении настоящего Договора.

2. ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДСТАВЛЯЕМАЯ ПОТРЕБИТЕЛЮ

1. Описание туристских услуг _____.
(страна (место) временного пребывания, пункты пребывания, туристский маршрут, посещение туристских ресурсов) *либо указываются в Приложении №__ к настоящему Договору.*
2. Дата, время начала и окончания путешествия _____.
3. Информация о местах размещения Заказчика _____.
(наименование места размещения, его категория, условия проживания, питание)
4. Услуги по перевозке Заказчика _____ (вид, тип и категория транспорта, на всех этапах путешествия, включая услуги трансферта, наименование перевозчика /перевозчиков) *либо указываются в Приложении №__ к настоящему Договору.*
5. Перевозка Заказчика выполняется в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

6. Наличие экскурсовода, гида и инструктора туризма _____.

7. Дополнительные услуги _____.

8. Особенности путешествия (в том числе краткое описание сложных участков туристского маршрута) _____.

Требования к одежде и снаряжению _____.
(заполняется при необходимости)

Меры безопасности _____.

9. Сведения о третьих лицах, оказывающих отдельные услуги, входящие в туристский продукт в объеме, необходимом для исполнения обязательств по такому договору _____.

10. Информация о консульских и (или) дипломатических службах Республики Казахстан, находящихся в стране (месте) временного пребывания, иных государственных, а также туристских представительств _____.

(местонахождение, почтовый адрес и контактные данные)

3. ЦЕНА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

1. Стоимость Услуг по настоящему Договору составляет _____ тенге.
2. Заказчик обязан сразу после подписания Договора внести предоплату в размере не менее _____ от стоимости Услуги. Если иное не оговорено условиями бронирования, оставшаяся часть от стоимости Услуги должна быть оплачена Заказчиком в течение _____ дней с момента подтверждения бронирования отеля, но не менее чем за _____.
3. Ценовые предложения на турпродукты могут содержать стоимость в иностранной валюте. При этом, оплата туристского продукта производится в тенге по коммерческому курсу Туроператора на день оплаты.
4. При проведении расчётов за турпродукт в несколько этапов, неоплаченная сумма пересчитывается пропорционально изменению курса валют по отношению к тенге на день оплаты.
5. Вознаграждение Исполнителя за консультирование, поиск и подбор подходящего Заказчику турпродукта составляет _____ тенге и включено в его стоимость.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

1. При подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, Заказчик имеет право на:
 1. Обращение в консульские, дипломатические, иные государственные, а также туристские представительства в случае посягательства на его личную безопасность или имущество;
 2. Необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания, а также выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, особенностях законодательства страны (места) временного пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;

3. Выбор страховой организации для заключения договора обязательного страхования туриста и получение страхового сертификата;
 4. Свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учётом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
 5. Возмещение убытков и морального вреда в случае невыполнения условий Договора на туристское обслуживание Исполнителем в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;
 6. Изменение, дополнение и расторжение Договора на условиях и в порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
 7. Отказ от исполнения Договора до начала путешествия при условии оплаты Исполнителю фактически понесённых им расходов за услуги, оказанные до уведомления об отказе от исполнения Договора. При этом, фактически понесенные расходы могут складываться (но не ограничиваются) из штрафных санкций, предъявляемых Исполнителю Туроператором, Перевозчиком (в том числе с учётом ценовой политики выбранного отеля и/или перевозчика), а также прямо предусмотренные в договоре с Заказчиком вознаграждение Исполнителя (п.3.5 договора) и иные расходы, прямо предусмотренные договором в качестве компенсации внутренних затрат Исполнителя на поиск и оформление турпродукта;
 8. Содействие органов государственной власти Республики Казахстан в получении правовой и иных видов помощи иностранным туристам;
 9. Беспрепятственный доступ к имеющимся средствам связи;
 10. Получение экстренной медицинской помощи;
 11. Иные права, определённые законодательствами Республики Казахстан и страны (места) пребывания.
2. Во время совершения путешествия, включая транзит, Заказчик обязан:
1. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания;
 2. Сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;
 3. Соблюдать правила въезда и пребывания в стране (месте) временного пребывания, а также выезда из страны (места) временного пребывания и в странах транзитного проезда;
 4. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности. Заказчики, предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, согласно пункту 6 статьи 26 Закона Республики Казахстан от 13 июня 2001 года «О туристской деятельности в Республике Казахстан»;
 5. Иные обязанности определяются законодательством страны (места) пребывания, странах транзитного проезда.
3. Исполнитель имеет право:
1. Отказаться от исполнения Договора лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков, причинённых расторжением Договора, кроме случая, когда это произошло по вине Потребителя;
 2. В случае нарушения Заказчиком сроков и условий оплаты по настоящему Договору, произвести аннулирование бронирования Услуг с удержанием с Заказчика фактически понесённых расходов;
 3. В случае отказа Заказчиком от исполнения Договора до начала путешествия удержать фактически понесённые им расходов за услуги, а также прямо предусмотренное в договоре вознаграждение Исполнителя.
4. Исполнитель обязан:
1. Надлежащим образом, качественно и в срок оказать услуги по Договору;
 2. Предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию о программе туристического путешествия, туристском операторе, сформировавшем туристский

продукт, принимающей стороне, правилах въезда и выезда в страну (место) временного пребывания (страны транзитного проезда) и о необходимости предоставления свидетельства о страховании жизни и здоровья (в случаях, предусмотренных международными договорами, законодательством страны (места) временного пребывания);

3. Запросить наименование страховой организации, с которым турист, выезжающий за рубеж, изъявляет намерение заключить договор обязательного страхования туриста;
 4. Предоставить Заказчику за три дня до начала путешествия в письменной форме сведения об особенностях путешествий, 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;
 5. Выдать туристский ваучер;
 6. Выдать туристский код;
 7. Выдать Заказчику индивидуальный или групповой (при обслуживании туристской группы) перевозочный документ (билет), содержащий название пунктов отправления и назначения;
 8. Предоставить информацию о третьих лицах, оказывающих отдельные туристские услуги, входящие в туристский продукт;
 9. Предупредить Заказчика о необходимости подачи в срок документов на визу. В случае нарушения Заказчиком указанного срока, Исполнитель не несёт ответственности за несвоевременное получение визы. Заказчик в данном случае несёт все фактические расходы за свой счёт;
 10. В случае изменений обстоятельств, предусмотренных Договором, и необходимости существенного изменения условий Договора в течение 1 (одного) календарного дня сообщить туристу в письменной форме о характере таких изменений и возможных последствиях;
 11. Незамедлительно известить органы дипломатической службы в стране пребывания Заказчика, уполномоченный орган в области туристской деятельности, а также семью Заказчика с момента, когда они узнали о чрезвычайном происшествии с Заказчиком во время путешествия.
5. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили при заключении Договора.
6. К существенным изменениям обстоятельств относятся:
 - ухудшение условий путешествия, изменение сроков путешествия;
 - непредвиденный рост транспортных тарифов;
 - введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов и других обязательных платежей в бюджет;
 7. Изменение и/или дополнение Договора по соглашению сторон осуществляются в письменной форме путём заключения дополнительного соглашения, который является неотъемлемой частью Договора.
 8. Ни одна из Сторон не вправе передавать или уступать свои права или обязанности по Договору третьим лицам без письменного согласия другой стороны.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

1. В случае несоответствия качества и (или) объема туристских услуг условиям Договора по прибытии в другую страну либо по маршруту следования ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Договора несёт туристский оператор, сформировавший реализуемый туристский продукт (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).
2. В случае невозможности исполнения Договора, возникшей по вине Заказчика, туристские услуги подлежат оплате в полном объеме.
3. В случае, когда невозможность исполнения Договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из Сторон не отвечает, Заказчик возмещает Туроператору фактически понесённые им расходы, согласно пункту 10 статьи 17 Закона Республики Казахстан от 13 июня 2001 года «О туристской деятельности в Республике Казахстан».
4. Ответственность за перевозку и сохранность непредставленного к взвешиванию груза возлагаются на Заказчика. Если Исполнитель выдал билет, багажную квитанцию или грузовую накладную на принятый к перевозке груз, но они неправильно оформлены или утеряны, или их по каким-либо другим причинам невозможно предъявить, Договор перевозки остаётся в силе.
5. Исполнитель не несёт ответственности за ущерб, понесённый Заказчиком во время совершения путешествия вследствие действия непреодолимой силы.

Действия непреодолимой силы, в целях исполнения Договора подразделяются на обстоятельства форс-мажора и обстоятельства «Hardship»:

1) **К форс-мажору** относятся - чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства, препятствующие или делающие практически невозможными надлежащее исполнение обязательств, за возникновение которых обязанная сторона не отвечает, и наступление которых она не могла предвидеть и/или предотвратить, включая, но не ограничиваясь:

- стихийные бедствия природного и техногенного характера, ураганы, циклоны, землетрясения, цунами, наводнения, разрушения в результате молний и т.д.;
- военные действия, объявленная или необъявленная война, беспорядки и революции, акты пиратства, саботаж;
- решения и/или действия/бездействие государственных органов (введение режима ЧП, ЧС, постановление санврача и др.) и т.п.;
- бойкоты, забастовки и локауты в любой форме, замедляющие работу предприятия, влекущие остановку в работе;
- взрывы, пожары, разрушения машин, заводов, установок и т.д.

2) **К обстоятельствам «Hardship»** относятся ситуации, когда существенное изменение обстоятельств независимых от воли сторон, делает исполнение по контракту (договору, соглашению) излишне обременительными.

Не относятся к форс-мажору и обстоятельствам «Hardship», отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, работ или услуг.

6. Меры ответственности Сторон, не предусмотренные в Договоре, применяются в соответствии с нормами гражданского законодательства, действующего на территории Республики Казахстан.

6. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

1. В случае возникновения споров вытекающих из Договора, они разрешаются путем предъявления претензии в письменной форме. Срок предоставляемый для отзыва на претензию составляет _____.

2. В случае несогласия с отзывом на претензию или его отсутствия в срок указанный в предыдущем пункте, споры, вытекающие из Договора, подлежат разрешению по месту нахождения Исполнителя в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. При заключении договора на туристское обслуживание не допускается исключение положений, предусмотренных в Типовом договоре, утвержденном приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 января 2015 года № 81. Допускается дополнение договора на туристское обслуживание иными условиями, не противоречащими действующему законодательству Республики Казахстан.
2. Все дополнения и (или) изменения к Договору составляются письменно путем заключения дополнительного соглашения, подписываются обеими Сторонами и являются неотъемлемой частью Договора.
3. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу.
4. К Договору прилагаются следующие документы: 1) копия уведомления/лицензии на туристскую деятельность; 2) квитанция об оплате; 3) туристский ваучер (при реализации туристского продукта) с указанием туристского кода; 4) страховой сертификат 5) сведения об особенностях путешествий, предусмотренные пунктом 4 статьи 26 Закона Республики Казахстан «О туристской деятельности в Республике Казахстан».
5. Договор действует со дня его подписания и до полного исполнения Сторонами обязательств по Договору друг перед другом.
6. Заказчик настоящим поставлен в известность и согласен с тем, что возврат стоимости авиабилетов на регулярные рейсы производится согласно условиям применения тарифов и правил авиаперевозчика. Авиабилеты на чартерные рейсы, а также регулярные рейсы по специальным тарифам возврату не подлежат в соответствии с тарифами и правилами авиаперевозчика.
7. Вопросы покрытия расходов по страховым случаям разрешаются Туристом со страховщиком самостоятельно.

8. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

«Исполнитель» «Потребитель»

(подпись)
М.П.

(подпись)

(дата)