**Договор бронирования**

|  |
| --- |
| 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 (далее по тексту «**Заявка**»), которая является частью настоящего договора.

1.2. Услуги, входящие в заявку, оказывают **партнеры**: туроператоры, перевозчики, отели, страховые и другие компании.
1.3. Условия, 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 у партнеров услуги, указанные в заявке.
2.1.2. Оплатить партнерам из денег заказчика стоимость услуг за вычетом агентского вознаграждения турагента.
2.1.3. Информировать заказчика о потребительских свойствах 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 **электронные документы** (проездные билеты, ваучер на проживание, страховой сертификат/полис) **за 2-5 дней до начала поездки**на WhatsApp или другие мессенджеры.

2.2. Турагент вправе:
2.2.1. Отказаться от исполнения настоящего договора в случаях:
- неполной и несвоевременной оплаты со стороны заказчика;
- не предоставления заказчиком необходимых документов и сведений.
2.2.2. Произвести при необходимости замену услуг, входящих в заявку, 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 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 заявки.
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 поездку, полученные от турагента, а также информировать туристов о всех условиях настоящего договора и поездки.

2.3.8. **Внимательно изучить памятку туриста на сайте** и полученные от турагента **документы на поездку**. 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 на несовершеннолетнего ребёнка**с переводом на английский язык**при выезде за рубеж 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.
2.4.2. Получить документы на поездку 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 услуг туроператору и другим партнерам;
- агентское вознаграждение турагента.
3.2. **Турагент вправе увеличить стоимость заявки** в случаях роста:
-**курса валют на сайте туроператора**;
- **транспортных и других тарифов**.
Заказчик при несогласии с изменением стоимости заявки вправе расторгнуть договор, предварительно оплатив турагенту фактически понесенные расходы.
3.3. Порядок и сроки оплаты услуг 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 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 поездки 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 заявки.

**5. Подарочные сертификаты**

5.1. Подарочные сертификаты бывают двух видов:

- путевка, 100% оплаченная заказчиком, с определенными условиями (страна, отель, авиакомпания, даты поездки, состав туристов);

- денежный на сумму от 300.000 (Триста тысяч) тенге, **со сроком бронирования до 3 месяцев**.
В случае отказа со стороны заказчика забронировать поездку в указанный период, сумма оплаченного сертификата возвращается от турагента заказчику **за минусом 5%** в течении 3 дней.

**6. Ответственность сторон**

6.1. Ответственность за качество, неоказание или ненадлежащее оказание услуг несут партнеры, на которых возлагается исполнение обязательств по настоящему договору.

6.2. 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, 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 услуг, 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 в информации об отелях, перевозках, экскурсиях, так как она сформирована без участия турагента и используются как вспомогательный материал;

- утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов туристов в период поездки;

- 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 поездку;

- отказа заказчика и туристов от медицинского страхования граждан, выезжающих за рубеж.

6.3. 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.

6.4. Турагент освобождается от ответственности по настоящему договору в случаях:

- неполной и несвоевременной оплаты заявки со стороны заказчика;

- не предоставления заказчиком необходимых документов, сведений и документов.

6.5. В случае нарушения заказчиком условий настоящего договора, законодательства зарубежных стран и Казахстана, визового режима, норм поведения, заказчик обязан возместить турагенту все штрафные санкции, предъявляемые партнерами.

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

7.1. 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.

7.2. 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.
7.3. 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.

**8. Претензии и порядок разрешения споров**

8.1. 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).
8.2. 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.

**9. 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.**Телефоны менеджеров: 8-701-221-36-63, 8-701-221-57-75, 8-701-221-93-39.
Директор: **Кулагина Татьяна 8-701-221-33-66.**