Договор № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**На оказание туристических услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| **г. Нур-Султан** | **выбрать дату** |

ТОО Балу-туризм Астана «Туристское Агентство «Балу», в лице директора Угоденко И.А., действующий на основании Устава и именуемое в дальнейшем «Исполнитель», ФИО, ИИН номер ИИН,именуемый в дальнейшем «Заказчик», заключил настоящий договор о нижеследующем:

**1.Предмет договора**

1. Исполнитель обязуется оказать туристские услуги в виде оформления необходимых для путешествия документов (авиабилеты, туристские ваучеры, страховые полисы и т.д.), необходимые для удовлетворения потребностей Потребителя в период его путешествия и в связи с этим путешествием, в объеме и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.
2. Информация, представляемая Заказчику относительно реализуемой туристского продукта (описание программы и маршрута путешествия, дата и время начала и окончания путешествия, услуги по перевозке и пр.), указана в Приложении № 1 к настоящему Договору, являющемуся неотъемлемой его частью.

**2. Права и обязанности сторон**

1. При подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, **Заказчик имеет право** на:

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;

* 1. отказ от исполнения Договора до начала путешествия при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов за услуги, оказанные до уведомления об отказе от исполнения Договора;
  2. получение экстренной медицинской помощи согласно выписанному страховому полису;
  3. беспрепятственный доступ к имеющимся средствам связи.

1. **Заказчик обязан**:
   1. своевременно и в полном объеме предоставить Исполнителю документы и сообщить о себе достоверные сведения, необходимые для организации путешествия, а так же оплатить услуги Исполнителя в полном объеме, в порядке, определенном настоящим Договором;
   2. соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания;
   3. сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;
   4. соблюдать правила въезда и пребывания в стране (месте) временного пребывания, а также выезда из страны (места) временного пребывания и в странах транзитного проезда;
   5. соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.
   6. ознакомиться и неуклонно выполнять требования, изложенные в Памятке Туриста, содержащей условия безопасности туристов и иные правила поведения при осуществлении Заказчиком путешествия. В случае несогласия Заказчика с условиями, указанными в Памятке, настоящий Договор считается незаключенным и не порождает никаких обязанностей для Исполнителя. Несогласие Заказчика с указанной Памяткой считается отказом от исполнения настоящего Договора и влечет последствия, предусмотренные пунктом 4.3;
   7. своевременно прибыть в аэропорт отправления на регистрацию  
      (регистрация на международные рейсы начинается за 3 часа до времени вылета, указанного в авиабилете);
   8. При нахождении на борту воздушного судна в целях обеспечения безопасности полета Турист обязан выполнять требования экипажа (бортпроводников).

Заказчик, предполагающий совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, обязан проходить профилактику в соответствии с международными медико-санитарными правилами. Иные обязанности определяются законодательством страны (места) пребывания.

1. **Исполнитель** имеет право отказаться от исполнения Договора лишь при условии полного возмещения Заказчику стоимости туристской услуги, кроме случая, когда это произошло по вине Заказчика.
2. **Исполнитель обязан**:
   1. надлежащим образом, качественно и в срок оказать услуги в соответствии с п. 1 настоящего Договора;
   2. представить Заказчику достоверную информацию о конкретных третьих лицах, оказывающих отдельные туристские услуги, входящие в туристский продукт, а также информацию непосредственно о турах и их стоимости, об условиях организации и проведении туров, порядке и сроках оформления выездных документов;
   3. предоставить и ознакомить Заказчика, под роспись, с Памяткой туриста, содержащей условия безопасности туристов и иными правилами поведения при осуществлении туристом путешествия;
   4. оказать Заказчику содействие в оформлении необходимых для путешествия документов (авиабилеты, туристские ваучеры, страховые полисы и т.д.), стоимость дополнительных услуг определяется Исполнителем;
   5. при перевозке пассажиров на любом виде транспорта выдать Заказчику индивидуальный или групповой (при обслуживании туристской группы) перевозочный документ (билет), содержащий названия пунктов отправления и назначения, основные права и обязанности пассажиров;
3. **Исполнитель** имеет право в исключительных случаях заменить услуги, входящие в тур, на равноценные.

**3. Цена и порядок ее оплаты**

Стоимость оказания услуг по настоящему Договору составляет: \_\_\_\_\_\_\_\_\_  **тг ( \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тенге) Оплата 100%**

При приобретении услуг, входящих в состав тура , Исполнитель выдает Заказчик туристский ваучер (и/или туристскую путевку). При подписании договора Заказчик может внести 100 % оплату за тур, либо сделать предоплату в размере минимум 30% от стоимости, указанной в п. 3.1. Договора. **Доплата осуществляется по курсу туроператора в тенге к доллару/евро на день оплаты !**

1. Оплата Заказчиком Исполнителю стоимости тура в полном объеме производится не позднее чем за 20 дней до даты вылета. В случае нарушения данного пункта Договора, Исполнитель вправе изменить коммерческий курс оплаты за оказание услуг по Договору. Стоимость тура, подлежащая оплате Заказчиком, определяется менеджером по туризму.
2. Исполнитель не может гарантировать на сезон постоянство транспортных тарифов, цен на авиационное топливо, консульских (посольских) сборов, налогов, цен на отели. При документально подтвержденном повышении тарифов Исполнитель вправе изменить стоимость услуг по договору, известив при этом Заказчика до начала поездки. В случае отказа Заказчика от внесения доплаты Исполнитель возвращает Заказчику полученную по настоящему договору сумму за вычетом фактически понесенных затрат Исполнителя по оформлению тура. При этом ранее подтвержденное бронирование тура не гарантируется в связи с невыполнением обязательств по оплате.

**4. Ответственность сторон**

1. Стороны несут ответственность за неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательств, принятых по настоящему Договору, при наличии вины (умысла или неосторожности). Отсутствие вины за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору доказывается стороной, нарушившей обязательство в соответствии с законодательством РК.
2. Заказчик несет ответственность за достоверность сведений, предоставляемых Исполнителю. В случае предоставления сведений не соответствующих действительности, либо искаженных, неполных сведений, либо несвоевременности предоставления таких сведений Исполнитель не несет ответственности за негативные последствия, вызванные такими деяниями Заказчика. **В частности, при въезде в страны дальнего зарубежья, не требующей оформления визы, срок действия заграничного паспорта должен быть не менее 6 месяцев начиная с даты выезда из страны пребывания, а так же пограничной службе должны предоставляться сопроводительные документы, необходимые для выезда несовершеннолетних детей.**
3. В случае невозможности исполнения Договора, возникшей по вине Заказчика, услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законодательными актами или Договором возмездного оказания услуг.
4. В случае, когда невозможность исполнения Договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, Заказчик возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы.
5. Ответственность за перевозку и сохранность не представленного к взвешиванию груза возлагаются на Заказчика.
6. Исполнитель не несет ответственности за ущерб, понесенный Заказчиком во время совершения путешествия вследствие действия непреодолимой силы.
7. Меры ответственности сторон, непредусмотренные в настоящем Договоре, применяются в соответствии с нормами гражданского законодательства, действующего на территории Республики Казахстан.
8. В случае отказа Заказчика от заказанного авиабилета и (или) турпакета, указанного в Приложении №1 к настоящему договору, Заказчик выплачивает Исполнителю штраф в следующем размере:
9. **В случае отказа Заказчика от заказанного авиабилета и (или) турпакета на даты поездки, приходящиеся на «высокий сезон», Заказчик выплачивает Исполнителю 100% штраф от стоимости турпакета. Под понятием «высокий сезон» считать: Новогодние праздники, Международный женский день, Наурыз, майские праздники, осенние школьные каникулы и т.п.а так же, время года, которое в связи с потоком туристов в данной стране считается «высоким сезоном». Моментом отказа Заказчика от заказанного тура считается день, когда он письменно уведомил Исполнителя о таком отказе. Моментом начала тура считается день отправки (вылета) в пункт назначения.**
10. **В случае отказа Заказчика от заказанного тура, применяются штрафные санкции согласно выставленного счета Исполнителю Туроператором.**
11. **В случае отказа Заказчика от заказанного авиабилета на регулярный или чартерный рейс, применяются штрафные санкции согласно Правил авиаперевозчика.**
12. **В случае отказа Заказчика от заказанного авиабилета на регулярный или чартерный рейс приобретенных на условиях специальной цены или горящего тура последний выплачивает Исполнителю 100% штраф от стоимости турпакета.**
13. В случае депортации, возникшей по вине Заказчика, вследствие допущенных им противоправных деяний, последний обязан возместить ущерб, нанесенный Исполнителю в полном объеме.
14. В случае самостоятельной оплаты Заказчика туристических услуг (проживания, трансфера, экскурсий и т.п.) в стране пребывания Исполнитель обязанности не несет.
15. Исполнитель не несет ответственности за отмену, задержку или изменение тура, произошедшие по причинам, находящимся вне сферы контроля Туроператора таким как: стихийное бедствие, угроза военных действий, переворотов, беспорядков экономического характера, забастовок, террористических актов, террористические акты, технические поломки и повреждения самолетов, закрытие аэропортов, действия государственных органов страны пребывания, изменения законодательства.
16. Исполнитель не несет ответственности за Перевозчика по обязательствам, связанными с транспортировкой (перевозкой) Заказчика и его багажа (отмена рейса, задержка подачи транспортного средства, вынужденное изменение маршрута и т д.)
17. Исполнитель не несет ответственности за не предоставление и/или задержку выдачи соответствующей визы, необходимой для въезда в пункт назначения (страну следования) если данные обстоятельства вызваны независящими от Исполнителя обстоятельствами.
18. Исполнитель не несет ответственности за неполучение Заказчиком загранпаспорта или выездной визы, если отказ в их выдаче вызван наличием неблагоприятной информации о Заказчике в органах ДВД РК или посольстве (консульстве), а также за увеличение против официально объявленных сроков рассмотрения дипломатическими представительствами заявлений о выдаче визы.
19. Исполнитель не несет ответственность за качество дополнительных услуг, заказанных Заказчиком самостоятельно у посторонних фирм, либо на территории страны пребывания. Невостребованные по инициативе Заказчика плановые услуги не компенсируются. При отставании Заказчика от группы по его собственной вине все связанные с этим расходы относятся на его счет.
20. Исполнитель не несет ответственности за недостоверную информацию, предоставленную Туроператором в связи с оказанием туристской услуги по настоящему Договору.
21. Если неосторожные или умышленные действия Заказчика в стране пребывания нанесли ущерб Исполнителю, последний вправе потребовать его возмещения от Заказчика в полном объеме.
22. Если Заказчик в период нахождения на борту воздушного судна совершает неадекватные для окружающих действия, создающие дискомфорт для пассажиров и членов экипажа, и не выполняет первое требование экипажа, то таковые действия расцениваются как угроза безопасности полета. В этом случае экипаж имеет право применить меру пресечения вплоть до незапланированной посадки для снятия Заказчика с борта воздушного судна, при этом расходы по незапланированной  
    посадке и иные возникшие в следствии этого расходы несет Заказчик.

**6. Заключительные положения**

1. Все дополнения и изменения к настоящему Договору должны быть составлены письменно и подписаны обеими сторонами.
2. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу.
3. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до исполнения сторонами принятых обязательств. Стороны подписывают каждую страницу настоящего Договора, что является обязательным условием.

.

1. Приложения к настоящему договору составляют его неотъемлемую часть
2. Подтверждением заключения договора на туристическое обслуживание является приобретение туристкой путевки.

**7. Форс-Мажор**

* 1. Под форс-мажором понимаются такие обстоятельства, которые не дают возможности полного или частичного выполнения настоящего Договора, а именно: пожар, наводнение, землетрясение, война, военные действия в любом их направлении, блокада, эмбарго, забастовки, изменения в законодательстве обоих стран, а также любые другие обстоятельства, находящиеся вне контроля сторон.
  2. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств и невозможности их преодоления стороны освобождаются от своих обязательств по полному или частичному исполнению настоящего Договора.

**8. Разрешение споров**

1. Все споры и разногласия, возникшие из настоящего Договора, решаются путем переговоров. В случае не достижения компромисса, споры и разногласия разрешаются в судебном порядке, согласно действующего законодательства Республики Казахстан.

**7. Адреса и банковские реквизиты Сторон**

**Исполнитель:**

ТОО «Балу Туризм Астана»

БИН 180840004303

ИИК KZ689470398991472767 Филиал ДБ АО «СБЕРБАНК» г. Нур- Султан

Адрес: Сейфуллина 40 офис №10. тел. (7172) 48-60-82,

**Заказчик: (Ф.И.О.) (Подпись)**

**Приложение №1**

**к договору №** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**на оказание туристических услуг**

**Список клиентов:**

**(введите фамилию и имя и нажмите плюс, если надо добавить туриста)**

**Дата поездки: с выбрать дату по выбрать дату**

**Страна: ОАЭ**

**Перелет: Нур-Султан – Дубаи - Нур-Султан, a|k Эйр Астана**

**Проживание: Millennium Place Marina 4\*, SUPERIOR ROOM/2 ADULTS**

**Питание: двухразовое питание**

**Трансфер: групповой**

**Страховки: есть**

**Ранний заезд и поздний выезд в стоимость пакета не включены!!!**

**Туры являются не возвратными!!!**

**Заказчик\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись) Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись)**