

## АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР на реализацию туристского продукта №РН-

**Товарищество с ограниченной ответственностью «Резорт Холидей Казахстан (Resort Holiday KZ)»**, именуемое в дальнейшем Туроператор (лицензия на осуществление туристской операторской деятельности №23008813 от 13.04.2023 года), в лице Директора Ткаченко Анны Андреевны, действующего на основании Устава с одной стороны, и

, именуемое(-ый) в дальнейшем Турагент, в лице *(далее здесь указывается должность и ФИО представителя)*, действующего на основании *(далее здесь указывается наименование документа, устанавливающего полномочия на заключение договора, его дата и номер (при наличии))*, с другой стороны,

совместно именуемые по тексту Стороны, в городе Астана заключили настоящий Агентский договор на реализацию туристского продукта (далее - Договор) о нижеследующем:

### Термины и определения

Туристский продукт - сформированный Туроператором комплекс туристских услуг, достаточных для удовлетворения потребностей туриста во время путешествия (далее - турпродукт).

Туристские услуги – услуги, необходимые для удовлетворения потребностей туриста, предоставляемые в период его путешествия и в связи с этим путешествием (размещение, перевозка, питание, экскурсии, услуги инструкторов туризма, гидов (гидов-переводчиков) и другие услуги, заявленные туристом к потреблению), оказываемые в зависимости от целей путешествия (далее – туруслуги).

Сайт Туроператора – официальный сайт Туроператора, расположенный в сети интернет по адресу [kz.resort-holiday.com](http://kz.resort-holiday.com).

Система бронирования - электронная система резервирования через интернет в интерактивном режиме, размещенная на Сайте Туроператора и позволяющая зарегистрированным пользователям в режиме on-line заказывать (бронировать) турпродукт (или туруслуги), получать информацию о наличии турпродукта (или туруслуг), мест на авиарейсах, номеров отелей и другую информацию, касающуюся путешествия (личный кабинет Турагента на сайте Туроператора).

Личный кабинет – персональная электронная страница Турагента в системе бронирования, на которой Турагентом производятся действия по ознакомлению, подбору, бронированию, изменению, аннуляции турпродукта и (или) туруслуг.

Заявка на бронирование или заявка - заказ Турагента, содержащий информацию о турпродукте (или туруслугах) и туристе (-ах), направляемый Туроператору посредством Системы бронирования или факсимильной / электронной связи, на бронирование турпродукта (или туруслуг), в целях его реализации заказчиком и (или) туристам.

Подтверждение бронирования заявки – письменное подтверждение Туроператором бронирования турпродукта по заявке Турагента посредством Системы бронирования и (или) факсимильной / электронной связи.

Аннулирование заявки – отказ Турагента от подтвержденного турпродукта, изменение условий бронирования, а также право Туроператора отказать Турагенту в предоставлении подтвержденного турпродукта, в т.ч. в случае нарушения установленных условий оплаты.

Сопроводительные документы – пакет документов для путешествия, включающий в себя: авиабилет и (или) железнодорожный билет и (или) автобусный билет (в т.ч. билет на иной транспорт, электронный билет на любой транспорт), страховой(-ые) сертификат(-ы) и полис(-ы), ваучеры, памятку Туриста.

Агентское вознаграждение – сумма средств, удерживаемая Турагентом из поступившей от туриста оплаты за турпродукт/туристские услуги в размере, определенном настоящим договором.

Банковский день - операционный день банка плательщика (т.е. часть рабочего дня банка плательщика, в течение которого осуществляются соответствующие банковские операции).

Фактически понесенные расходы – документально подтвержденные произведенные затраты / расходы / убытки Туроператора, предъявленные Туроператору лицами, оказывающими туристские услуги (исполнители туристских услуг) в связи с отказом от туристского продукта и (или) его изменением и (или) невозможностью совершить поездку (т.е. платежные поручения, инвойсы, соглашения о взаимозачете, подтверждение списания с депозита, квитанция приходно-кассового ордера, кассовый чек и иные документы, предусмотренные законодательством стран, территория которых задействована в турпродукте).

## **1. Предмет Договора**

1.1. Турагент, по поручению и за счет Туроператора, принимает обязательства совершать за вознаграждение юридические и иные действия по реализации турпродукта и туристских услуг, сформированных Туроператором, физическим и юридическим лицам.

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

Формирование турпродуктов осуществляется как непосредственно Туроператором, так и с помощью третьих лиц (в том числе других туроператоров - нерезидентов), привлекаемых Туроператором по своему личному усмотрению, исходя из конъюнктуры туристского рынка и (или) по конкретному предложению (заказу).

1.3. Порядок подачи заявки, порядок и последствия внесения изменения в заявку, условия аннуляции заявки, условия информирования туриста, штрафы и другие сведения, указываются в размещенных на сайте Туроператора «Правилах бронирования туристского продукта» (далее – Правила), утвержденных приказом Директора ТОО «Резорт Холидей Казахстан (Resort Holiday KZ)» №1 от 15.05.2023 года. Правила являются неотъемлемой частью настоящего Договора, имеют законную силу применения и исполнения, порождают права и обязанности для Туроператора и Турагента. В зависимости от времени, сезонности и иных обстоятельств, Туроператором могут быть применены иные условия и положения, чем те, которые указаны в Правилах. Турагент, подписывая настоящий Договор и (или) подавая первую заявку на турпродукт после подписания Договора, подтверждает свое ознакомление и безоговорочное согласие с Правилами и принимает на себя все виды ответственности, наступающие вследствие применения Правил. В случае внесения каких-либо изменений, дополнений в Правила, такие изменения и (или) дополнения вносятся внутренними актами Туроператора и доводится до сведения Турагента указанием в личном кабинете Турагента на сайте и (или) путем их размещения непосредственно на сайте и (или) электронным письмом.

## **2. Права и обязанности Сторон**

2.1. Туроператор обязан:

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

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

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

2.1.4. Организовать предоставление туруслуг заказчикам и (или) туристам, соответствующие составу и характеристикам, указанным в подтверждении заявки.

2.1.5. В случае изменения даты вылета/прилета, отмены рейса, изменения стоимости, либо потребительских свойств турпродукта/туруслуг, незамедлительно информировать Турагента посредством направления соответствующего письма по электронной почте или по телефону.

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

2.2. Туроператор имеет право:

2.2.1. Отказаться от исполнения настоящего Договора в случаях неполной или несвоевременной оплаты Турагентом заказанного турпродукта/туруслуг, не предоставления Турагентом сведений и документов, необходимых для исполнения Туроператором обязательств по настоящему Договору, а также нарушения Турагентом иных условий настоящего Договора. В этом случае ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение обязательств несет Турагент.

2.2.2. В случае невозможности размещения туристов в ранее забронированных средствах размещения по обстоятельствам, независящим от воли сторон, производить замену тур услуг, в том числе средств перевозки и услуг размещения, входящих в турпродукт, с сохранением их класса по ранее оплаченной категории или с предоставлением услуг более высокого класса, без доплаты. В случае отказа туриста от произведенных замен с сохранением класса обслуживания, Турагент имеет право отменить заявку по правилам, предусмотренным настоящим Договором.

2.2.3. Предоставить Турагенту техническую возможность самостоятельно подготовить документы на турпродукт или его часть, оформлять документы через официальный сайт Туроператора / систему бронирования в личном кабинете с использованием официально полученных от Туроператора конфиденциальных «логина» и «пароля».

2.3. Турагент обязан:

2.3.1. Реализовывать турпродукт путем заключения с туристами договоров на туристское обслуживание, оформляемых в письменной форме.

2.3.2. Информировать туристов обо всех условиях настоящего Договора, относящихся к выполнению Сторонами обязательств перед туристами.

2.3.3. Исполнять обязательства (выполнять поручение) в соответствии с условиями настоящего Договора и иными указаниями Туроператора, в т.ч. реализовывать турпродукт/туруслуги по цене, не ниже цены, установленной Туроператором, в ином случае, Турагент обязан возместить Туроператору разницу между ценой, по которой Турагент реализовал турпродукт/туристские услуги и стоимостью, установленной Туроператором.

2.3.4. Перечислять Туроператору денежные средства за турпродукт/туруслуги, реализованные по настоящему Договору, в срок, установленный настоящим Договором.

2.3.5. Турагент обязан передать туристу сопроводительные документы в соответствие с перечнем забронированных и оплаченных услуг в электронном или бумажном виде.

2.3.6. При подаче заявки внести корректные, актуальные персональные, анкетные и иные данные туристов.

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

2.3.8. В обязательном порядке предоставить каждому туристу минимум за 3 (три) календарных дня до начала использования турпродукта туристский ваучер, страховой сертификат, страховой полис (по требованию туриста), памятку туриста (при наличии), полученные от Туроператора, а также достоверную информацию о турпродукте. Турагент при реализации туристу турпродукта в обязательном порядке должен ознакомить туриста с правилами выезда и въезда из/в РК; с правилами въезда, выезда и пребывания в стране (месте) временного пребывания и транзита; с правилами перевозчика о перевозке пассажиров, багажа, детей, людей с особыми условиями перевозки, груза, животных (при наличии), инвентаря (при наличии); с правилами применения тарифов при перевозке, применения санкций отдельными поставщиками туруслуг в том или ином случае; с условиями проживания и питания (в т.ч. достоверную информацию о выбранном месте размещения); с правилами (мерами) личной безопасности (внимательности, бдительности, осторожности); с информацией об обычаях местного населения страны (места) временного пребывания, о религиозных обрядах, святынях, отношении к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;

с правилами изменения, возврата стоимости туристского продукта (с учетом удержаний) и других условий обслуживания, а также об известных и предполагаемых опасностях с которыми турист может встретиться во время путешествия, в т.ч. причинами, основаниями и последствиями депортации туриста из страны (места) временного пребывания. Данная обязанность Турагента должна быть исполнена в виде включения вышеизложенной необходимой информации в договор на туристское обслуживание, в виде выдачи соответствующей памятки или иного вида раздаточного материала или в другом виде, позволяющий подтвердить факт ознакомления туриста с такой информацией должным образом. Несоблюдение Турагентом данного условия, влечет материальную ответственность исключительно у Турагента.

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

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

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

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

2.3.13. Предоставлять Туроператору на утверждение отчет Турагента.

2.4. Права и обязанности Сторон, предусмотренные Договором, не являются исчерпывающими. Стороны имеют иные права и обязанности, вытекающие из норм законодательства Республики Казахстан в сфере туристской деятельности.

### **3. Порядок оплаты турпродукта**

3.1. Если иное не установлено Сторонами, Турагент обязуется оплатить стоимость турпродукта в безналичном порядке путем перечисления денежных средств на расчетный счет Туроператора, в порядке, указанном на сайте, на основании счета на оплату в течение дня его выставления Туроператором, с обязательным соблюдением Турагентом условий, указанных в п.3.5 Договора.

3.2. Расчеты осуществляются в тенге Республики Казахстан по внутреннему курсу Туроператора на день оплаты, указанному на сайте Туроператора.

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

3.4. Безналичная оплата турпродукта/туслуг без счета Туроператора, выставленного через личный кабинет Турагента, не допускается. Счет на оплату стоимости турпродукта выставляется Туроператором путем его автоматического формирования в личном кабинете Турагента на сайте после подтверждения Туроператором заявки на турпродукт. Счет на оплату действует в течение дня его формирования, если иное письменно не указано Туроператором. По истечении срока действия, счет на оплату считается Сторонами недействительным. В таком случае новый действительный счет на оплату формируется повторно, при этом цена турпродукта может быть увеличена исходя из текущего курса применимой при ценообразовании валюты.

3.5. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на счет Туроператора. Все расходы Турагента, связанные с оплатой денежных средств Туроператору (в частности, банковские комиссии), оплачиваются за счёт Турагента.

3.6. Цена забронированного и подтвержденного турпродукта/туслуг может быть изменена Туроператором только в связи с непредвиденным изменением курсов валют (более чем



на 2,5% от курса, действовавшего на момент выставления счета-подтверждения), ростом транспортных тарифов, топливных и/или сервисных сборов. При этом цена уже оплаченного Турагентом в полном объеме турпродукта/туслуг изменению не подлежит. Туроператор после получения соответствующего извещения от исполнителя услуги по перевозке или резкого роста курса валют, незамедлительно, т.е. без неоправданной задержки, размещает информацию в личном кабинете Турагента на сайте, а Турагент самостоятельно получает необходимую информацию и уведомляет туриста, при получении согласия туриста производит необходимую доплату в срок, указанный в уведомлении, но в любом случае не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия.

В случае, если в течение срока действия выставленного Туроператором счета на оплату, увеличится курс иностранной валюты (применимой в стоимости турпродукта), устанавливаемого (формируемого) на валютном рынке Республики Казахстан, а также при неоплате или несвоевременной оплате или неполной оплате Турагентом такого выставленного счета на оплату, Туроператор имеет право выставить Турагенту новый (дополнительный) корректирующий счет на оплату, доплата по которому учитывается по внутреннему курсу Туроператора (с учетом измененного курса валюты, установленного на валютном рынке Республики Казахстан) на день его выставления, а Турагент бесспорно обязан оплатить выставленный Туроператором такой новый (дополнительный) корректирующий счет на оплату. Все материальные риски / расходы, вызванные изменением курсов иностранных валют на валютном рынке Республики Казахстан, принимает на себя Турагент.

Турагент обязуется информировать туристов о возможном повышении стоимости турпродукта/туслуг, в случае если он не был полностью оплачен, и наступили обстоятельства, указанные выше в настоящем пункте Договора.

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

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

3.9. Стороны ежеквартально составляют и подписывают акт сверки взаиморасчетов, которые могут быть составлены и подписаны Сторонами как на бумажном носителе, так и в электронном формате с помощью ресурсов электронного документооборота (в т.ч. сторонних ресурсов). Датой подписания актов считается та дата, которая указана Туроператором в актах вне зависимости от способа и времени их подписания. Согласно законодательству РК в сфере электронного документооборота и электронной цифровой подписи, акты, подписанные в электронном формате, признаются Сторонами подлинными, равнозначными актам, составленным и подписанным Сторонами на бумажном носителе.

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

#### **4. Вознаграждение и отчет Турагента**

4.1. За каждый реализованный в рамках настоящего договора турпродукт Турагенту выплачивается агентское вознаграждение в размере 100 тенге.

4.2. В случае частичной оплаты турпродукта/туслуг Турагент не имеет права на пропорциональный авансовый платеж в счет агентского вознаграждения, до момента полной оплаты Турагентом. За Заявки, переданные Турагентом, но не подтвержденные Туроператором, либо впоследствии аннулированные одной из Сторон, вознаграждение не выплачивается.

4.3. Если у Турагента при реализации Туристского продукта/Туристских услуг возникает дополнительная выгода, то Стороны признают ее за Турагентом, а дополнительно полученные в этом случае денежные средства считаются дополнительным вознаграждением Турагента.

4.4. Оплата агентского вознаграждения производится путем удержания Турагентом из денежных средств Туроператора, полученных Турагентом от туристов при реализации им турпродукта/туслуг.

4.5. По Договору доходом и облагаемым оборотом Турагента считается агентское вознаграждение, получаемое им от Туроператора согласно настоящего раздела 4 Договора, а также при наличии, дополнительная выгода от реализации турпродукта/туслуг. За исключением агентского вознаграждения и дополнительной выгоды, каких-либо иных вознаграждений по Договору не предусмотрено. Все расходы Турагента по реализации турпродуктов туристам, оплачиваются Турагентом за свой счет и не подлежат возмещению и компенсации Туроператором.

4.6. Турагент ежемесячно, не позднее 5-го рабочего дня месяца, следующего за отчетным, обязуется предоставлять Туроператору с использованием электронной связи, в том числе через личный кабинет Турагента, Отчет Турагента об исполнении поручения и счет-фактуру на агентское вознаграждение (если применимо).

4.7. Если Туроператор направляет Турагенту возражения по Отчету Турагента, то Турагент обязан устранить нарушения и направить новый Отчет в пятидневный срок, но не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным.

4.8. Если Туроператор в течение 30 календарных дней после получения Отчета не сообщил об утверждении Отчета Турагента и не направил Турагенту возражения по Отчету, то Стороны считают Отчет агента принятым Туроператором без каких-либо замечаний.

4.9. Если Турагент ненадлежащим образом исполнил обязательства по предоставлению документов, указанных в пункте 4.6 настоящего Договора, или предоставил их с нарушением указанных в настоящей статье сроков, то он обязан по требованию Туроператора в течение пяти банковских дней выплатить неустойку в размере суммы агентского вознаграждения в день за весь период, за который не были надлежащим образом исполнены обязательства по пунктам 4.6 настоящего Договора.

## **5. Ответственность сторон**

5.1. Сторона, виновная в нарушении обязательств, условий или сроков, предусмотренных настоящим Договором, за свой счет компенсирует другой Стороне понесенный ею реальный ущерб. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с нормами Договора и законодательства Республики Казахстан.

5.2. Стороны освобождаются от ответственности по неисполнению или неполному исполнению Договора, если невыполнение обязательств произошло по вине самого Туриста или по вине третьего лица, непричастного к предоставлению предусмотренных настоящим Договором турпродукта/туслуг.

5.3. Стороны не несут ответственность за возможный ущерб, нанесенный Туристу по его собственной вине или по его неосторожности, или по вине третьих лиц, предоставляющих услуги, не являющиеся предметом настоящего Договора, не оговоренные в сопроводительных документах, и вызванные инициативой самого Туриста во время совершения путешествия.

5.4. Туроператор не отвечает за решения официальных казахстанских или иностранных организаций, нанесших ущерб Туристу, если эти решения не были вызваны виновными действиями Туроператора.

5.5. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие воздействия обстоятельств непреодолимой силы в стране резидентства Сторон, временного пребывания и/или транзита туристов, возникшим помимо воли и желания, контроля Сторон и которые невозможно предвидеть, предотвратить, контролировать и/или избежать

любыми доступными для Сторон способами. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, возврат денежных средств, уплаченных Турагентом, производится за вычетом фактически понесенных расходов Туроператора, при условии осуществления такого возврата со стороны исполнителей услуг, входящих в турпродукт.

5.6. В случае непредставления каких - либо туруслуг по вине Туроператора, забронированных и оплаченных Турагентом, Туроператор обязуется произвести на основании письменного требования Турагента возврат стоимости этих услуг, полученных от Турагента, на банковский счет последнего, в течение 30 (тридцати) рабочих дней с даты окончания срока турпродукта.

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

5.8. Туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в турпродукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками.

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

5.10. Если после начала путешествия выяснится, что Туроператор произвел замену услуг перевозки, входящих в турпродукт/туруслуги, на услугу перевозки более низкого класса, Туроператор возвращает Турагенту разницу в цене таких услуг.

Расчет разницы стоимости турпродукта/туруслуг, осуществляется на основании документов, предоставляемых Туроператором.

5.11. Туроператор имеет право предъявить Турагенту регрессные требования за ущерб, причиненный туристу виновными действиями или бездействиями Турагента, если этот ущерб был возмещен туристу Туроператором в претензионном порядке или по решению суда. Турагент обязан возместить такой ущерб Туроператору в полном объеме в течение 10 (десяти) календарных дней с момента предъявления Туроператором требования.

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

5.13. За нарушение сроков оплаты турпродукта, Туроператор вправе требовать, а Турагент в таком случае обязан выплатить Туроператору пени в размере 0,3% от неоплаченной суммы за каждый календарный день просрочки, но не более 30% от такой неоплаченной суммы. Выплата пени не освобождает Турагента от исполнения обязательств, предусмотренных Договором.

5.14. Туроператор обязан письменно уведомлять Турагента обо всех изменениях, касающихся сроков и условий путешествия Туриста, и своевременно (если того требуют обстоятельства, то и в нерабочие дни, и в нерабочее время) доводить их до сведения Турагента, путем направления информации по электронной почте и через личный кабинет Турагента и получением подтверждения от Турагента. Туроператор также публикует данную информацию в открытом доступе на своем сайте.

В случае не поступления подтверждения Турагента о получении любых изменений, направленных через личный кабинет или по электронной почте в течение 48 часов, информация считается полученной Турагентом надлежащим образом в установленные сроки.

5.15. Стороны обязуются принимать предусмотренные законодательством Республики Казахстан меры по обеспечению конфиденциальности и безопасности персональных данных Туристов при их обработке. Каждая из Сторон несет персональную ответственность за допущенные нарушения в этой области.

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

5.17. Туроператор осуществляет обработку переданных ему Турагентом персональных данных Туриста на основании настоящего Договора. Обработка персональных данных может включать в себя следующий перечень операций: получение, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, передача третьим лицам, в том числе трансграничная, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.

5.18. Туроператор имеет право передавать / поручить обработку персональных данных туриста другому лицу, только в целях формирования турпродукта в интересах туриста и на основании Договора с этим другим лицом.

5.19. После достижения целей обработки персональных данных туриста, Туроператор вправе незамедлительно прекратить обработку персональных данных туриста и вправе уничтожить соответствующие персональные данные в сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

## **6. Конфиденциальность**

6.1. Любая информация, полученная Сторонами по настоящему Договору, является конфиденциальной и не может быть раскрыта третьим лицам иначе как в целях исполнения обязательств по настоящему Договору, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан.

6.2. Стороны обязуются сохранять конфиденциальную информацию и принимать все необходимые меры для ее защиты.

6.3. Стороны несут ответственность за действия всех своих сотрудников, приведшие к разглашению конфиденциальной информации любым третьим лицам. В случае разглашения одной из Сторон конфиденциальной информации третьим лицам без получения письменного разрешения на такое разглашение другой Стороны, Сторона, понесшая в результате подобного раскрытия информации убытки, имеет право обращаться с требованием о компенсации причиненных ей убытков.

При этом Сторона, виновная в раскрытии конфиденциальной информации, не обязана оплачивать убытки в случае предоставления соответствующих доказательств того, что действия были обоснованными согласно обязательствам по условиям настоящего Договора.

6.4. Обязанность по доказательству факта разглашения конфиденциальной информации и определения размера убытков возлагается на Сторону, понесшую в результате раскрытия информации убытки.

6.5. Стороны обязуются сообщать друг другу обо всех случаях истребования передаваемой конфиденциальной информации юридическими лицами, органами государственной власти и местного самоуправления.

6.6. В течение срока действия настоящего Договора и на последующий 5-летний период Туроператор и Турагент должны сохранять и считать конфиденциальной всю информацию коммерческого и технического характера, если эта информация не станет достоянием общественности иными путями. С контрагентами, привлечение которых необходимо для выполнения обязательств по настоящему Договору, также должны быть определены условия конфиденциальности и меры по защите информации.



6.7. Материалы Турагента не должны включать конфиденциальную или собственную информацию Туроператора без письменного разрешения последнего. Турагент не имеет права передавать и использовать документацию Туроператора в пользу третьих лиц без письменного согласия Туроператора.

6.8. Вся разработанная и полученная Туроператором по настоящему Договору документация и информация, в том числе способная к правовой охране, является собственностью Туроператора. Туроператор имеет право без согласия Турагента использовать документацию и информацию, полученную от Турагента, по своему усмотрению, любым образом и на любые цели, в том числе, не предусмотренные настоящим Договором.

6.9. Все положения настоящего Договора обязательны для правопреемников и законных представителей Туроператора и Турагента.

## **7. Претензии и порядок разрешения споров**

7.1. В случае возникновения разногласий по настоящему Договору Стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров.

7.2. Настоящий Договор предусматривает предварительный претензионный порядок разрешения споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии. Срок рассмотрения претензии Стороной, в адрес которой поступила досудебная претензия от другой Стороны, составляет 15 (пятнадцать) календарных дней со дня получения такой претензии.

7.3. В случае если разногласия между Туроператором и Турагентом не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению на русском языке в Специализированном межрайонном экономическом суде города Астана согласно законодательству Республики Казахстан.

7.4. Претензии к качеству турпродукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком непосредственно Турагенту в письменной форме, с приложением подтверждающих документов, в течение 20 дней со дня окончания путешествия. Турагент в свою очередь сопроводительным письмом должен перенаправить такую претензию и все прилагаемые к ней документы, которые подлежат рассмотрению Туроператором в течение 10 дней со дня получения претензии.

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

8.1. Договор может быть подписан как на бумажном носителе, так и в электронном формате с помощью ресурсов электронного документооборота. В случае подписания Сторонами Договора в электронном формате, датой подписания Договора считается дата его подписания Туроператором и Договор, подписанный таким способом, признается Сторонами подлинным, равнозначным Договору на бумажном носителе, согласно законодательству Республики Казахстан в сфере электронного документа и электронной цифровой подписи.

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

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

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

8.4.1. по соглашению Сторон;

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

8.4.3. по иным основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.

8.5. Туроператор, вне зависимости от условий Договора, вправе в одностороннем порядке в любое время и по любым основаниям, без уведомления и объяснения причин приостановить или расторгнуть Договор без подписания между Сторонами соглашения о расторжении. При этом данное право Туроператора может быть реализовано в виде наложения на (не)определенный срок Турагенту временного и (или) постоянного ограничения и (или) запрета: 1) на совершение

каких-либо действий в системе бронирования / на сайте и/или 2) доступа в личный кабинет с дальнейшим или без дальнейшего восстановления. В таком случае датой приостановления или расторжения Договора считается дата совершения Туроператором вышеуказанных действий или одного из них.

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

## 9. Дополнительные условия

9.1. Турагент принимает на себя обязательства не разглашать третьим лицам конфиденциальную информацию, в том числе, сведения об объемах торговых операций, о торговых скидках, размере вознаграждения, о «логине» и «пароле», предоставленных ему Туроператором.

9.2. Полученная одной Стороной от другой Стороны информация признается направленной надлежащим образом, в случае если она поступила по средствам связи (логин и пароль на сайте, телефон, электронная почта и др.), указанным Сторонами. Каждая из Сторон несет ответственность за сохранность полученных ею данных и предпринимает все необходимые меры для предотвращения неправомерного доступа к своей электронной почте, «логину» и «паролу» третьих лиц.

9.3. Каждая из Сторон несет персональную ответственность за техническое состояние своей интернет-связи и электронной почты. Каждая из Сторон обязуется незамедлительно в письменном виде уведомлять другую Сторону обо всех изменениях в адресах, телефонах и иных реквизитах, указанных в настоящем Договоре.

В случае неисполнения обязанностей, предусмотренных в предыдущем абзаце настоящего пункта, все неблагоприятные последствия, включая возмещение убытков, несет виновная Сторона.

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

9.5. Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами (с учетом п.8.1 Договора) и действует 1 год. Если по окончании срока действия настоящего договора ни одна из сторон не заявит о намерении расторгнуть договор, то действие настоящего договора продлевается на один календарный год. Количество пролонгаций не ограничено.

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

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

9.8. Все уведомления по Договору (в т.ч. по заявкам на турпродукты) между Сторонами действительны, если такие уведомления были отправлены Сторонами в адрес друг друга посредством электронной почты и (или) почтовой связи по адресам, указанным в настоящем Договоре, или по иным средствам связи, обеспечивающих возможность фиксирования.

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

## 10. Адреса, реквизиты и подписи Сторон

<b>Туроператор:</b> <b>ТОО «Резорт Холидей Казахстан (Resort Holiday KZ)»</b>	<b>Турагент:</b>
--	------------------

Юридический и фактический адреса: РК, г.Астана, ул. Керей, Жанибек хандар, 32, 4 этаж, офис 406	Юридический адрес:  Фактический адрес:
БИН 220940029005	БИН ТОО / ИИН ИП:
Банковские реквизиты: ИИК (KZT): KZ978562203129134232 в АО «Банк ЦентрКредит» БИК: КСJBKZKX	Банковские реквизиты: ИИК (KZT): Банк: БИК:
Контактные данные: тел. +7 (7172) 280909 e-mail: info.kz@resort-holiday.com	Контактные данные: тел. +7 e-mail:
<b>Директор</b>  _____	  _____
<b>Ткаченко Анна Андреевна</b>	