

На этой странице размещается Уведомление о начале турагентской деятельности
(допускается копия лицензии, если лицо ранее осуществляло турагентскую деятельность на основании лицензии или копия письма уполномоченного органа о включении лица в реестр турагентов).

ЗАГРУЗИТЕ ФАЙЛ КЛИКНУВ НИЖЕ

Товарищество с ограниченной ответственностью «Anex tour Kazakhstan» (Анекс тур Казахстан), именуемое в дальнейшем «Туроператор» (Государственная лицензия на осуществление туристской операторской (туроператорской) деятельности за №21031914 от 18.11.2021 года), в лице Генерального директора Буядова Рашада Рамиз оглы, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

(полное наименование Турагента с указанием организационно-правовой формы)

именуемое(-ый) в дальнейшем «Турагент», в лице

(должность, Ф.И.О. первого руководителя)

действующего(-ей) на основании

(наименование документа)

, с другой стороны,

совместно именуемые по тексту «Стороны», а по отдельности «Сторона» и/или как указано выше, в городе Алматы заключили настоящий Агентский договор на реализацию туристского продукта (далее - Договор) о нижеследующем:

ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ, И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

Понятия и определения в Договоре толкуются и используются Сторонами в нижеследующих значениях:

тур – комплекс туристских услуг, включающий путешествие по определенному маршруту в рамках определенных сроков;

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);

туристский продукт – сформированная Туроператором-нерезидентом совокупность (комплекс) туруслуг, достаточных для удовлетворения потребностей туриста в ходе путешествия (далее - турпродукт);

Туроператор-нерезидент – сформировавшее турпродукт юридическое лицо - нерезидент, по поручению и за счет которого действует Туроператор, с которым имеется соответствующее на то соглашение у Туроператора;

продвижение турпродукта – комплекс мер (реклама, участие в специализированных выставках и ярмарках, организация туристских информационных центров по реализации туристской продукции, издание и распространение каталогов, буклетов и т.п.), направленных на оказание туруслуг;

реализация турпродукта – фактические и юридические действия Турагента в целях распространения, информирования, рекламы, продажи турпродукта / маршрута (направления) туристу путем заключения соответствующего договора на туристское обслуживание;

заявка – заказ Турагента на турпродукт через систему бронирования. Одна заявка равна одному турпродукту, вне зависимости от количества и видов туруслуг, включенных в одну заявку;

сайт – интернет сайты: www.anextour.com и/или www.anextour.kz и/или b2b.anextour.kz;

система бронирования – размещенный на базе сайта электронный автоматизированный онлайн ресурс, предназначенный для взаимодействия Туроператора и Турагента, содержащий в себе подробные сведения о туруслугах, входящих в состав турпродукта (включая, но не ограничиваясь, описание туристского маршрута, направления, особенности оказания и стоимость туруслуг, входящих в состав турпродукта), а также размер агентского вознаграждения;

личный кабинет – персональная электронная страница Турагента в системе бронирования, на которой Турагентом производятся действия по ознакомлению, подбору, бронированию, изменению, аннуляции туруслуг и/или турпродукта, а также действия по автоматическому формированию счетов на оплату;

счет на оплату – документ, содержащий платежные реквизиты Стороны, по которым другая Сторона осуществляет перевод денежных средств;

аннуляция заявки – письменное волеизъявление Турагента об отказе от ранее зарегистрированной (оформленной) и подтвержденной заявки, а также фактические действия Туроператора об отказе от ранее зарегистрированной (оформленной) и подтвержденной заявки, осуществленные согласно Договору;

турист – физическое лицо, являющееся конечным потребителем турпродукта;

нетто стоимость турпродукта – стоимость турпродукта без учета агентского вознаграждения Турагента;

брутто стоимость турпродукта – установленная Туроператором-нерезидентом максимальная стоимость реализации турпродукта туристу с учетом агентского вознаграждения Турагента, получаемого Турагентом от туриста и удерживаемое Турагентом самостоятельно;

агентское вознаграждение – положительная разница брутто стоимости и нетто стоимости турпродукта, самостоятельно удерживаемая Турагентом из брутто стоимости турпродукта;

уведомление, рассылка – письменные сообщения, направленные посредством заказной почты и/или электронного письма;

места размещения туристов - гостиницы, кемпинги, туристские базы, гостевые дома, дома отдыха, пансионаты и другие здания и сооружения, используемые для проживания туристов и их обслуживания;

туристский ваучер - выдаваемый Туроператором Турагенту документ, подтверждающий право туриста на услуги, входящие в состав турпродукта, и факт их оплаты;

договор на туристское обслуживание – письменное соглашение между Турагентом и туристом по возмездному оказанию туруслуг;

фактически понесенные расходы – расходы, убытки Туроператора и/или Туроператора-нерезидента (штрафы и другие денежные санкции), предъявленные Туроператору лицами, оказывающие отдельные туруслуги (поставщиками туруслуг) и расходы/убытки Туроператора, предъявленные/удерживаемые Туроператором-нерезидентом, в связи с отказом от турпродукта и/или невозможностью совершить поездку (далее - ФПР);

штраф – денежное взыскание Туроператора, налагаемое в отношении Турагента за нарушение условий Договора;

процедура минимизации – процедура снижения размера ФПР и штрафов в отношении некоторых аннулированных турпродуктов (аннулированных заявок), производимая Туроператором и/или Туроператором-нерезидентом на условиях и в сроках, указанных на сайте.

1. Предмет Договора

1.1. По Договору Туроператор осуществляет действия по продвижению и реализации сформированного Туроператором-нерезидентом турпродукта Турагенту по нетто стоимости, а Турагент обязуется по поручению, от имени Туроператора, по заявке осуществлять реализацию турпродукта туристу по брутто стоимости за агентское вознаграждение, удерживаемое Турагентом согласно разделу 4 Договора.

1.2. Порядок подачи заявки, порядок и последствия внесения изменения в заявку, условия аннуляции заявки, ответственность за информирование туриста, штрафы и другие сведения указаны в размещенных на сайте «Правилах бронирования туристского продукта в сфере выездного туризма в системе бронирования Товарищества с ограниченной ответственностью «Anex tour Kazakhstan» (Анекс тур Казахстан)» (далее – Правила), утвержденных приказом Генерального директора ТОО «Anex tour Kazakhstan» (Анекс тур Казахстан) за №4П от 25 января 2023 года. Правила являются неотъемлемой частью Договора, имеют силу принудительного исполнения, порождают правовые последствия для Туроператора и Турагента. В зависимости от времени, места начала турпродукта, сезонности и иных обстоятельств, Туроператором могут быть применены иные условия и положения, чем те, которые указаны в Правилах. Турагент, подписывая 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 электронным письмом и/или указанием в личном кабинете Турагента и/или путем их размещения на сайте.

1.3. Информация о турпродукте (в т.ч. туристский маршрут), будет отражаться на сайте, в системе бронирования, в рассылках, сообщениях и документах по заявке (туристский ваучер, памятка туриста и др.). Все сведения, касающиеся турпродукта, и отраженные на сайте, в рассылках (с электронных адресов с доменным именем @anextour.com), 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.

2. Обязанности Сторон

2.1. Туроператор обязуется:

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. Организовывать предоставление туруслуг в согласованном объеме.

2.1.3. 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.

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

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

2.2. Турагент обязуется:

2.2.1. Самостоятельно вступать с туристами в договорные отношения, обеспечив наличие в таких договорах существенных условий Договора.

2.2.2. При бронировании заявки внести корректные, актуальные персональные, анкетные и иные данные туриста.

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

2.2.4. 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 в письменном виде памятку туриста, 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 для перевозочных документов, применения санкций отдельными поставщиками турпродуктов 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.

2.2.5. 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.

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

2.2.7. В случае чрезвычайного происшествия с туристами в стране пребывания или в процессе всего 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.

2.2.8. Не использовать товарные знаки «ANEX», «ANEX Tour» любым способом без соответствующего письменного согласия от правообладателя и/или Туроператора.

2.2.9. 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. Права и обязанности Сторон, предусмотренные Договором, не являются исчерпывающими. Стороны имеют иные права и обязанности, вытекающие из норм законодательства РК в сфере регулирования туристской деятельности, обязательного страхования туриста, из взаимных правоотношений, из условий Договора, из обычаев делового оборота и предпринимательской этики, если таковые не противоречат условиям Договора и законодательству РК.

3. Стоимость турпродукта и порядок оплаты

3.1. Брутто стоимость турпродукта устанавливается Туроператором-нерезидентом, указывается на сайте и является максимальной для туриста (конечного потребителя турпродукта).

3.2. Счет на оплату стоимости турпродукта выставляется Туроператором путем его автоматического формирования в личном кабинете Турагента после подтверждения Туроператора 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.

3.3. Если иное не установлено Сторонами, Турагент обязуется оплатить нетто 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.

3.4. 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.

3.5. Стоимость турпродукта и/или суммы платежей, выраженные в иностранной валюте (доллар США или Евро), оплачиваются в тенге (KZT) путем конвертирования стоимости турпродукта в тенге по внутреннему курсу Туроператора на день произведения платежа. Стороны договорились о том, что внутренний курс валюты Туроператора, будет устанавливаться Туроператором в зависимости от курсов валют, устанавливаемых (формируемых) на валютном рынке РК, при этом, внутренний курс Туроператора может изменяться (как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения) в течение дня выставления счета на оплату. 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 РК, 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 РК) 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 валют на валютном рынке РК, принимает на себя Турагент.

3.6. 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 оплаты и/или после истечения установленного первоначального срока оплаты, от аналогичного курса валюты на дату выставления Туроператором первоначального счета на оплату.

3.7. В случае не представления каких - либо туруслуг по вине Туроператора и/или по иным причинам, 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 и после расчета, минимизации (при наличии) и удержания Туроператором и/или поставщиками туруслуг ФПР, штрафов (при наличии). При этом с учетом ситуации и существенных изменений в РК и/или в странах временного пребывания, срок возврата денежных средств может быть изменен Туроператором в одностороннем порядке. В исключительных случаях, по соглашению Сторон, сумма возврата может рассматриваться как авансовая сумма в соответствии с п.3.11. Договора.

3.8. По факту оказанных услуг по турпродукту Стороны подписывают Акт выполненных работ (оказанных услуг) (далее – Акт) по дате окончания турпродукта. По окончании периода турпродукта Туроператором составляется Акт в 2 (двух) подлинных экземплярах и передается Турагенту для подписания. Турагент в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения Акта обязан подписать и вернуть Туроператору его экземпляр или вернуть оба экземпляра вместе с письменным мотивированным отказом в тот же срок, приложив к такому отказу документы, подтверждающие обстоятельства, на которые Турагент ссылается как на основания своего несогласия или возражения. В случае отказа Турагентом от подписания Акта без письменного на то мотивированного отказа, услуги по турпродукту считаются оказанными полностью, Акт - подписанным, а сведения, указанные в Акте, подтвержденными Турагентом без каких-либо замечаний и претензий. Стороны в таком же порядке ежеквартально и ежегодно подписывают Акт сверки взаиморасчетов.

3.9. Акт и Акт сверки взаиморасчетов, указанные в п.3.8. Договора, (далее - акты) 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 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.

3.11. 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.

4. Агентское вознаграждение Турагента

4.1. За каждый реализованный турпродукт Турагент от туриста самостоятельно получает и удерживает агентское вознаграждение из брутто стоимости турпродукта в размерах, устанавливаемых Туроператором-нерезидентом ежемесячно. Оставшаяся часть (нетто стоимость турпродукта) подлежит перечислению в пользу Туроператора по правилам раздела 3 Договора.

4.2. Туроператор-нерезидент в первый день каждого месяца определяет размер агентского вознаграждения согласно правилам и порядку, которые Туроператором доводятся до сведения Турагента электронным письмом и/или указанием в личном кабинете Турагента и/или путем их размещения на сайте (подраздел «Агентское вознаграждение» раздела «Агентствам»). Турагент, подавая первую заявку на турпродукт с момента подписания Договора, подтверждает свое полное ознакомление и безоговорочное согласие с данными правилами и порядком.

4.3. Вне зависимости от условий Договора, правил и порядка, упомянутых в п.4.2. Договора, Туроператор, по поручению Туроператора-нерезидента, вправе в любое время, по любым причинам и основаниям в одностороннем порядке применять иные правила и порядок определения размера агентского вознаграждения (в т.ч. право Туроператора на одностороннее изменение размера агентского вознаграждения), о чем доводит до сведения Турагента способами, перечисленными в п.4.2. Договора.

4.4. По Договору доходом и облагаемым оборотом Турагента считается агентское вознаграждение, получаемое согласно разделу 4 Договора. За исключением агентского вознаграждения, 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.

5. Ответственность Сторон

5.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с нормами Договора и законодательства РК. Сторона, виновная в нарушении обязательств, условий или сроков, предусмотренных Договором, за свой счет возмещает документально подтвержденный реальный ущерб, который был нанесен другой Стороне.

5.2. Стороны освобождаются от ответственности по неисполнению или ненадлежащему исполнению Договора, если невыполнение обязательств произошло по вине самого туриста или по вине третьего лица, непричастного к предоставлению предусмотренных Договором услуг по турпродукту.

5.3. Стороны не несут ответственность за возможный ущерб, нанесенный туристу по его собственной вине или по вине третьих лиц, оказавших услуги, не являющиеся предметом Договора, не оговоренные в ваучере, и вызванные инициативой самого туриста во время совершения путешествия.

5.4. Стороны не отвечают за решения официальных казахстанских или иностранных государственных органов и иных организаций, нанесших ущерб туристу, если эти решения не были вызваны виновными действиями Сторон.

5.5. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по турпродукту и/или Договору, если неисполнение оказалось следствием наступления 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. К таким обстоятельствам приравниваются решения органов государственной власти, вследствие которых исполнение Договора ограничивается и/или становится невозможным. Положения данного пункта применимы так же по отношению к лицам, оказывающим отдельные туристские услуги, входящие в турпродукт.

5.6. Туроператор несет предусмотренную законодательством РК 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 услуги, за исключением тех случаев, по которым правовыми актами РК и международным правом установлено, что ответственность перед туристом за такие случаи несет третье лицо.

5.7. Неисполнение или ненадлежащее исполнение Турагентом поручений и/или предусмотренных Договором условий (например, нарушение сроков и порядка предоставления или документов по Договору; 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.

5.8. Туроператор имеет право предъявить Турагенту регрессные требования за ущерб, причиненный туристу виновными действиями или бездействиями Турагента (в том числе, но, не ограничиваясь, ненадлежащее исполнение поручения и/или условий Договора, предоставление ненадлежащей и недостоверной информации, необходимой туристу при выборе турпродукта и/или во время путешествия, невыполнение или ненадлежащее выполнение денежных обязательств и др.), 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.

5.9. 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.

5.10. За нарушение сроков оплаты турпродукта, Туроператор вправе требовать, а Турагент в таком случае обязан выплатить Туроператору пеню в размере 0,5% (ноль целых пять десятых процента) от неоплаченной суммы за каждый календарный день просрочки, но не более 50% (пятидесяти процентов) от общей стоимости турпродукта, по которому допущена просрочка платежа. Выплата пени не освобождает Турагента от исполнения обязательств, предусмотренных Договором.

5.11. Туроператор вправе в одностороннем порядке в любое время без какого-либо согласия Турагента аннулировать ранее подтвержденную заявку на турпродукт (в том числе, в случае нарушения Турагентом сроков и условий оплаты стоимости турпродукта). В данном случае вся ответственность возлагается на Турагента.

6. Порядок рассмотрения претензий туриста и разрешения споров по Договору

6.1. Порядок рассмотрения претензий туристов:

6.1.1. Жалобы, заявления, (досудебные) претензий, иски туриста (далее обобщенно – претензии) по вопросам, касающимся окончательного турпродукта, подлежат самостоятельному рассмотрению Турагентом в порядке, указанном в договоре на туристское обслуживание. При этом Туроператор, в свою очередь, при необходимости, по письменному запросу Турагента предоставляет последние сведения, разъяснения, пояснения (в т.ч. письменные) в рамках рассмотрения Турагентом таких претензий и исков. Запрос Турагента для этих целей должен быть оформлен письменно с точным изложением сути претензий туристов и с указанием требований, заявленных туристом, после чего направляется Туроператору по электронному адресу: kz.legal@anextour.com. Срок рассмотрения такого запроса определяется Туроператором в каждом конкретном случае.

6.1.2. В случае обращения туриста с претензией напрямую в адрес Туроператора, такая претензия пересылается Турагенту для его дальнейшего рассмотрения в порядке, указанном в пп.6.1.1. Договора. В случае отказа Турагента от рассмотрения такой претензии, ответственность за отказ от рассмотрения претензии возлагается на Турагента.

6.1.3. Запрос Турагента по претензиям туриста в период тура направляются по электронному адресу: kz.sales@anextour.com. Запрос, касающийся претензий туриста по экстренным вопросам*, разрешаются Сторонами в оперативном порядке по любым средствам связи, доступных для таких целей.

** Под «экстренными вопросами» для целей пп.6.1.3. Договора следует понимать любые вопросы, рассмотрение которых в порядке, указанном в пп.6.1.1. Договора, может привести к значительному ущербу туристу и/или вопросы, требующие немедленного решения в силу каких-либо независимых от Сторон обстоятельств (включая, но не ограничиваясь, отказ туристу в посадке на рейс, отказ в размещении, депортация туриста, чрезвычайная ситуация с туристом и др.).*

6.2. Порядок разрешения споров по Договору между Сторонами:

6.2.1. Все споры и разногласия, возникшие между Сторонами из Договора или в связи с его исполнением, неисполнением или ненадлежащим исполнением, разрешаются путем переговоров. По всем спорам между Сторонами досудебный порядок урегулирования спора обязателен. Срок рассмотрения претензии Стороной, в адрес которой поступила досудебная претензия от другой Стороны, составляет 15 (пятнадцать) календарных дней со дня отправки такой претензии.

6.2.2. В случае истечения срока рассмотрения претензии и/или невозможности Сторонами разрешения споров по Договору и/или по любым вопросам, касающиеся действительности, исполнения, прекращения, расторжения Договора, такие споры подлежат рассмотрению на русском языке в Специализированном межрайонном экономическом суде города Алматы согласно законодательству РК.

7. Обработка персональных данных туристов

7.1. Стороны обязуются принимать предусмотренные законодательством РК всевозможные разумные меры по обеспечению конфиденциальности и безопасности персональных данных туристов при их обработке. Каждая из Сторон несет персональную ответственность за допущенные нарушения во время обработки персональных данных туристов.

7.2. Направляя / подавая любую заявку Туроператору на бронирование турпродукта, в том числе посредством системы бронирования, Турагент гарантирует наличие у него соответствующего требованиям законодательства РК 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 РК), а также гарантирует об отсутствии условия об уведомлении туристов о такой

передаче его 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.

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

7.4. Туроператор имеет право передать / поручить обработку персональных данных туриста другому лицу, для целей формирования турпродукта для туриста. 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 РК.

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 РК в сфере электронного документооборота 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 РК.

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 и/или 2) доступа в личный кабинет с дальнейшим или без дальнейшего восстановления. В таком случае датой 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. Заключительные положения

9.1. Вся информация и документация, переданная и полученная Сторонами в ходе исполнения Договора, признаются Сторонами конфиденциальной информацией и не подлежат разглашению или передаче третьим лицам, как в период действия Договора, так и после его прекращения в течение 5 (пяти) лет, за исключением передачи лицам, которые по законодательству РК вправе получить такую информацию, за исключением передачи персональных данных туристов согласно условий Договора.

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

9.3. Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами (с учетом п.8.1. Договора) и действует по 31 января 2024 года, а в части взаиморасчетов - до полного их исполнения. В случае если Договор не будет расторгнут Сторонами до 31 января 2024 года, срок действия Договора считается продленным по 31 января 2025 года. Дальнейшее продление срока действия Договора после 31 января 2025 года недопустимо.

9.4. 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.

9.5. Отношения между Сторонами по Договору регулируются законодательством РК и непосредственно отраженными в Договоре условиями, обычаями делового оборота.

9.6. 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).

9.7. 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 разделе 10 Договора, или по иным средствам связи, обеспечивающих возможность фиксирования. Полный перечень контактных данных Туроператора указываются на сайте.

9.8. 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. Реквизиты и подписи Сторон:

«Туроператор»: ТОО «Anex tour Kazakhstan» (Анекс тур Казахстан)	«Турагент»:
Юридический и фактический адреса: РК, г.Алматы, ул.Толе би, д.101, Блок Е, 6-этаж	Юридический адрес (адрес отправки почтовой корреспонденции): Фактический адрес:
БИН: 140840020952	БИН ТОО / ИИН ИП:
Контактные данные: Конт. телефонные номера: по общим вопросам: +77272242242 по экстренным вопросам: +77089730101 Контактные e-mail адреса: 1) almaty@anextour.com, kz.legal@anextour.com (по общим вопросам и вопросам по Договору); 2) kz.sales@anextour.com (по вопросам про туры и направления, и по внесению изменений в заявки); 3) kz.reservation@anextour.com (по вопросам бронирования и аннуляции заявок, ФПР и штрафов); 4) oplata.kz@anextour.com (по вопросам оплаты, переноса и возврата денежных средств по заявкам);	Контактные данные: Конт. телефонные номера: тел. по общим вопросам: тел. для экстренных случаев: Контактные e-mail адреса: 1) (по общим вопросам и вопросам по Договору); 2) (для отправки уведомлений, писем по заявкам); 3) (по вопросам оплаты и бухгалтерских документов);
Банковские реквизиты: 1) ИИК (KZT): KZ926017131000017631 Банк: АО «Народный банк Казахстана» БИК банка: HSBKZZKX 2) ИИК (KZT): KZ3596502F0014391107 Банк: АО «Forte Bank» БИК банка: IRTYKZKA	Банковские реквизиты: 1) ИИК (KZT): Банк: БИК банка: 2) ИИК (KZT): Банк: БИК банка:
Генеральный директор Бунядов Рашад Рамиз оглы	