|  |  |
| --- | --- |
| **ДОГОВОР №** | г. Алматы |
| **ПОСТАВКИ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ** | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 года |

ИП «JAPAN CONNECT» (действующий на основании свидетельства о государственной регистрации №0826880, от «16» июня 2013 года и лицензии на осуществление тур операторской деятельности TO-1705, от 06.09.2013, выдана Комитетом индустрии туризма РК), в лице Ермошкина Кирилла Михайловича***)***, именуемое в дальнейшем **ТУРОПЕРАТОР**, и Товарищество с ограниченной ответственностью “\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_”, именуемое в дальнейшем **ЗАКАЗЧИК**, в лице директора, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, далее по тексту оба вместе именуемые **СТОРОНЫ**, заключили настоящий договор о нижеследующем:

**ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:**

для целей настоящего договора СТОРОНЫ договорились понимать терминологию и определения как:

**тур** – туристские услуги такие как: гостиничное проживание, питание, трансфер, услуги гида, экскурсии, необходимые для совершения путешествия;

**клиент** - турист, имеющий оформленный действительный на данный срок тура заграничный паспорт и не имеющий противопоказания для оформления выездных документов (визы) и по критериям здоровья;

**лист бронирования (заявка)** - формуляр (формализованный фирменный бланк) заявки на бронирование тура. Формуляр разрабатывается ТУРОПЕРАТОРОМ и бланки передаются ЗАКАЗЧИКУ. Заявка заполняется ЗАКАЗЧИКОМ;

**депозит** - залоговая сумма, которую турист вносит в подтверждение серьёзности своих намерений покупки тура. Депозит учитывается в общей стоимости тура при окончательном расчете с туристом. Депозит удерживается частично или полностью в соответствии со штрафной сеткой при инициативном отказе туриста от забронированных услуг;

**комиссионное вознаграждение** - процент от общей стоимости проданных ЗАКАЗЧИКОМ услуг или определённо установленная ставка (комиссия);

**туристская путевка** – формуляр установленной формы. Туристская путевка выдаётся клиенту в удостоверение наличия договора на куплю-продажу тура и оплате услуг. Туристская путевка содержит в краткой форме все основные и достаточные условия тура;

**подтверждение листа бронирования** – формуляр ТУРОПЕРАТОРА, письменно подтверждающий бронирование заявки или изменений к ранее выполненному бронированию. Подтверждение передаётся ЗАКАЗЧИКУ факсимильной связью, электронной почтой или другим способом;

**максимальная неустойка** - полная стоимость тура, предоставляемого ТУРОПЕРАТОРОМ, за вычетом стоимости авиа или железнодорожной (ж/д) перевозки.

**момент начала тура** - время прибытия туристов в пункт оказания первой услуги, входящей в тур.

**момент окончания тура** - момент окончания действия последней услуги входящей в тур.

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1 ТУРОПЕРАТОР передает, а ЗАКАЗЧИК принимает на свободную реализацию туристские услуги для клиентов на условиях настоящего договора. При этом Стороны должны иметь действующие лицензии на право осуществления туристской деятельности и быть зарегистрированными в органах юстиции и налоговых комитетах.

1.2 ТУРОПЕРАТОР принимает на себя обязательства надлежащим образом подготовить и обеспечить туристские услуги, такие как: гостиничное проживание, питание, трансфер, услуги гида, экскурсии, необходимых для совершения клиентами ЗАКАЗЧИКА путешествия.

1.3 ЗАКАЗЧИК со своей стороны принимает на себя обязательства своевременно осуществлять оплату тура, предоставлять необходимые документы клиентов для организации тура в требуемые сроки, а также предупреждать клиентов о штрафных санкциях, возникающих в случае отказа от тура, о соблюдении сроков путешествия и правилах поведения и личной безопасности.

1.4 ЗАКАЗЧИК самостоятельно за свой счёт проводит дополнительную рекламную деятельность на месте (выделенной территории), осуществляет подбор клиентов и продаёт туры, комплектацию туристских групп и проводит оформление первичной выездной документации.

**2. ЗАКАЗ, ПОДТВЕРЖДЕНИЕ И ИЗМЕНЕНИЕ ПРОГРАММЫ ТУРА**

2.1 Заказ ЗАКАЗЧИКОМ тура производиться непосредственно в офисе ТУРОПЕРАТОРА либо посредством электронной связи. Конкретные пожелания о сроках предоставления, составе и категории услуг, входящих в тур и количестве туристов отражаются в листе бронирования в свободной форме посредством электронной связи. До этого ЗАКАЗЧИК согласовывает лист бронирования с клиентом. При этом, клиент обязан внести в кассу ЗАКАЗЧИКА оплату за каждого человека, на которого бронируется тур. ТУРОПЕРАТОР, получив от ЗАКАЗЧИКА лист бронирования, понимает, что вышеуказанные условия данного пункта соблюдены и на этих условиях ТУРОПЕРАТОР принимает бронирование и начинает готовить тур.

2.2 Подтверждение возможности предоставить ЗАКАЗЧИКУ тур на условиях, указанных в листе бронирования, осуществляется ТУРОПЕРАТОРОМ по возможности немедленно.

2.3 Окончательные и согласованные Сторонами сроки, условия и категории услуг, входящих в тур, отражаются в подтверждении листа бронирования, выдаваемой ЗАКАЗЧИКУ. При этом все предварительные договоренности Сторон утрачивают силу.

2.4 Под окончательный расчет, на основании подтверждения листа бронирования, ТУРОПЕРАТОР оформляет и выдает ЗАКАЗЧИКУ ваучер, а ЗАКАЗЧИК оформляет и выдает своим клиентам туристскую путевку.

2.5 Если ЗАКАЗЧИК по поручению своих клиентов хочет изменить любую часть тура после подтверждения листа бронирования и если таковое находится в пределах возможностей ТУРОПЕРАТОРА, то такие изменения могут быть приняты ТУРОПЕРАТОРОМ к исполнению. При этом, ЗАКАЗЧИК должен оплатить расходы ТУРОПЕРАТОРА, который могут возникнуть при изменении первоначально оговоренных условий тура, о размерах которых ТУРОПЕРАТОР извещает ЗАКАЗЧИКА до принятия изменений в работу. А именно, банковские услуги, штрафы, выставленные ТУРОПЕРАТОРУ при изменении каких – либо бронировок. ЗАКАЗЧИК в свою очередь производит указанные взаиморасчеты с клиентами.

2.6 В исключительных случаях, в период пика туристического сезона(**Новогодние праздники, Международный женский день, Наурыз, майские праздники, осенние школьные каникулы, сезон цветения Сакуры (коней марта, начало апреля), Золотая Неделя в Японии (первая декада мая), Август и т.п.)**, ТУРОПЕРАТОР может произвести замену гостиницы, указанной в подтверждении листа бронирования, на гостиницу того же или более высокого класса в том же городе без изменения общей стоимости тура. При этом ТУРОПЕРАТОР проинформирует ЗАКАЗЧИКА об указанных изменениях.

**3. СТОИМОСТЬ И ОПЛАТА ТУРА.**

3.1 Определение стоимости тура, соответствующего заказанному ЗАКАЗЧИКОМ туру, производится ТУРОПЕРАТОРОМ на основе цен за услуги, включенных в тур и действующих на период путешествия, либо на основе туров, заранее разработанных ТУРОПЕРАТОРОМ и предложенных для последующей реализации ЗАКАЗЧИКУ.

**3.2 Полная оплата тура, включая доплаты за изменения тура, если таковые имели место, должна быть произведена ЗАКАЗЧИКОМ не позднее 3 рабочих дней с момента бронирования и минимум за 20 дней до начала тура, в случае если группа менее 10 человек.** Для группы более 10 человек полная оплата должна быть произведена за 35 дней до начала тура. В отельных случаях по согласованию Сторон порядок взаиморасчетов может быть изменен.

**3.3 После произведения оплаты, в случае отказа ЗАКАЗЧИКОМ от всего тура или части тура действует следующая неустойка:**

**- с момента оплаты 20% от общей суммы тура**

**- за 21 до 14 дней до отправки 40% от общей суммы тура**

**- за 14 до 7 дней до отправки 70% от общей суммы тура**

**- за 7 дней до отправки 100% от общей суммы тура**

В отельных случаях по согласованию Сторон порядок взаиморасчетов может быть изменен.

3.4 Если тур не включает комиссионное вознаграждение ЗАКАЗЧИКА, то ЗАКАЗЧИК по своему усмотрению может установить его. Если тур включает комиссионное вознаграждение, то ЗАКАЗЧИК будет оплачивать тур ТУРОПЕРАТОРУ за минусом комиссионного вознаграждения. При этом ЗАКАЗЧИК самостоятельно оплачивает все необходимые налоги и платежи в бюджет с суммы комиссионных вознаграждений.

3.5 Оплата резидентами РК производиться только в тенге. При пересчете валют, в случае оплаты наличными, используется действующий на день оплаты курс Национального банка РК увеличенный на 2 процента. В случае безналичной оплаты используется действующий на день выставления счета курс Национального банка РК увеличенный на 2 процента, при этом счет будет действителен три банковских дня, при условии что изменение курса за этот период не будет более 2 процентов.

3.6 ЗАКАЗЧИК самостоятельно оплачивает все виды банковских издержек при пересылке денег, а также расходы на оперативную связь и курьерскую доставку документов.

3.7ЗАКАЗЧИК имеет право выделить расходы по подготовке первичной документации, оформлению загранпаспортов и курьерской доставки документов для оформления в отдельный вид услуг, по которым проводит взаиморасчеты с клиентом.

**4. АННУЛЯЦИЯ И ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ТУРА**

4.1 ЗАКАЗЧИК или ТУРОПЕРАТОР вправе потребовать изменения или аннуляции тура до его начала в случаях:

- Если не могут быть обеспечены ранее оговоренные Сторонами сроки, состав и качество услуг, входящих в тур;

- Недобора минимального количества туристов в группе, необходимого для того, чтобы путешествие состоялось;

- Непредвиденного роста транспортных тарифов, введения новых или повышение действующих ставок, налогов и сборов.

4.2 Изменения условий тура вступают в силу при наличии письменного согласия обеих Сторон.

4.3 Если при наступлении случаев, указанных в п.4.1., Сторонами не достигнуто согласие о внесении соответствующих изменений в тур, то заявка автоматически аннулируется и ЗАКАЗЧИКУ возвращаются в полном объеме средства, внесенные в счет оплаты тура.

4.4 ЗАКАЗЧИК вправе отказаться от заказываемого тура (исполнения договора) до начала путешествия при условии оплаты ТУРОПЕРАТОРУ фактически понесенных им расходов за услуги, оказанные до уведомления об отказе от тура (исполнения договора). К фактически понесенным расходам относятся: все штрафы и удержания, выставленные ТУРОПЕРАТОРУ по причине аннуляции заказываемых услуг перевозчиками, принимающей стороной (партнером ТУРОПЕРАТОРА) в странах предполагаемого пребывания Заказчика или его туристов; консульские сборы; банковские расходы; вознаграждение ТУРОПЕРАТОРА за организацию тура, если на момент отказа Заказчика от тура (исполнения договора) имелись все подтверждения заказываемых услуг.

4.5 ТУРОПЕРАТОР вправе аннулировать полностью подтвержденный и оплаченный тур (односторонний отказ) лишь при условии возмещения клиентам ЗАКАЗЧИКА обоснованных убытков, причиненных такой аннуляцией, кроме случаев, когда это произошло по вине ЗАКАЗЧИКА или его клиентов и также кроме причин указанных в п.4.1., настоящего договора.

4.6 В случае не возможности исполнения настоящего договора, возникшей по вине ЗАКАЗЧИКА, услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законодательными актами или договором возмездного оказания услуг. При нарушении сроков оплаты со стороны ЗАКАЗЧИКА, тур будет аннулирован согласно п.4.4., настоящего договора.

4.7 Сторона, изъявившая желание аннулировать тур, направляет другой стороне письменное уведомление. Сторона, получившая такое уведомление, обязана незамедлительно прекратить исполнение по организации тура. В этом случае, надлежащим письменным уведомлением считается почтовое отправление с уведомлением о вручении, или телеграмма, или письменное заявление, написанное одной стороной и заверенное другой стороной.

**5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1 Стороны несут ответственность по настоящему Договору в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством РК в рамках данного Договора.

5.2 ТУРОПЕРАТОР не несет ответственность за не соответствие погодных условий ожиданиям ЗАКАЗЧИКА или его туристов.

5.3 ТУРОПЕРАТОР не компенсирует стоимость услуг, которыми ЗАКАЗЧИК или его туристы не воспользовались по своему усмотрению.

5.4 ТУРОПЕРАТОР не несет ответственность за отказ посольства выдать туристам въездную визу. При отказе в выдаче въездной визы посольство не обязано уведомлять о причине. В случае отказа в визе и как следствие не возможности осуществления путешествия, ЗАКАЗЧИК должен компенсировать затраты ТУРОПЕРАТОРА согласно п.4.4., настоящего договора.

5.5 ТУРОПЕРАТОР не несет ответственность за отказ туристам в пересечении государственной границы Казахстана и стран пребывания или за применение санкций (мер пресечения) в случае нарушения туристами установленного порядка оформления загранпаспорта, таможенной декларации, иных необходимых в таком случае документов, за предъявление недействительного загранпаспорта, утраты документов, нарушение таможенного законодательства Казахстана и стран пребывания. В данном случае ЗАКАЗЧИК компенсирует затраты ТУРОПЕРАТОРА согласно п.4.4., настоящего договора.

5.6 ЗАКАЗЧИК представляет интересы всех туристов, внесенных в подтверждение листа бронирования, и непосредственно несет ответственность перед ТУРОПЕРАТОРОМ за правильность сообщенных в заявке на тур данных, за неправильное информирование туристов о составе тура, услугах, сроках, условиях аннуляции тура, порядке оформления документов, за правильность и достаточность заполнения первичной документации.

5.7 ЗАКАЗЧИК самостоятельно от своего имени заключает договор с туристами по продаже туристских услуг ТУРОПЕРАТОРА и также соответственно разрешает все споры с туристами по вопросам отказа от тура, изменениям в туре или претензиям. ТУРОПЕРАТОР несет ответственность перед ЗАКАЗЧИКОМ за исполнение тура в порядке регрессного иска ЗАКАЗЧИКА.

5.8 Стороны освобождаются от ответственности по своим обязательствам в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс – мажор), таких как землетрясения, наводнения, пожары, тайфуны, ураганы, снежные заносы, военные действия, массовые заболевания, забастовки, изменение визовых режимов зарубежных стран, а также ограничения перевозок, запреты торговых операций с отдельными странами вследствие применения международных санкций и другие события, не зависящие от воли Сторон. При наступлении таких обстоятельств каждая из Сторон обязана известить об этом другую сторону в максимально короткий срок.

5.9. В случае, когда невозможность исполнения договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, ЗАКАЗЧИК возмещает ТУРОПЕРАТОРУ фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законодательными актами или договором.

**6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

6.1 В случае, если у ЗАКАЗЧИКА возникли рекламации (претензии) до начала тура, он должен обратиться к ТУРОПЕРАТОРУ. Все претензии принимаются только в письменном виде.

6.2 В случае, если у туристов ЗАКАЗЧИКА претензии возникли в процессе предоставления услуги, туристы должны довести до сведения местного представителя принимающей стороны, те в свою очередь постараются исправить ситуацию. По нерешенным претензиям туристы должны письменно оформить претензию и заверить её у представителя принимающей стороны (зарубежного партнера) и представителя отеля. Документально подтвержденная претензия передается ТУРОПЕРАТОРУ.

6.3 Все споры между Сторонами рассматриваются в соответствии с действующим законодательством и соблюдением претензионного порядка. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются ЗАКАЗЧИКОМ ТУРОПЕРАТОРУ в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания тура, подписываются каждой из Сторон и подлежат удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии. Ответ на претензию дается в письменной форме и подписывается каждой из Сторон. В случае неудовлетворения предъявленных претензий Стороны вправе решать споры в судебном порядке.

**7. АВИА И ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНАЯ ПЕРЕВОЗКА**

7.1 Между авиа или ж/д перевозчиком и клиентом заключается отдельный договор (купон билета) на оказание услуг перевозки туристов и доставки их багажа на правилах, установленных у перевозчика. Ответственность за эти услуги несет перевозчик.

7.2 Условия аннуляции авиа перелета или ж/д перевозки оговариваются отдельно согласно правил перевозчиков.

7.3 ТУРОПЕРАТОР, равно как и ЗАКАЗЧИК, не несет ответственность перед клиентами за отмену или изменение времени отправления авиарейсов, поездов и связанные с этим изменением объемов и сроков туристских услуг. В указанных случаях ответственность перед клиентом несут перевозчики в соответствии с Казахстанским и международным законодательством.

7.4 Если ТУРОПЕРАТОР является организатором собственного чартерного рейса для доставки туристов к месту отдыха, в таком случае для таких рейсов ТУРОПЕРАТОР самостоятельно устанавливает правила применения тарифа на перевозку и дополнительно сообщает об этом ЗАКАЗЧИКУ, который в свою очередь обязан ознакомить с ними своих клиентов. Для чартерных рейсов, организуемых ТУРОПЕРАТОРОМ, условия аннуляции перевозки вступают в силу не с момента выписки авиабилета, а с момента подтверждения заявки ЗАКАЗЧИКУ, так как в данном случае ТУРОПЕРАТОР продает комплекс услуг, включающих перевозку. В случае отмены ТУРОПЕРАТОРОМ собственного чартерного рейса, ТУРОПЕРАТОР обязан вернуть ЗАКАЗЧИКУ в течении 30 дней с момента объявления об отмене такого рейса в полном объеме сумму, оплаченную ЗАКАЗЧИКОМ за туры, которые включали перевозку на отмененном чартерном рейсе.

**8. СТРАХОВКА**

8.1 Клиенты ЗАКАЗЧИКА, совершающие путешествие в соответствии с туром, купленным у ТУРОПЕРАТОРА, по желанию могут быть обеспечены на время путешествия медицинской страховкой. При наступлении страхового случая ЗАКАЗЧИК или его туристы обязаны действовать согласно условиям, указанным в страховом полисе. Ответственность за предоставление страховых услуг лежит на страховой компании.

8.2 ТУРОПЕРАТОР рекомендует оформлять на туристов страховки от не выезда в путешествие.

**9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

9.1 Настоящий договор вступает в силу с момента подписания и действует до момента волеизъявления одной из Сторон расторгнуть данный договор.

9.2 В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора одной из Сторон договор может быть расторгнут на условиях и в порядке, предусмотренных законодательством РК.

9.3 Договор может быть расторгнут по инициативе любой из Сторон, однако такое заявление должно быть сделано письменно не менее чем за два месяца, и Стороны обязаны до прекращения договора завершить все взаиморасчеты. Дата заявления отсчитывается от даты получения стороной письменного заявления.

9.4 Настоящий Договор составлен в 2-ух экземплярах, по одному для каждой из Сторон. Оба экземпляра обладают равной юридической силой.

**10. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН И ПОДПИСИ СТОРОН.**

|  |  |
| --- | --- |
| «ИП «JapanConnect»  Адрес: Алматы, ул Кунаева, 181Б, офис 701, Казахстан  Тел: +7 727 328 77 60, +7 778 861 3076  Ермошкин К.М. (Директор)  ИИН: 800531300400  РНН: 600510724165  KZT  АО Казкоммерцбанк, Алматы  БИК KZKOKZKX  KZ0292618025Z0742002 | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Ф.И.О. Потребителя)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (адрес, телефон) |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись, печать) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись)  Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |