**Договор бронирования тура**

|  |
| --- |
| г. Астана  |

**ТОО «Туристическая компания «Мир прекрасен»**, в лице директора Кулагиной Татьяны Владимировны, действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Турагент», с одной стороны, и
Турист, именуемый (-ая) в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем.

**1. Предмет договора**

1.1. Турагент составляет заявку на бронирование тура (далее по тексту «**Заявка**»), которая является частью настоящего договора.
1.2. Услуги по туру, входящие в заявку, оказывают **партнеры**: туроператоры, перевозчики, отели, страховые компании.
1.3. Условия тура, указанные в заявке, подлежат обязательному подтверждению со стороны партнеров в течении 1-5 дней. В случае не подтверждения заявки, турагент предлагает заказчику альтернативные варианты. Если в течение 24 часов от заказчика не поступает соглашение на предложенную альтернативу, то турагент аннулирует заявку с полным возвратом денежных средств заказчику.

**2. Права и обязанности сторон**

2.1. Турагент обязуется:
2.1.1. Забронировать тур у партнеров по условиям, указанным в заявке.
2.1.2. Оплатить партнерам из денег заказчика стоимость тура за вычетом агентского вознаграждения турагента.
2.1.3. Информировать заказчика о потребительских свойствах тура и правилах:
- перевозки ручной клади и багажа;
- **заселение в отель с 14:00 до 15:00 часов и выселение до 12:00 часов**.
2.1.4. Передать заказчику или туристам документы на тур (проездные билеты, ваучер на проживание и другие) за 2-5 дней до начала поездки.
2.2. Турагент вправе:
2.2.1. Отказаться от исполнения настоящего договора в случаях:
- неполная и несвоевременная оплата тура со стороны заказчика;
- не предоставление заказчиком необходимых документов и сведений.
2.2.2. Произвести при необходимости замену услуг, входящих в тур, с сохранением класса или с заменой на более высокий класс с доплатой, согласованной между турагентом и заказчиком.
2.3. Заказчик обязуется:
2.3.1. При оформлении заявки на тур внимательно изучить все существенные условия поездки, в том числе:
- характеристики отеля и номера (-ов) проживания, концепция питания, расстояние от аэропорта, месторасположение, набор предоставляемых услуг;
- условия транспортных компаний (время отправления и прибытия, нормы багажа и др.).
2.3.2. Оплатить турагенту полностью и своевременно стоимость тура.
2.3.3. Предоставить турагенту:
- действующий заграничный паспорт со сроком действия более 6 месяцев с даты возвращения из поездки, и другие документы, указанные в заявке;
- анкетные данные для визы при необходимости;
- контактную информацию (телефоны, электронную почту) для оперативной связи сторон.
2.3.4. Довести до сведения турагента информацию о визовом режиме между страной въезда и страной, гражданином которой является турист, в случае если он не гражданин Казахстана.
2.3.5. Проверить до начала поездки туристов от ограничений на выезд из Казахстана на сайте Egov.kz и в других государственных органах Казахстана (налоговая служба, дорожная полиция, судебные исполнительные органы) и устранить нарушения для свободного пересечения границы.
2.3.6. Уточнять заранее (за 24, 12 и 6 часов) о возможном изменении времени отправления транспортного средства по телефонам справочных служб и на сайтах перевозчиков.
2.3.7. Передать туристам документы на тур, полученные от турагента, а также информировать туристов о всех условиях настоящего договора и тура.
2.3.8. Внимательно изучить полученные от турагента документы по туру. Возникшие вопросы, непонятные моменты заказчик и туристы обязаны прояснить у турагента и в уполномоченных органах до начала поездки.
2.3.9. Оформить нотариально заверенную доверенность с переводом на английский язык на сопровождение несовершеннолетнего ребенка, выезжающего в качестве туриста на отдых без родителей.
2.3.10. Оформить в медицинском учреждении и перевести на английский язык справку-разрешение на перелет туристов, при условии беременности от 22 недель.
2.4. Заказчик вправе:
2.4.1. Отразить все существенные условия поездки в заявке на тур.
2.4.2. Получить документы на тур в срок, указанный в п. 2.1.4 настоящего договора.

**3. Цена и порядок расчетов**

3.1. Общая стоимость настоящего договора указана в заявке и включает:
- расходы на оплату тура туроператору и другим партнерам;
- агентское вознаграждение турагента.
3.2. Турагент вправе увеличить стоимость тура в случаях роста:
- курса валют на сайте туроператора;
- транспортных и других тарифов.
Заказчик при несогласии с изменением стоимости тура вправе расторгнуть договор, предварительно оплатив турагенту фактически понесенные расходы.
3.3. Порядок и сроки оплаты тура указаны в заявке.
3.4. Турагент предлагает заказчику на выбор следующие формы оплаты:
- наличным путем в кассу;
- безналичным путем на банковский счёт;
- банковской картой через POS-терминал, при этом дополнительно взимается комиссия банка, размер которой указывается в заявке.

**4. Аннуляция тура и возврат денег**

4.1. При аннулировании бронирования по инициативе заказчика, возврат денежных средств осуществляется в сроки, установленные партнерами, после фактического поступления финансов на банковский счет турагента.
4.2. В случаях отказа от тура со стороны заказчика по разным причинам (болезнь, отказ в визе, запрет на выезд и другие), возврат денежных средств от турагента заказчику осуществляется с удержанием:
- штрафных санкций партнеров;
- агентского вознаграждения турагента в размере 10% от полной стоимости тура.

**5. Ответственность сторон**

5.1. Ответственность за качество тура, за неоказание или ненадлежащее оказание услуг несут партнеры, на которые возлагается исполнение обязательств по настоящему договору.
5.2. Турагент не несет ответственности перед заказчиком и туристами, и не возмещает убытки в случаях:
- банкротства туроператора и других партнеров;
- отсутствия у туристов документов и информации по туру, ранее переданных турагентом для туристов через заказчика, и других необходимых (действующего заграничного паспорта, визы, согласия родителей на выезд ребенка и т. д.);
- если паспорт и другие документы, предоставленные заказчиком и туристами для оформления тура, не соответствуют текущим правилам государственных органов Казахстана и зарубежных стран;
- запретов на выезд/въезд туристов, установленных государственными службами Казахстана и зарубежных стран (таможенными, пограничными, миграционными и другими);
- отказа посольства (консульства) иностранного государства в выдаче визы туристам, либо выдачи визы с просрочкой;
- возможных неточностей, допущенных в информации об отелях, перевозках, экскурсиях, так как она изготовлена без участия турагента и используются как вспомогательный материал;
- утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов туристов в период поездки;
- в случае неявки или опоздания туристов на регистрацию рейса самолета, либо к месту отправления иного транспортного средства (поезда, трансфера, экскурсии, круиза);
- самостоятельного изменения или дополнения туристами услуг, входящих в тур;
- отказа заказчика и туристов от медицинского страхования граждан, выезжающих за рубеж.
5.3. За убытки туристов, возникшие вследствие изменения времени отправления самолетов, поездов, круизов и иных транспортных средств, ответственность несет перевозчик в соответствии с транспортными правилами. Билет и иной перевозочный документ на имя туриста является самостоятельным договором пассажира с перевозчиком. Все претензии турист должен предъявлять к перевозчику самостоятельно.
5.4. Турагент освобождается от ответственности по настоящему договору в случаях:
- неполной и несвоевременной оплаты тура со стороны заказчика;
- не предоставления заказчиком необходимых документов, сведений и документов.
5.5. В случае нарушения заказчиком условий настоящего договора, законодательства зарубежных стран и Казахстана, визового режима, норм поведения, заказчик обязан возместить турагенту все штрафные санкции, предъявляемые партнерамитурагенту все штрафные санкции, предъявляемые туроператорами, авиакомпаниями и другими партнерами.

**6. Форс-мажор – непредвиденные обстоятельства непреодолимой силы**

6.1.  Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему договору, если это является следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые стороны не могли предвидеть и предотвратить.
6.2. К непредвиденным обстоятельствам непреодолимой силы относятся:
- финансовое банкротство туроператоров, перевозчиков, отелей, лайнеров, страховых компаний и других партнеров, на которые возлагается исполнение обязательств по настоящему договору;
- стихийные бедствия природного характера: наводнение, пожар, землетрясение, эпидемия и другие;
- военные и политические события: объявленная или фактическая война, вооруженный мятеж, блокада, теракты, забастовки, запрет на выезд за рубеж правительством, чрезвычайное положение и издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения сторонами своих обязательств.
6.3. Сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств, обязана известить другую сторону. Срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать обстоятельства непреодолимой силы. Если обстоятельства форс-мажора продолжаются более 14 дней, каждая из сторон имеет право отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору. В этом случае ни одна из сторон не будет иметь права на возмещение возможных убытков другой стороной.

**7. Претензии и порядок разрешения споров**

7.1. При возникновении разногласий стороны приложат все усилия, чтобы разрешить конфликт путем:

- переговоров;

- письменными претензиями.

Претензии предъявляются в течение 14 календарных дней со дня окончания поездки и подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней со дня получения. К претензии прилагаются копии документов, подтверждающих ущерб (посадочные талоны при переносе рейса, квитанции при наступлении страхового случая и другие).

7.2. Если разногласия между сторонами не могут быть устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в суде по месту нахождения ответчика с применением законодательства Казахстана.

**8. Реквизиты турагента**

Наименование: **ТОО «Туристическая компания «Мир прекрасен»**, БИН: **060240010044**.
ИИК: **KZ80722S000002743696** в АО «**Kaspi Bank**», БИК: **CASPKZKA**.
Адрес: 010000, РК, г.  Астана, ул. Янушкевича, д. 1, нп 13. Телефон: 8 (7172) 95-07-35.
Эл. почта: mir\_prekrasen@mirkz.kz (менеджеры), buh@mirkz.kz (бухгалтер). Сайт: **mirkz.kz.**
Директор: **Кулагина Татьяна 8-701-221-33-66.**