**სააგენტო ხელშეკრულება № 25**

(სააგენტოს ბსნ)

**ქ. ასტანა « \_\_\_\_\_\_» 2025 წ.**

**შეზღუდული პასუხისმგებლობის ამხანაგობა «Touroperator «Kompas»**  (ტუროპერატორის საქმიანობის ლიცენზია სერია TO – 634 № 0181559), შემდგომში მოხსენიებული, როგორც «ტუროპერატორი», გენერალური დირექტორი ანნა სერგეის ასული ზაგორუიკოს სასხით, მოქმედი წესდების საფუძველზე, ერთი მხრივ,

\_\_\_\_ შემდგომში წოდებული «ტურაგენტი», \_\_\_\_\_\_\_\_\_ სახით, მოქმედი \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ საფუძველზე, მეორე მხრივ, ერთობლივად წოდებულნი «მხარეები», ხოლო ცალ-ცალკე – «მხარე», დადეს წინამდებარე სააგენტო ხელშეკრულება (შემდგომში – ხელშეკრულება) შემდეგზე:

**1. ხელშეკრულების საგანი**

1.1. ტუროპერატორი ავალებს ტურაგენტს ტუროპერატორის სახელით განახორციელოს ჩარტერული და რეგულარული რეისების ავიაბილეთების დაჯავშნა და გაყიდვა, ტუროპერატორის ტურისტული პროდუქტების, სახმელეთო სერვისების (განთავსება და/ან ტრანსფერი, ექსკურსიები) პოპულარიზაცია და რეალიზაცია, ტურაგენტის განაცხადის თანახმად.

1.2. აღნიშნულ მომსახურებებთან მიმართებით ტუროპერატორი მოქმედებს საკუთარი სახელით უცხოელი ტუროპერატორებისა და პარტნიორების ხარჯზე, რომლებთანაც დადებულია შესაბამისი ხელშეკრულებები.

1.3. მხარეები გარანტიას იძლევიან, რომ ხელშეკრულების დადების მომენტისთვის და მისი მოქმედების მთელი ვადის განმავლობაში მათ აქვთ ყველა საჭირო სანებართვო დოკუმენტი, მათ შორის ტურაგენტის და ტუროპერატორის საქმიანობის განხორციელებასთან დაკავშირებით. ტურაგენტი ადასტურებს, რომ მან შეატყობინა კომპეტენტურ სახელმწიფო ორგანოებს ტურაგენტის საქმიანობის დაწყების შესახებ კანონის «ყაზახეთის რესპუბლიკაში ტურისტული საქმიანობის შესახებ» ყაზახეთის რესპუბლიკის კანონის და «ნებართვებისა და შეტყობინებების შესახებ» ყაზახეთის რესპუბლიკის კანონის შესაბამისად.

1.4. MICE ტურების დაჯავშნისას (ჯგუფური ტურები, კორპორატიული მოგზაურობები, 5-ზე მეტი ნომრის დაჯავშნა), მხარეები დებენ წინამდებარე ხელშეკრულების დამატებით შეთანხმებას, გადახდის განსაკუთრებული პირობების მითითებით და შესაბამისი განაცხადის გაუქმებით. იმ ნაწილში, რომელიც არ არის მოწესრიგებული დამატებითი ხელშეკრულების პირობებით, მხარეები ხელმძღვანელობენ წინამდებარე ხელშეკრულების პირობებით.

1.5. საკრუიზო ტურების დაჯავშნისას მხარეები ხელმძღვანელობენ სპეციალური პირობებით, რომლებიც მოცემულია ტუროპერატორის ვებსაიტზე და/ან წინამდებარე შეთანხმების დანართ 1-ში, რომელიც წარმოადგენს მის განუყოფელ ნაწილის. საჭიროების შემთხვევაში, მხარეები ხელს აწერენ ხელშეკრულების დამატებით შეთანხმებას საკრუიზო ტურების თითოეული განაცხადისთვის. იმ ნაწილში, რომელიც არ არის მოწესრიგებული დანართი 1-ის პირობებით და წინამდებარე შეთანხმების დამატებითი ხელშეკრულებებით, მხარეები ხელმძღვანელობენ წინამდებარე ხელშეკრულების პირობებით.

1.6. დინამიური ტურების ან «DYNAMIC»-ის დაჯავშნისას მხარეები ხელმძღვანელობენ სპეციალური პირობებით, ტუროპერატორის საიტზე https://kompastour.com/kz მოცემული პირობებით. საჭიროების შემთხვევაში, მხარეები ხელს აწერენ ხელშეკრულების დამატებით შეთანხმებას დინამიური ტურების თითოეული განაცხადისთვის. იმ ნაწილში, რომელიც არ არის მოწესრიგებული წინამდებარე ხელშეკრულების დამატებითი შეთანხმების პირობებით, მხარეები ხელმძღვანელობენ წინამდებარე ხელშეკრულების პირობებით.

1.7. ტუროპერატორის ელექტრონული დააჯავშნის სისტემაში აღნიშვნით «DYNAMIC»-ით მონიშნული ტურების ან დინამიური ტურების მიმართ გამოიყენება სპეციალური დებულებები დაჯავშნის წესთან, გაუქმების ვადებთან, პირობებთან და ჯარიმებთან დაკავშირებით, რომლებიც ცალკეა განსაზღვრული ასეთი ტურებისთვის. აღნიშნული პირობები ინდივიდუალურია თითოეული ასეთი ტურისთვის და ჩამოყალიბებულია მისამართზე: https://kompastour.com/ua/rus/agentam/useful/dynamic\_manual\_kompas/.

ტურაგენტის მიერ აღნიშვნით «DYNAMIC» ან დინამიური ტურების დაჯავშნის შემთხვევაში, მხარეები გამოიყენებენ ხელშეკრულების წინამდებარე პუნქტით გათვალისწინებულ დაჯავშნის წესებს, გაუქმების ვადებს, პირობებს და ჯარიმების გამოყენებას წესებს.

1.8. УМРА-ს მომლოცველობის ტურების დაჯავშნისას (მომსახურებების კომპლექსი ისლამის წმინდა ადგილებში მომლოცველობის ორგანიზებასთან დაკავშირებით), მხარეები ხელმძღვანელობენ წინამდებარე ხელშეკრულებით, ტუროპერატორის საიტზე მიცემული წესებით. საჭიროების შემთხვევაში, მხარეები ხელს აწერენ ხელშეკრულების დამატებით შეთანხმებას УМРА-ს მომლოცველობის ტურების თითოეული განაცხადისთვის. იმ ნაწილში, რომელიც არ არის მოწესრიგებული ტუროპერატორის საიტზე მოცემული ან წინამდებარე ხელშეკრულების დამატებითი შეთანხმებების პირობებით, მხარეები ხელმძღვანელობენ წინამდებარე ხელშეკრულების პირობებით.

1.9. ხელშეკრულებაში გამოყენებული ტერმინები და განმარტებები მხარეების მიერ განიმარტება «ყაზახეთის რესპუბლიკაში ტურისტული საქმიანობის შესახებ» ყაზახეთის რესპუბლიკის კანონის დებულებების შესაბამისად.

«განაცხადი» ნიშნავს ტურაგენტის მოთხოვნას ტურის ან ტურის ნაწილის დადასტურებასთან დაკავშირებით. განაცხადები გაფორმებული უნდა იყოს ტუროპერატორის ონლაინ სისტემაში შეტანის გზით ტურაგენტის ელექტრონული კაბინეტის მეშვეობით.

«ტურისტი» – ფიზიკური პირი, რომელმაც დადო ტურაგენტთან ტურის შეძენის ხელშეკრულება.

«დამკვეთი» – იურიდიული პირი, რომელმაც დადო ტურაგენტთან ტურის შეძენის ხელშეკრულება. დამკვეთზე ვრცელდება ტურისტის შესახებ ხელშეკრულების ყველა პირობა (უფლებები, ვალდებულებები, პასუხისმგებლობა და ა.შ.).

«გადამზიდველი» წინამდებარე ხელშეკრულების ფარგლებში ნიშნავს ავიაკომპანიებს ან სხვა სატრანსპორტო ორგანიზაციებს ან მათ აგენტებს, რომლებიც ახორციელებენ ტურისტისა და მისი ბარგის გადაზიდვის მომსახურების გაწევას.

 «ტურისტული მომსახურება» – ტურისტის მოთხოვნილებების დაკმაყოფილებისათვის საჭირო მოგზაურობის პერიოდში და ამ მოგზაურობასთან დაკავშირებით გაწეული მომსახურებები (განთავსება, ტრანსპორტირება, კვება, ექსკურსიები, ტურიზმის ინსტრუქტორების, გიდების (გიდი-თარჯიმნების) მომსახურება)) და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სხვა მომსახურება, რომელთა გაწევა ხდება მოგზაურობის მიზნებიდან გამომდინარე.

«ტური» – ტურისტული მომსახურებების კომპლექსი, რომელიც მოიცავს მოგზაურობას კონკრეტული მარშრუტის მიხედვით განსაზღვრული ვადების ფარგლებში.

«ტურისტული პროდუქტი ან ტურპროდუქტი» – არის ტურისტული მომსახურებების ერთობლიობა, რომელიც საკმარისია ტურისტის საჭიროებების დასაკმაყოფილებლად მოგზაურობის დროს.

«ტურისტული ვაუჩერი» – ეს არის დოკუმენტი, რომელიც ადასტურებს ტურისტის უფლებას ტურში შემავალ მომსახურებებზე.

 «სახმელეთო მომსახურებები» – სასტუმროში განთავსება და/ან ტრანსფერი, ექსკურსიები.

«მინიმიზაციის პროცედურა» – ზოგიერთ გაუქმებულ ტურისტულ პროდუქტებთან (გაუქმებულ განაცხადებთან) დაკავშრებით ფაქტობრივად გაწეული ხარჯების და ჯარიმების ოდენობის შემცირების პროცედურა, რომელსაც ახორციელებს ტუროპერატორი და/ან არარეზიდენტი ტუროპერატორი, ტუროპერატორის პარტნიორები ტუროპერატორის მიერ დადგენილი პირობებით და ვადებში. ამასთან, მინიმიზაცია ხორციელდება მხოლოდ ტურაგენტის პირად კაბინეტში წერილობითი განცხადების (წერილი, შეტყობინების) საფუძველზე.

**2. მხარეთა უფლება-მოვალეობები**

2.1. **ტუროპერატორი ვალდებულია:**

2.1.1. უზრუნველყოს ტურაგენტი ინფორმაციით ჩარტერული და რეგულარული რეისების ავიაბილეთების, ტურისტული პროდუქტების, სახმელეთო მომსახურებების (პირობები, მომსახურება, განთავსება, მომსახურება, ადგილების ხელმისაწვდომობა, განთავსების ვადები, ყოფნის ხანგრძლივობა, მგზავრობის, კვების პირობები, გამაჯანსაღებელი და დასვენების პროგრამები და ა.შ.) შესახებ და მათზე ფასების შეთავაზების შესახებ, მათ შორის ელექტრონული ფოსტის ან https://kompastour.com/kz ვებ საიტის მეშვეობით.

2.1.2. ტურაგენტის განაცხადების შესაბამისად გადამზიდველის ავიაბილეთების დაჯავშნა და გაყიდვა. დაჯავშნა ხორციელდება განაცხადის მიღებიდან 48 (ორმოცდარვა) საათის განმავლობაში.

2.1.3. ტურაგენტის განაცხადის შესაბამისად ტურაგენტისთვის ტურისტული პროდუქტის (ავიაბილეთი, განთავსება, ტრანსფერი, კვება და ა.შ., განაცხადის შესაბამისად) ფორმირება და მიწოდება მხარეთა მიერ შეთანხმებულ ვადებში და ადგილას, არარეზიდენტი ტუროპერატორების და გადამზიდველების ტურპროდუქტების საფუძველზე.

2.1.4. ტუროპერატორი ორგანიზებას უწევს ტურაგენტის მგზავრების გადაყვანას ყაზახეთის რესპუბლიკის კანონმდებლობისა და გადამზიდველთან (ავიაკომპანია ან სხვა სატრანსპორტო ორგანიზაციები ან მათი აგენტები) ხელშეკრულების შესაბამისად, რომელიც ახორციელებს ტურისტისა და მისი ბარგის გადაზიდვის მომსახურებას.

**2.2. ტუროპერატორს უფლება აქვს:**

2.2.1. გააუქმოს ტურის დაჯავშნა ტურაგენტის მიერ არადროული გადახდის ან მისი გაფორმებისათვის საჭირო დოკუმენტების არადროულად წარდგენის შემთხვევაში. ამ შემთხვევაში, ტუროპერატორი თავისუფლდება ტურაგენტისთვის ჯავშნის გაუქმების შედეგად მიყენებული ზარალის ანაზღაურების გადახდისგან.

2.2.2. ტუროპერატორი იტოვებს უფლებას, საჭიროების შემთხვევაში შეცვალოს ადრე მითითებული ოტელი იმავე ან უფრო მაღალი კატეგორიის ოტელით.

2.2.3. გამონაკლის შემთხვევებში ტუროპერატორი უფლებამოსილია ცვლილებები შეიტანოს ტურის პროგრამაში, შეთავაზებული მომსახურების ხარისხის შემცირების გარეშე, რის შესახებაც იგი ვალდებულია დაუყოვნებლივ აცნობოს ტურაგენტს.

2.2.4. მოსთხოვოს ტურაგენტს ტურისტებზე და დამკვეთებზე ტურისტული პროდუქტების გაყიდვის ხელშეკრულებების ასლები და სხვა დოკუმენტები, ისეთ შემთხვევებში, როდესაც ეს საჭიროა სადაზღვევო ანაზღაურების მიღებისთვის ან სხვა შემთხვევებისთვის.

2.2.5. ტურაგენტის მიერ შეთანხმებულ ვადაში ნებისმიერი თანხის (ტურის ღირებულება, ტურის გაუქმების გამოქვითვა და ა.შ.) გადახდის ვალდებულების დარღვევის შემთხვევაში, ტურაგენტის მიერ შეუსრულებელი განაცხადისთვის ნებისმიერი ადრე მიღებული გადახდის მიმართვა შეუსრულებელ ვალდებულებებთან დაკავშირებული დავალიანების დასაფარად.

2.2.6. მოითხოვოს ტურაგენტისგან განაცხადთან დაკავშირებით 100% წინასწარი გადახდა, 2.3.6 პუნქტებში და მე-4 კარში მითითებული ფინანსური დისციპლინის დარღვევის შემთხვევაში.

2.2.7. წინამდებარე ხელშეკრულებით და ყაზახეთის რესპუბლიკის კანონმდებლობით გათვალისწინებული სხვა უფლებების განხორციელება.

2.3. **ტურაგენტი ვალდებულია:**

2.3.1. განახორციელოს საქმიანობა წინამდებარე ხელშეკრულების პირობებით მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ გააჩნია საჭირო უფლებამოსილება ყაზახეთის რესპუბლიკის ტერიტორიაზე ყაზახეთის რესპუბლიკის მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად ასეთი საქმიანობის განხორციელებაზე.

2.3.2. განახორციელოს ყაზახეთის რესპუბლიკის ტერიტორიაზე ტურისტული პროდუქტის პრომოცია და რეალიზაცია.

2.3.3. თვალი ადევნოს ინფორმაციას, რომელიც ტუროპერატორისგან მიღებულია ტუროპერატორის ვებსაიტის https://kompastour.com/kz/-ს, ელექტრონული ფოსტის და ინფორმაციის სხვა წყაროების მეშვეობით.

2.3.4. ტურაგენტის ყველა თანამშრომელი ან სხვა პირი, რომელსაც აქვს წვდომა ტურაგენტის პირად კაბინეტზე ტუროპერატორის ონლაინ სისტემაში, აღიარებულია, როგორც განაცხადების წარდგენაზე პასუხისმგებელი პირები. მათ მიერ წარდგენილი განაცხადები მიიჩნევა როგორც ნამდვილი და არ შეიძლება მათი გასაჩივრება ტურაგენტის მიერ მომავალში.

2.3.5. დროულად და სრული მოცულობით მიაწოდოს ტუროპერატორს ინფორმაცია დაჯავშნის შესახებ, შეთანხმებული ნიმუშის განაცხადის სახით. განაცხადები გაფორმებული უნდა იყოს წინამდებარე ხელშეკრულების 1.4., 3.1- 3.8 პუნქტების შესაბამისად.

2.3.6. დროულად გადაუხადოს ტუროპერატორს ტურისტების მიერ შეძენილი ავიაბილეთების და/ან ტურისტული პროდუქტების ღირებულება სრული მოცულობით, ხელშეკრულების პირობების თანახმად წარდგენილი ანგარიშის შესაბამისად.

2.3.7. გააცნოს ტურისტებს საბაჟო პროცედურების გავლის წესები, გააფრთხილოს მგზავრები გადაზიდვისათვის აკრძალული საგნების და ნივთების შესახებ გადამზიდველის წესების, ტურისტის ინსტრუქციების ან სამახსოვრო ბარათის მოთხოვნების შესაბამისად, რომელიც შეიცავს ტურისტის უსაფრთხოების პირობებს და ტურისტის ქცევის სხვა წესებს მოგზაურობის დროს (შესასვლელი ვიზის გაფორმება, საჭიროების შემთხვევაში; საზღვარგარეთის პასპორტის მოქმედების ბადა, ასევე არასრულწლოვანი ბავშვების გაყვანასთან დაკავშირებული დოკუმენტები), საზღვრის კვეთის წესები, დაზღვევის პირობები, ტურების გაუქმების პირობები ტურისტის და/ან ტურისტული პროდუქტის სხვა დამკვეთის ხელმოწერით.

2.3.8. ტუროპერატორის მოთხოვნით, ტურაგენტი ვალდებულია დაუყოვნებლივ მიაწოდოს ტურისტებთან, დამკვეთებთან დადებული ტურისტული პროდუქტის გაყიდვის შესახებ ხელშეკრულებების ასლები და სხვა დოკუმენტები, ისეთ შემთხვევებში, როდესაც ეს აუცილებელია ტურისტების სავალდებულო დაზღვევის ხელშეკრულებების გასაფორმებლად, სადაზღვევო ანაზღაურების მისაღებად ან სხვა შემთხვევებში.

2.3.9. განაცხადის ფორმირების მომენტში ტურისტის მონაცემების შეყვანისას განაცხადები უნდა შეივსოს სრულად და ინფორმაცია ტურისტების შესახებ შეტანილი უნდა იყოს კორექტულად, კერძოდ:

3. გვარი სახელი მამის სახელი

4. ინდივიდუალური საიდენტიფიკაციო ნომერი

5. დაბადების თარიღი

6. ელექტრონული ფოსტის მისამართი

7. მობილური ტელეფონის ნომერი

8. რეზიდენტობის მაჩვენებელი (ყაზახეთის რესპუბლიკის რეზიდენტი ან ყაზახეთის რესპუბლიკის არარეზიდენტი)

9. რეზიდენტონის ქვეყნის სამასოიანი კოდი (KAZ, RUS, UZB და ა.შ.)

10. საცხოვრებელი ადგილი.

არარეზიდენტი ტურისტებისთვის აგენტი ვალდებულია გამოაგზავნოს ტურისტის პასპორტის სკანირებული ასლი, ასევე ყველა ზემოთ ჩამოთვლილი ინფორმაცია მის შესახებ.

2.3.10. დაიცვას მგზავრების გადასაყვანად დაშვების (ვიზა, პასპორტის მოქმედების ვადები და ა.შ.) მარეგლამენტირებელი მოქმედი კანონები და წესები.

2.3.11. აცნობოს ტუროპერატორს ტურისტის მიერ წინამდებარე ხელშეკრულების ფარგლებში ტურაგენტთან დადებული ხელშეკრულების პირობების დარღვევის შესახებ.

2.3.12. განუმარტოს ტურისტებს ან ტურისტული პროდუქტის სხვა დამკვეთებს ხელმოწერით, რომ ტუროპერატორი და ტურაგენტი არ არიან პასუხისმგებელნი ტურისტის ბარგის დაკარგვაზე ავიაგადამზიდველის მიერ მისი გადაყვანისას. გააცნოს ტურისტებს ან ტურისტული პროდუქტის სხვა დამკვეთებს ხელმოწერით, რომ ჩამოსვლის აეროპორტში ბარგის მიუღებლობის შემთხვევაში, ტურისტმა უნდა წარუდგინოს პრეტენზია უშუალოდ გადამზიდველს წერილობითი პრეტენზიის გაგზავნის გზით, რომელსაც ხელს აწერენ ბარგის მიმღები პირი და გადამზიდველი. პრეტენზია ტურისტის მიერ უნდა შეივსოს ჩასვლის აეროპორტში აეროპორტის წარმომადგენლის – ბარგის მიკვლევის აგენტის თანდასწრებით და იგზავნება ბარგის მიკვლევის სამსახურში. ტურისტი ვალდებულია მოსთხოვოს ბარგის მიკვლევის აგენტებს გადამზიდველისთვის შესაბამისი აქტის გაგზავნა გადამზიდველის ავიაკომპანიის რეგისტრაციის ქვეყანაში. გადამზიდველი, საერთაშორისო მოთხოვნების შესაბამისად, ორგანიზებას უწევს დაკარგული ბარგის ძიებას და აცნობებს ამის შესახებ ტურისტს. აეროპორტის სამსახურების მიერ ტურისტის ბარგის გადაადგილებისას პასუხისმგებლობა ბარგზე ეკისრება აეროპორტს.

2.3.13. ტურაგენტი იღებს სოლიდარულ პასუხისმგებლობას ტურისტის ქმედებებზე ტურის განმავლობაში, იღებს ვალდებულებას აუხსნას ტურისტს გადაზიდვის წესების დარღვევის, ტურის განხორციელების, დროებითი ყოფნის ქვეყანაში და სახელმწიფო საზღვრის გადაკვეთის წესების დარღვევის შედეგები და ასევე აუნაზღაუროს ტუროპერატორს ტურისტის მიერ აღნიშნული წესების დარღვევასთან დაკავშირებული ზარალი.

2.3.14. ტურაგენტი ვალდებულია ტურისტის გამგზავრებამდე 12 საათით ადრე დააზუსტოს ტუროპერატორთან გამგზავრების დრო და აეროპორტი და აცნობოს ტურისტებს საჭირო ინფორმაცია გადაყვანის და მისი განხორციელების წესის შესახებ.

2.3.15. ტურისტის მხრიდან ტუროპერატორისთვის რაიმე მიზეზით პრეტენზიით მიმართვის შემთხვევაში, ტურაგენტი იღებს ვალდებულებას მიმართოს ოფიციალურ ბლანკზე წერილით, რომელშიც აღწერილი იქნება ტურისტის მიმართვის გარემოებები (ხელშეკრულებასა და კანონმდებლობაზე დაყრდნობით) და თან დაურთოს წერილს ტურაგენტსა და ტურისტს (ტურისტული პროდუქტის დამკვეთს) შორის დადებული ხელშეკრულება, ტურისტის პრეტენზია, ინფომრაცია განაცხადის შესახებ, ფოტო და/ან ვიდეო (არსებობისას), ასევე სხვა დოკუმენტები, რომლებიც საჭიროა ტუროპერატორის მიერ ტურაგენტის მიმართვის სათანადო და სრული განხილვისთვის. პრეტენზია შეიძლება განიხილოს ტუროპერატორის მიერ ერთი თვის განმავლობაში. განხილვის ვადა შეიძლება გაგრძელდეს სიტუაციის სირთულიდან გამომდინარე.

2.3.16. დროულად განახორციელოს ტუროპერატორის მიერ წარდგენილი ანგარიშების გადახდა.

2.3.17. ტუროპერატორის საიტზე განთავსებული საცხოვრებელი ადგილების (ოტელების) ფოტოები, მახასიათებლები და აღწერილობები შეიძლება განსხვავდებოდეს ფაქტობრივი სიტუაციისგან. უფრო დეტალური ინფორმაციის მისაღებად ტურაგენტი ვალდებულია გამოიყენოს საცხოვრებელი ადგილების (ოტელების) ოფიციალური საიტები, ან დამატებით გამოითხოვოს ინფორმაცია ტუროპერატორისგან. ამ პუნქტის პირობების დაუცველობის შემთხვევაში ტუროპერატორი თავისუფლდება ყოველგვარი პასუხისმგებლობისგან.

2.3.18. გააცნოს ტურისტს (მომლოცველს) УМРА-ს მომლოცველობის ტურებზე მომსახურების გაწევის წესები, ასევე აცნობოს ტურისტს (მომლოცველს) მომლოცველთა ჯგუფების ხელმძღვანელების მოთხოვნებისა და მითითებების შესრულების აუცილებლობის შესახებ:

- მომლოცველობის ადგილზე მოგზაურობის წესები, საუდის არაბეთის სამეფოს ტერიტორიაზე მომლოცველთა დროებით საცხოვრებელ ადგილებზე დადგენილი რეჟიმის დაცვა.

- უცხოელი ტუროპერატორების, გადამზიდველების, საკონსულო, საბაჟო დაწესებულებების მიერ და ა.შ. ტურისტისთვის (მომლოცველებისთვის) დაწესებული პირობები და შეზღუდვები.

ტურაგენტი იღებს ვალდებულებას მიიღოს ტურისტისგან (მომლოცველისგან)წერილობითი ვალდებულება, მკაცრად დაიცვას და შეასრულოს გიდი-ინსტრუქტორის მითითებები უშუალოდ УМРА-ს ყველა წეს-ჩვეულებების შესრულების დროს.

2.3.19. ტურისტისგან (მომლოცველისგან) მიიღოს (УМРА-ს ტურებზე) წერილობითი თანხმობა УМРА-ს მომლოცველობის ტურის განმავლობაში გარდაცვალების შემთხვევაში საუდის არაბეთის სამეფოს ტერიტორიაზე ტურისტის (მომლოცველის) დაკრძალვაზე. ეს მოთხოვნა განპირობებულია შარიათის წესებითა და დებულებებით.

2.3.20. სათანადოდ და სრული მოცულობით დაიცვას ხელშეკრულების პირობები.

**2.4. ტურაგენტს აქვს უფლება**

2.4.1. მიიღოს ინფორმაცია ტურისტული პროდუქტების და მათზე ფასების შეთავაზებების შესახებ ტუროპერატორის ოფიციალურ საიტზე https://kompastour.com/kz, მათ შორის ელექტრონული ფოსტის და ვებსაიტის მეშვეობით.

2.4.2. გაუგზავნოს განაცხადები ტუროპერატორს, განახორციელოს გადამზიდველის ავიაბილეთების დაჯავშნა და გაყიდვა ვებსაიტის https://kompastour.com/kz ან ტურაგენტის ელექტრონული კაბინეტის მეშვეობით.

2.4.3. გააგზავნოს განაცხადები ტურისტულ პროდუქტზე (ავიაბილეთები, განთავსება, ტრანსფერი, კვება, ტურისტების სამედიცინო დაზღვევა და ა.შ.) არარეზიდენტი ტუროპერატორების და გადამზიდველების ტურისტულ პროდუქტებზე დაყრდნობით ვებსაიტის – https://kompastour.com/kz, ელექტრონული ფოსტის ან ტურაგენტის ელექტრონული ანგარიშის მეშვეობით.

2.4.4. მიიღოს ტუროპერატორისგან საკუთარი ინდივიდუალური პაროლი და ლოგინი ტურაგენტის ელექტრონული კაბინეტის მეშვეობით ტუროპერატორის ონლაინ სისტემაში მუშაობისთვის.

**3. განაცხადებთან მუშაობის წესი**

**განაცხადის წარდგენა**

3.1. ტურის პროგრამა, ტურის დაწყების თარიღი და დრო, შეკრების ადგილი და დრო, ასევე ტურის დასრულების თარიღი განისაზღვრება ტურისტული მომსახურებების ტუროპერატორის მიერ ტუროპერატორის პარტნიორებთან ხელშეკრულებების შესაბამისად მოწოდებული ცალკეული ჩამონათვალის მიხედვით, რომელიც გამოქვეყნებულია ტუროპერატორის საიტზე https://kompastour.com/kz (საძიებო სისტემა). ტურაგენტი აგზავნის მოთხოვნას განაცხადის დადასტურების შესახებ ტურაგენტის ელექტრონული კაბინეტის მეშვეობით.

3.2. ონლაინ დაჯავშნის სისტემის მეშვეობით ტურაგენტის მიერ ტუროპერატორისთვის გადაცემული ინფორმაცია ტურაგენტის მიერ ხელმოწერილი და ბედით დამოწმებული წერილობით გადაცემული მონაცემების ტოლფასია.

3.3. ონლაინ დაჯავშნის სისტემასთან მუშაობისთვის ტუროპერატორი წინამდებარე ხელშეკრულების ხელმოწერის შემდეგ აწვდის ტურაგენტს ინდივიდუალურ პაროლს და ლოგინს. ტუროპერატორის მიერ მიღებული განაცხადის თვალყურის დევნება მისი მიღების მომენტიდან დადასტურების მომენტამდე ხორციელდება ტურაგენტის თანამშრომელის მიერ ხელშეკრულების 2.3.4 პუნქტის შესაბამისად.

3.4. ტურაგენტი სრულად არის პასუხისმგებელი ონლაინ დაჯავშნის სისტემაში მისთვის გადაცემული ინდივიდუალური პაროლის და ლოგინის საიდუმლოების დაცვაზე. ინდივიდუალურ პაროლს და ლოგინის მესამე პირების მიერ ხელში ჩაგდების და ამ პირების მიერ ონლაინ დაჯავშნის სისტემაში ტურაგენტის სახელით მოქმედების შემთხვევაში, ტუროპერატორი არ იქნება პასუხისმგებელი ტურაგენტის ან მესამე პირების მიერ ასეთ ქმედებებთან დაკავშირებით მიყენებულ ზარალზე.

3.5. ონლაინ დაჯავშნის სისტემაში ტურაგენტის პაროლის და/ან ლოგინის შეცვლის ან დაბლოკვის შემთხვევაში, ეს უკანასკნელი მიმართავს ტუროპერატორს შესაბამისი წერილობითი მოთხოვნით. პაროლის და/ან ლოგინის შეცვლა ან დაბლოკვა ხორციელდება ტუროპერატორის მიერ შესაბამისი წერილობითი მოთხოვნის მიღებიდან 1 (ერთი) სამუშაო დღის განმავლობაში.

3.6. ავიაბილეთის და/ან ტურპროდუქტის დაჯავშნის დამადასტურებელი დოკუმენტებია ტუროპერატორის ონლაინ სისტემაში, ტურაგენტის ელექტრონულ კაბინეტში დადასტურება და გადახდის ანგარიში, რომელსაც ტუროპერატორი ადგენს პირად კაბინეტში. ტუროპერატორმა შეიძლება გაუგზავნოს დადასტურება ტურაგენტს ელექტრონული ფოსტის მისამართზე.

3.6.1. ტუროპერატორი უფლებამოსილია გამოწეროს ავიაბილეთები განაცხადის დადასტურებამდე, ავიაბილეთების გამოწერის ტურაგენტთან შეთანხმების პირობით. ავიაბილეთების გამოწერის ფაქტის ტურაგენტის მიერ შეთანხმების ფაქტზე განაცხადი მიიჩნევა ტუროპერატორის მიერ ნაწილობრივად დადასტურებულად და გამოწერილ ავიაბილეთებზე ვრცელდება ხელშეკრულების ყველა პირობა, მათ შორის, შეზღუდვების გარეშე, წინამდებარე ხელშეკრულების მე-7 კარით გათვალისწინებული პასუხისმგებლობის წარმოშობა.

3.6.2. ტუროპერატორი უფლებამოსილია ნაწილობრივ დაადასტუროს ტურში შემავალი მომსახურებები (განთავსება, ტრანსფერი, დაზღვევა და ა.შ.) განაცხადის დადასტურებამდე. ტუროპერატორის მიერ სერვისების ნაწილობრივი დადასტურების შემთხვევაში, განაცხადი ითვლება ნაწილობრივ დადასტურებულად და ხელშეკრულების ყველა პირობა ვრცელდება დადასტურებულ სერვისებზე, მათ შორის, მაგრამ არ შემოიფარგლება ამ შეთანხმების მე-7 ნაწილით გათვალისწინებული პასუხისმგებლობის წარმოშობაზე.

3.7. ტურაგენტისგან 100%-ის გადახდის მიღების შემდეგ, ტურაგენტის პირად კაბინეტში ხელმისაწვდომი იქნება დოკუმენტების შემდეგი პაკეტი: ტურისტული ვაუჩერი (რომელშიც აისახება ინფორმაციას ოტელში განთავსების, კვების, ტრანსფერის შესახებ), ავიაბილეთი ან მარშრუტის ქვითარი, ტურისტის სამახსოვრო ბარათი, სადაზღვევო სერტიფიკატი ან სადაზღვევო პოლისი (მოთხოვნის შემთხვევაში). დოკუმენტების ეს პაკეტი გაიცემა პირად კაბინეტში წვდომის გახსნით ან, გამონაკლის შემთხვევებში, პასუხისმგებელი მენეჯერისგან ტურაგენტის ელექტრონულ ფოსტაზე მოთხოვნით. ავიაბილეთები გარკვეული მიმართულებებისა და ავიაკომპანიების მიხედვით გამოიწერება ფრენამდე 1-2 დღით ადრე.

3.8. «მაღალი სეზონის» ტურების დაჯავშნისას –საახალწლო პერიოდი 25 დეკემბრიდან 5 იანვრის ჩათვლით, ნაურიზი (ნავრუზი) – 18 მარტიდან 28 მარტის ჩათვლით, შობა – 20 დეკემბრიდან 25 დეკემბრის ჩათვლით და 5 იანვრიდან 12 იანვრის ჩათვლით, ჩინური ახალი წელი, რამადანი, აღდგომა, მაისის დღესასწაულები, სასკოლო არდადეგების პერიოდები, «ადრეული დაჯავშნის» აქცია, MICE (ჯგუფური ტურები, კორპორატიული ჩასვლები, 5-ზე მეტი ნომრის დაჯავშნა), საკრუიოზო ტურები, დინამიური ტურები ან «DYNAMIC», ასევე ნებისმიერი ტური, რომელთათვის ტუროპერატორის მიერ დაწესებულია გადახდის განსაკუთრებული პირობები, გადახდა ხორციელდება დადასტურების თარიღიდან 48 საათის განმავლობაში.

**განაცხადზე უარის თქმა (გაუქმება)**

3.9. ტურაგენტის მიერ განაცხადზე უარის თქმა (გაუქმება) წარმოადგენს ვალდებულებების დარღვევას და იწვევს წინამდებარე ხელშეკრულების მე-7 კარით და ყაზახეთის რესპუბლიკის მოქმედი კანონმდებლობით გათვალისწინებულ პასუხისმგებლობას. ტურაგენტის მიერ გადაყვანაზე ან ტურისტულ პროდუქტზე უარის თქმის შემთხვევაში, ტურაგენტი უხდის ტუროპერატორს ჯარიმას წინამდებარე ხელშეკრულების მე-7 პუნქტში მითითებული ოდენობით.

3.10. განაცხადზე უარის თქმის (გაუქმების) გაფორმების წესი:

ტურაგენტის (ტურისტის) მიერ ტურზე უარის თქმის შემთხვევაში, ტურაგენტი უგზავნის ტუროპერატორს მოთხოვნას განაცხადზე უარის თქმის (გაუქმების) შესახებ პირადი კაბინეტის მეშვეობით. განაცხადზე უარის თქმის (გაუქმების) შესახებ მოთხოვნები მიიღება ასტანას დროით 10:00 საათიდან 17:00 საათამდე (17:00 საათის შემდეგ წარმოდგენილი მოთხოვნები განიხილება მომდევნო სამუშაო დღეს). გაუქმების შესახებ მოთხოვნის მიღების შემდეგ აგზავნის პასუხს მოთხოვნაზე გაუქმების პირობების მითითებით. რის შემდეგაც ტურაგენტი პირად კაბინეტში გასცემს პასუხს გაუქმების პირობებთან თანხმობის შესახებ. თუ ტურაგენტი არ ეთანხმება გაუქმების პირობებს ან ტურაგენტის მხრიდან არ არსებობს რაიმე პასუხი, მისი თვითაცილების შემთხვევაში, განაცხადი მიიჩნევა როგორც მოქმედი (განაცხადი არ უქმდება).

ასევე, განაცხადზე უარის სახით ჩაითვლება ტურაგენტის უმოქმედობა დაჯავშნილ განაცხადთან მიმართებაში, რაც გამოიხატება ტუროპერატორისთვის რაიმე ახსნა-განმარტების მიცემაზე უარის თქმაში შეკვეთილი ტურპროდუქტის შეძენისგან ტურაგენტის ფაქტობრივად თვითაცილებასთან დაკავშირებით.

ტურის დაწყების მომენტად მიიჩნევა დანიშნულების პუნქტში გამგზავრების (ფრენის) დღე.

3.11. ტურის გაუქმების მომენტად ჩაითვლება ტუროპერატორის განაცხადის გაუქმების დადასტურება.

3.12. თუ ტურაგენტი უარს აცხადებს ტურზე განაცხადის დადასტურებამდე, რომელიც დაჯავშნილია ფრენამდე არაუგვიანეს 48 საათით ადრე, ტურაგენტი იხდის ჯარიმას ტურის ღირებულების 100%-მდე ოდენობით (ტუროპერატორის მიერ გაწეული ხარჯების მიხედვით).

3.13. ტუროპერატორი უფლებამოსილია განახორციელოს მინიმიზაციის პროცედურა, ამასთან ტურაგენტი არ თავისუფლდება პასუხისმგებლობისგან განაცხადზე უარის თქმისთვის. თუ ტუროპერატორი გასცემს ჩარტერულ რეისებზე ავიაბილეთებს და/ან ადგილებს გასაყიდად, ტურაგენტი იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს სხვაობა ჩარტერულ ფრენებზე ავიაბილეთების და/ან ადგილების ღირებულებაში (თუ ბილეთები რეალიზებული იქნება შეღავათიან ფასად, რაც განაცხადში მითითებულ ფასზე უფრო დაბალია).

**განაცხადში ცვლილებების შეტანა**

3.13. ტუროპერატორის მიერ განაცხადის პირველადი დადასტურების შემდეგ განაცხადის დაჯავშნის პირობების ყოველი ცვლილების შემთხვევაში, ტურაგენტი იღებს ვალდებულებას, შეატყობინოს ტუროპერატორის დაჯავშნის განყოფილებას განხორციელებული ცვლილებების შესახებ. ტუროპერატორის მიერ განაცხადში შესაბამისი ცვლილებებს შეტანის შემდეგ, ტურაგენტი იღებს ვალდებულებას შეამოწმოს განხორციელებული ცვლილებები და მისწეროს ტუროპერატორის დაჯავშნის განყოფილებას განხორციელებული ცვლილებების სისწორის შესახებ. თუ ტურაგენტი არ შეამოწმებს შეტანილ ცვლილებებს და/ან არ მისწერს ტუროპერატორის დაჯავშნის განყოფილებას მათი სისწორის შესახებ, ივარაუდება, რომ ტურაგენტი ეთანხმება შეტანილ ცვლილებებს და ტუროპერატორი არ არის პასუხისმგებელი განხორციელებული ცვლილებების რაიმე შედეგებზე (მათ შორის, შეზღუდვების გარეშე, – ქონებრივი).

**4. გადახდის პირობები და წესი**

4.1. ტურისტზე გასაყიდად ტუროპერატორის მიერ რეკომენდებული ტურისტული პროდუქტის ფასი განისაზღვრება ტუროპერატორის კომერციული შეთავაზებით და ტუროპერატორის ვებგვერდზე https://kompastour.com/kz განთავსებული ინფორმაციით. ანგარიშსწორება ხორციელდება ტენგეში, ტუროპერატორის კომერციული კურსის მიხედვით, რომელიც მითითებულია საიტზე https://kompastour.com/kz გადახდის დღისთვის. კურსი დგინდება ტუროპერატორის მიერ ყოველდღიურად და ქვეყნდება ტუროპერატორის საიტზე.

4.2. ავიაბილეთების და/ან ტურისტული პროდუქტების საფასურის გადახდა ხდება ტურაგენტის მიერ ტენგეში გადახდის ანგარიშში მითითებული ნეტო ღირებულების მიხედვით. ტურაგენტი იღებს ანაზღაურებას (შემოსავალს) ტურისტისაგან. უნაღდო ანგარიშსწორების შემთხვევაში, გადახდა განხორციელებულად მიიჩნევა ტუროპერატორის საბანკო ანგარიშზე თანხის მიღების ფაქტის მიხედვით. ნაღდი ფულით გადახდისას, ტურაგენტს შეაქვს ტუროპერატორის სალაროში ანგარიშში მითითებული თანხა, «გადახდების და საგადახდო სისტემების შესახებ» ყაზახეთის რესპუბლიკის 2016 წლის 26 ივლისის № 11-VІ კანონის 25-ე მუხლის მე-9 პუნქტის გათვალისწინებით, რომლის თანახმად გადახდები იურიდიულ პირებს და ინდმეწარმეებს შორის არ უნდა აღემატებოდეს გარიგების მიხედვით თვიური საანგარიშო მაჩვენებლის 1000-ჯერად ოდენობას.

4.3. ტურაგენტის პირად კაბინეტში განაცხადის დადასტურების დღიდან 1 (ერთი) სამუშაო დღის განმავლობაში ხდება დადასტურებული ტურისტული პროდუქტის ღირებულების გადახდის ანგარიშის ფორმირება. ტურაგენტი დამოუკიდებლად ბეჭდავს ფორმირებულ ანგარიშს სისტემაში არსებული პირადი კაბინეტიდან. ანგარიში მოქმედებს მიმდინარე სამუშაო დღის განმავლობაში, თუ სხვა რამ არ არის შეთანხმებული დამატებით და არ შეცვლილა ტუროპერატორის კომერციული კურის გადახდის მომენტისთვის. დღის განმავლობაში ტუროპერატორის კომერციული კურსის ცვლილების შემთხვევაში ტუროპერატორი უფლებამოსილია განახორციელოს ტურისტული პროდუქტის ღირებულების გადაანგარიშება ახალი კურსის მიხედვით და წარადგინოს ახალი ანგარიში გადახდისათვის.

იმ შემთხვევაში, თუ ტუროპერატორის მიერ განსაზღვრულია გაუქმების განსაკუთრებული პირობები ან საბოლოო ვადები (deadline), ტურაგენტი ვალდებულია გადაიხადოს ტურის სრული ღირებულება მის დადგომამდე არაუგვიანეს ერთი დღით ადრე. გადაუხდელობის შემთხვევაში ტუროპერატორს შეუძლია შეცვალოს ტურის ღირებულება გაზრდისკენ, ამ შემთხვევაში გადახდაზე პასუხისმგებლობა ეკისრება ტურაგენტს.

4.4. ტურაგენტი ვალდებულია გადაიხადოს განაცხადის ღირებულების ოდენობის არანაკლებ 30% დადასტურებიდან პირველი 3 (სამი) სამუშაო დღის განმავლობაში, ხოლო დარჩენილი თანხა უნდა გადაიხადოს ტურის დაწყებამდე არაუგვიანეს 7 (შვიდი) კალენდარული დღით ადრე. გამონაკლისს წარმოადგენს ტურები ჩამოსვლის თარიღზე, ტურის დაწყების თარიღები «ადრეული დაჯავშნის» და «მაღალი სეზონის» (დღესასწაულები) პირობებით, MICE, საკრუიზო ტურები, დინამიური ტურები ან «DYNAMIC», რომლებზეც ხდება ტურის ღირებულების 100% თანხის დაკავება, გაუქმების თარიღის მიუხედავად:

* საახალწლო პერიოდი – 25 დეკემბრიდან 5 იანვრის ჩატლთ
* ნაურიზი (ნავრუზი) – 18 მარტიდან 28 მარტის ჩათვლით
* შობა – 20 დეკემბრიდან 25 დეკემბრის ჩათვლით და 5 იანვრიდან 12 იანვრის ჩათვლით
* ჩინური ახალი წელი
* რამადანი
* აღდგომა
* მაისის დღესასწაულები
* სასკოლო არდადეგების პერიოდები.
* «ადრეული დაჯავშნის» აქცია
* MICE (ჯგუფური ტურები, კორპორატიული მოგზაურობები, 5-ზე მეტი ნომრის დაჯავშნა);
* საკრუიზო ტურები
* დინამიური ტურები ან «DYNAMIC», GDS ტურები, ტურები დაჯავშნის განსაკუთრებული პირობებით.

ამასთან, ზემოაღნიშნული სადღესასწაულო თარიღებისთვის დაჯავშნილი ყველა ტური, «ადრეული დაჯავშნა» , MICE, საკრუიზო ტურები, დინამიური ტურები ან «DYNAMIC», ასევე ოტელები გადახდის განსაკუთრებული პირობებით გადახდილი უნდა იყოს 100% ოდენობით განაცხადის დადასტურების თარიღიდან 48 საათის განმავლობაში. მხარეები ადასტურებენ, რომ თუ განთავსების თარიღი ემთხვევა დღესასწაულის დღეს, განაცხადის გადახდა უნდა მოხდეს დადასტურების დღიდან არაუგვიანეს 24 საათის განმავლობაში არაუგვიანეს 15:00 საათისა, განთავსების თარიღიდან გამომდინარე, წინააღმდეგ შემთხვევაში ტუროპერატორი უფლებამოსილია გააუქმოს განაცხადი.

4.5. GDS-ს სისტემის ტურების (ტურები რეგულარულ რეისებზე ავიაბილეთების გამოყენებით) და დინამიურ ტურებზე ან «DYNAMIC»-ზე გადახდა მიიღება ავიაკომპანიის წესების მიხედვით, მაგრამ განაცხადის დადასტურების დღიდან არაუგვიანეს 1 (ერთი) სამუშაო დღის ვადაში.

4.6. გადახდის განსაკუთრებული პირობების მქონე ოტელებისთვის გადახდის პირობები მიეთითება ტურებში ტუროპერატორის საიტზე და/ან დაგზავნებში, ან ტურაგენტის პირად კაბინეტში განაცხადის დადასტურების მომენტში.

4.7. იმ შემთხვევებში, როდესაც ტურის დაწყების თარიღამდე დარჩენილია 7 (შვიდი) კალენდარული დღეზე ნაკლები, ტურის ღირებულების 100%-ის გადახდა ხორციელდება განაცხადის დადასტურების დღეს.

4.8. ტუროპერატორის მიერ განაცხადის თავდაპირველი დადასტურების შემდეგ განაცხადის დაჯავშნის პირობების ყოველი ცვლილებისას, ტურაგენტი აუნაზღაურებს ტუროპერატორს ყველა ხარჯს, რომელიც გაწეულია ბოლო ხელახალ დაჯავშნასთან დაკავშირებით მომსახურებაში ცვლილებების დადასტურების თარიღიდან 1 (ერთი) სამუშაო დღის განმავლობაში.

4.9. წინამდებარე ხელშეკრულების შესრულების შეუძლებლობის შემთხვევაში, რომელიც წარმოიქმნება ტურაგენტის ან ტურისტის ბრალით, ტუროპერატორის მომსახურება ექვემდებარება სრულად გადახდას.

4.10. იმ შემთხვევაში თუ ტურაგენტი უარს ამბობს ტურზე იმის გამო, რომ ტურისტის არ აქვს (ბათილია) შესვლის ვიზა, პასპორტი, ჩაკრული არ არის არასრულწლოვანი ბავშვი, არ არის ერთ-ერთი მეუღლის ნოტარიულად დამოწმებული თანხმობა საზღვარგარეთ ბავშვის წაყვანაზე და სხვა სასაზღვრო-საბაჟო ფორმალობების გამო, ტურაგენტისთვის დგება წინამდებარე ხელშეკრულების 7.2 პუნქტით გათვალისწინებული შედეგები. საელჩოს უარი ტურისტზე ვიზის გაცემაზე არ წარმოადგენს წინამდებარე ხელშეკრულების 7.2 პუნქტში ჩამოყალიბებული საჯარიმო სანქციების გაუქმების საფუძველი.

4.11. გაწეული მომსახურების ფაქტთან დაკავშირებით მხარეები ხელს აწერენ შესრულებული სამუშაოს (გაწეული მომსახურების) აქტს ტურისტების გამგზავრების თარიღის მიხედვით. ტურაგენტი იღებს ვალდებულებას დაუბრუნოს ტუროპერატორს ხელმოწერილი აქტი პირადად (ტურაგენტის ნებისმიერი წარმომადგენლის მიერ) მიღების ან ან ტუროპერატორის მიერ ხელშეკრულებაში მითითებულ მისამართზე ფოსტით გაგზავნის თარიღიდან 10 (ათი) სამუშაო დღის განმავლობაში. დაუბრუნებლობის, ასევე ზემოაღნიშნულ ვადაში აქტის ხელმოწერაზე დასაბუთებული უარის წარუდგენლობის შემთხვევაში, აქტი მიიჩნევა ტურაგენტის მიერ მიღებულად და ხელმოწერილად. ასეთ შემთხვევაში ტურაგენტი არ არის უფლებამოსილი მომავალში გაასაჩივროს აქტის შინაარსი. იმ შემთხვევაში, თუ ტუროპერატორის მიერ კანონით დადგენილ ვადებში და წესით ელექტრონული ანგარიშ-ფაქტურის გამოწერის თარიღისთვის ტურაგენტი დაბლოკილი იქნება ელექტრონული ანგარიშ-ფაქტურების საინფორმაციო სისტემაში, ტუროპერატორს შეუძლია გამოწეროს ელექტრონული ანგარიშ-ფაქტურა ტურაგენტის ბიზნეს საიდენტიფიკაციო ნომრის (ინდივიდუალური საიდენტიფიკაციო ნომრის) მითითეების გარეშე მე-20 სტრიქონში «მიმღები» «I» უჯრედში საცალო ვაჭრობა აღნიშვნით, შემდგომი შესწორებების გარეშე.

4.12. იმ შემთხვევაში, თუ ტუროპერატორის მიერ კანონით დადგენილ ვადებში და წესით ელექტრონული ანგარიშ-ფაქტურის გამოწერის თარიღისთვის ტურაგენტი დაბლოკილი იქნება ელექტრონული ანგარიშ-ფაქტურების საინფორმაციო სისტემაში, ტუროპერატორს შეუძლია გამოწეროს ელექტრონული ანგარიშ-ფაქტურა ტურაგენტის ბიზნეს საიდენტიფიკაციო ნომრის (ინდივიდუალური საიდენტიფიკაციო ნომრის) მითითების გარეშე მე-20 სტრიქონში «მიმღები» «I» უჯრედში საცალო ვაჭრობა აღნიშვნით, შემდგომი შესწორებების გარეშე.

4.13. მხარეები კვარტალურად ხელს აწერენ ურთიერთანგარიშსწორების შეჯერების აქტს. ტურაგენტი იღებს ვალდებულებას დაუბრუნოს ტუროპერატორს ხელმოწერილი ურთიერთანგარიშსწორების შეჯერების აქტი პირადად (ტურაგენტის ნებისმიერი წარმომადგენლის მიერ) მიღების ან ტუროპერატორის მიერ ხელშეკრულებაში მითითებულ მისამართზე ფოსტით გაგზავნის თარიღიდან 10 (ათი) სამუშაო დღის განმავლობაში. ზემოაღნიშნულ ვადაში დაუბრუნებლობის, აქტის დაუბრუნებლობის. აქტის ხელმოწერაზე უარის თქმის, ასევე აქტის ხელმოწერაზე დასაბუთებული უარის წარუდგენლობის შემთხვევაში, აქტი მიიჩნევა ტურაგენტის მიერ მიღებულად და ხელმოწერილად. ასეთ შემთხვევაში ტურაგენტი არ არის უფლებამოსილი მომავალში გაასაჩივროს აქტის შინაარსი.

4.14. წინამდებარეთი ტურაგენტი თანახმაა ჩამოწეროს ნებისმიერი თანხა გადახდილი განაცხადებიდან, ტუროპერატორის წინაშე ტურაგენტის ნებისმიერი დავალიანების დასაფარავად. ამასთან ტუროპერატორი უგზავნის ტურაგენტს შეტყობინებას თანხის გადარიცხვის შესახებ. ასეთი ჩამოწერის შემთხვევაში, ტურაგენტის მიერ გადახდილი განაცხადი ითვლება გადაუხდელად და მის ფარგლებში მომსახურება არ იქნება გაწეული.

4.15. ტურაგენტის მიერ დაჯავშნილი და გადახდილი რომელიმე ტურისტული მომსახურების ტუროპერატორის ბრალით და/ან სხვა მიზეზების გამო მიუწოდებლობის შემთხვევაში, ტუროპერატორი იღებს ვალდებულებას განახორცილოს ტურაგენტისგან მიღებული ამ მომსახურების ღირებულების დაბრუნება ამ უკანასკნელის საბანკო ანგარიშზე 30 (ოცდაათი) სამუშაო დღის განმავლობაში ტურისტული პროდუქტის ვადის ამოწურვის თარიღიდან და ტუროპერატორის მიერ ტურისტული პროდუქტის მინიმიზაციის დღიდან რეალურად გაწეული ხარჯები, ჯარიმები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), ტურაგენტის წერილობითი მოთხოვნის საფუძველზე. ამასთან, ყაზახეთის რესპუბლიკაში და/ან დროებით ადგილსამყოფელ ქვეყნებში ვითარების და მნიშვნელოვანი ცვლილებების გათვალისწინებით, ფულადი სახსრების დაბრუნების ვადა შეიძლება ცალმხრივად შეიცვალოს ტუროპერატორის მიერ.

4.16. მხარეები შეთანხმდნენ, რომ სააქციო მომსახურებისთვის (დამატებული ტუროპერატორის მიერ გადახდის გარეშე) თანხის დაბრუნება არ განხორციელდება არავითარ შემთხვევაში, მათ შორის, შეზღუდვების გარეშე, ტურაგენტის მიერ სააქციო მომსახურების მოხსნის შემთხვევაში, ტურპროდუქტის ღირებულება არ იცვლება.

**5. მხარეთა პასუხისმგებლობა**

5.1. წინამდებარე შეთანხმებით ნაკისრი ვალდებულებების დარღვევისთვის ან არაჯეროვნად შესრულებისთვის მხარეები პასუხს აგებენ ყაზახეთის რესპუბლიკის მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

5.2. ტურაგენტი პასუხისმგებელია ტუროპერატორისთვის მიწოდებული მონაცემების უტყუარობაზე. სინამდვილეს შეუსაბამო მონაცემების ან დამახინჯებული, არასრული ინფორმაციის მიწოდების ან ასეთი ინფორმაციის არადროულად მიწოდების შემთხვევაში, ტუროპერატორი არ აგებს პასუხს ტურაგენტის ასეთი ქმედებებით (უმოქმედობით) გამოწვეულ უარყოფით შედეგებზე.

5.3. ტუროპერატორი არ არის პასუხისმგებელი ტურისტის მიერ ტურის ორგანიზებისთვის მოწოდებული დოკუმენტების ნამდვილობაზე, სისწორეზე, მოქმედების ვადაზე, პასპორტში ინდივიდუალური საიდენტიფიკაციო ნომრის არსებობაზე და ა.შ., ამ გარემოებებთან დაკავშირებულ ყველა შესაძლო შედეგებზე.

5.4. ტურაგენტი პასუხისმგებელია ტურისტისთვის წინასწარი ინსტრუქტაჟის ჩატარებაზე ყველა საკითხზე, რაც დაკავშირებულია ტურის ორგანიზებასთან და ყველა საჭირო დოკუმენტის გაფორმებასთან ხელშეკრულების 2.3.7., 2.3.12 პუნქტების შესაბამისად.

5.5. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული გადახდის წესისა და ვადების დარღვევის შემთხვევაში, ტურაგენტი უხდის ტუროპერატორს ჯარიმას ყოველი გადაცილებული კალენდარული დღისთვის დავალიანების თანხის 0,5%-ის ოდენობით.

5.6. ტუროპერატორი პასუხისმგებელია ტურში შემავალი მომსახურის დროულ და სრულყოფილ მიწოდებაზე, ბრალის არსებობის შეთხვევაში. ტუროპერატორის მიერ წინამდებარე ხელშეკრულებით შეძენილი ვაუჩერებით ტურისტული მომსახურების გაწევაზე უარის თქმის შემთხვევაში, ტურაგენტისგან დამოუკიდებელი მიზეზების გამო, ეს უკანასკნელი უფლებამოსილია მოსთხოვოს ტუროპერატორს ზარალის ანაზღაურება.

5.7. ტურაგენტს ეკისრება სრული პასუხისმგებლობა ტუროპერატორისათვის მიწოდებული ინფორმაციის უტყუარობაზე და ტურისტების, მესამე პირების მხრიდან და ა.შ. დავების წარმოშობის შემთხვევაში, არაზუსტი ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებით, იგი აუნაზღაურებს ტუროპერატორს ხარჯებსა და ზარალს.

5.8. ტუროპერატორი არ არის პასუხისმგებელი გადამზიდველის გარემოებებზე, რომლებიც დაკავშირებულია ტურისტისა და მისი ბარგის ტრანსპორტირებასთან (გადაზიდვასთან) (რეისის გაუქმება, რეისის დაგვიანება, სატრანსპორტო საშუალების მიწოდების დაგვიანება, მარშრუტის იძულებითი შეცვლა, ფრენის დროის ცვლილება და ა.შ.), ტურაგენტი (ტურისტი) ვალდებულია პრეტენზია წაუყენოს უშუალოდ გადამზიდველს ან ტუროპერატორს (გადამზიდველისთვის პრეტენზიისთვის გადაგზავნისთვის), მიღებული პროცედურების დაცვით, კანონის შესაბამისად და დადგენილ ვადებში.

5.9. ტუროპერატორი არ არის პასუხისმგებელი ტურისტის მხრიდან რეისზე დაგვიანებაზე –საერთაშორისო ფრენებზე რეგისტრაცია იწყება ავიაბილეთის ან მარშრუტის ქვითარზე მითითებულ გამგზავრების დრომდე 3 საათით ადრე.

5.10. ტუროპერატორი არ არის პასუხისმგებელი ტურისტზე შესვლის ვიზის გაცემაზე უარის თქმაზე და/ან ვიზის არადროულად გაცემაზე, ან ქვეყნის სახელმწიფო ორგანოების მიერ ტურისტისთვის შესვლაზე უარის თქმაზე. ვიზის გაცემაზე უარის თქმასთან/ან ვიზის არადროულად გაცემასთან ან ქვეყნის სახელმწიფო ორგანოების მიერ ტურისტისთვის შესვლაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული ყველა ხარჯი ეკისრება ტურაგენტს/ტურისტს და იგი აუნაზღაურებს ტუროპერატორის ხარჯებს ტუროპერატორის მიერ შესაბამისი მოთხოვნის გაცხადების დღიდან 3 (სამი) კალენდარული დღის განმავლობაში.

5.11. ტუროპერატორი არ არის პასუხისმგებელი დამატებითი მომსახურებების (ექსკურსიები, ტრანსფერი, განთავსების პირობების ცვლილება), ხარისხსა და გადახდაზე, რომელიც შეკვეთილია და გადახდილია ტურისტის მიერ დამოუკიდებლად სხვა ფირმებში ადგილსამყოფელი ქვეყნის ტერიტორიაზე.

5.12. ტუროპერატორი არ იქნება პასუხისმგებელი ტურისტის მიერ მომსახურების პირობების რაიმე დამოუკიდებელ ცვლილებაზე, რაც გამოიწვევს დამატებით ხარჯებს (განთავსების პირობების შეცვლა, საექსკურსიო პროგრამები, ტრანსფერები და ა.შ.), აგრეთვე ტურისტის მიერ ადგილსამყოფელ ქვეყანაში კლიენტთა მომსახურებისთვის ანგარიშების გადახდაზე, ხელშეკრულების პირობებით გათვალისწინებულზე მეტი ოდენობით.

5.13. ტურისტის დაზღვევა ხორციელდება «ტურისტის სავალდებულო დაზღვევის შესახებ» ყაზახეთის რესპუბლიკის 2003 წლის 31 დეკემბრის № 513-II კანონის შესაბამისად. ტურაგენტი იღებს ვალდებულებას, მიიღოს ტურისტისგან თანხმობა დაზღვევაზე და ტურისტისთვის სადაზღვევო სერტიფიკატის გაცემამდე შეამოწმოს მონაცემების კორექტულობა და სადაზღვევო სერტიფიკატის ნამდვილობა. დაზღვევის ყველა პირობა და სადაზღვევო გადახდის ოდენობა მითითებულია სადაზღვევო სერტიფიკატში. სადაზღვევო შემთხვევის დადგომისას სადაზღვევო გადახდის ოდენობა (ზღვრული ოდენობა) დადგენილია ტურისტის სავალდებულო დაზღვევის ხელშეკრულებით (სადაზღვევო სერტიფიკატით). ტუროპერატორი არ აგებს პასუხს მზღვეველის ზღვრული პასუხისმგებლობის ოდენობის გადამეტების შემთხვევაში.

5.14. ტუროპერატორი არ არის პასუხისმგებელი ტურაგენტის ტურისტებისთვის მოგზაურობამდე ან მოგზაურობისას მიყენებულ ზარალზე დაუძლეველი ძალის გარემოებების გამო, კერძოდ, იმ შემთხვევაში, თუ ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულების შესრულების შეუძლებლობა წარმოიშვა მხარეთა ნებისაგან დამოუკიდებელი გარემოებების გამო, რომელთა აღმოფხვრა მხარეთა გონივრული ქმედებებით შეუძლებელია (ფორს-მაჟორული გარემოებები), როგორიცაა (არა მხოლოდ) სტიქიური უბედურებები (მიწისძვრა, წყალდიდობა, ხანძარი, ვულკანის აღმოფხვრა და ა.შ.); გაფიცვები ტრანსპორტზე, ნებისმიერი ხასიათის სამხედრო მოქმედებები; ყაზახეთის რესპუბლიკის უფლებამოსილი სახელმწიფო ორგანოების და უცხო სახელმწიფოების გადაწყვეტილების მკვეთრი ცვლილება, აეროპორტების წესების ცვლილება, რომელიც ხელს უშლის წინამდებარე ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებას; ყაზახეთის რესპუბლიკისა და შესაბამისი უცხოური სახელმწიფოების მიგრაციული პოლიტიკის სფეროში წესებსა და პრინციპების ცვლილებები; გადასახადებისა და სხვა სავალდებულო გადასახდელების მკვეთრი ზრდა და ა.შ.

5.15. ტუროპერატორი არ აგებს პასუხს ადგილსამყოფელი ქვეყნის ხელისუფლების ქმედებებზე ტურისტთან მიმართებაში, მათ შორის, შეზღუდვების გარეშე, თუ ასეთი ქმედებები გამოწვეული იყო ტურისტების ნებისმიერი შესვლის დოკუმენტის არარსებობით და/ან არასწორი გაფორმებით, მის მიერ მართლწესრიგის დარღვევით ან გარშემო მყოფი პირების შეწუხებით (მათ შორის, ალკოჰოლური ან ნარკოტიკული სიმთვრალის მდგომარეობაში), ან საზოგადოებრივი წესრიგის სხვა წესების დარღვევით, ნარკოტიკების, იარაღოს შენახვით, გატარებით, გავრცელებით და სხვ. ადგილსამყოფელი ქვეყნიდან ტურისტის დეპორტაციის შემთხვევაში, იგი იხდის ამის განხორციელებასთან დაკავშირებულ ყველა ხარჯს, ან ტურაგენტი სრულად აუნაზღაურებს ტუროპერატორს ტურისტის დეპორტაციის პროცედურასთან დაკავშირებულ ყველა ხარჯს.

5.16. ტუროპერატორი არ არის პასუხისმგებელი ტურაგენტის მიერ ტურისტისათვის მიწოდებული მონაცემების უტყუარობაზე, მათ შორის ადგილსამყოფელ ქვეყანაში ზუსტი დანიშნულების პუნქტის შესახებ, თუ ყაზახეთის რესპუბლიკის და შესაბამისი უცხო ქვეყნების მიგრაციის პოლიტიკის სფეროში გათვალისწინებულია ტურისტის ყოფნა მკაცრად მითითებულ დანიშნულების ადგილას და მკაცრად განსაზღვრულ დროს, პასუხისმგებლობა ამ მოთხოვნის დარღვევაზე ეკისრება ტურაგენტს.

5.17. პასუხისმგებლობა ისეთი ტვირთის გადაზიდვასა და დაცულობაზე, რომელიც არ არის წარდგენილი ასაწონად, ეკისრება ტურისტს.

5.18. ტუროპერატორი არ აგებს პასუხს ტურაგენტის და/ან ტურისტის ქმედებებზე, რომლებიც ეწინააღმდეგება ყაზახეთის რესპუბლიკის ან ადგილსამყოფელი ქვეყნის კანონმდებლობას.

5.19. ტუროპერატორი არ არის პასუხისმგებელი, თუ ტურისტი ვერ გაივლის ყაზახეთის რესპუბლიკის სასაზღვრო სამსახურების ან შესვლის ქვეყნების სასაზღვრო სამსახურების კონტროლს რაიმე მიზეზით, მათ შორის, შეზღუდვების გარეშე: მოვალე ფიზიკური პირებისთვის, მოვალე იურიდიული პირის თანამდებობის პირებისთვის გასვლის/შესვლის შეზღუდვა, ძებნაში მყოფი პირების გასვლის აკრძალვა, სასამართლო ორგანოებისა და სასამართლო აღმასრულებლების მიერ დაწესებული გასვლის/შესვლის შეზღუდვები და ა.შ.

5.20. ტუროპერატორი არ არის პასუხისმგებელი იმაზე, თუ მომსახურება არ შეესაბამება ტურისტის სუბიექტურ წარმოდგენას ამ მომსახურებების შესახებ. ტურაგენტი იღებს ვალდებულებას მაქსიმალურად აცნობოს ტურისტს ტურის გაფორმების დაწყებამდე (განაცხადის წარდგენა) ტურის შემადგენლობის, მისი ხარისხობრივი მახასიათებლების შესახებ, მათ შორის, შეზღუდვების გარეშე, ოტელის შესახებ, ოტელის მიერ გასაწევი მომსახურების შესახებ, აჩვენოს ფოტოები, ტურისტების შეფასებები და ა.შ. ყველა პრეტენზია ოტელის მიერ გაწეული მომსახურების ხარისხთან და/ან ოტელის მდგომარეობასთან დაკავშირებით ტუროპერატორმა შეიძლება მიიღოს მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ტუროპერატორის ან ოტელის პარტნიორები დაადასტურებენ ტურაგენტის პრეტენზიას ოტელში გაწეული მომსახურების ხარისხთან და/ან ოტელის მდგომარეობასთან დაკავშირებით.

5.21. ტუროპერატორი არ არის პასუხისმგებელი ყაზახეთის რესპუბლიკის არარეზიდენტებისთვის გასვლაზე უარის თქმაზე, რომელიც დაკავშირებულია ყაზახეთის რესპუბლიკის მიგრაციის კანონმდებლობის დარღვევასთან.

5.22. ტუროპერატორი არ არის პასუხისმგებელი ტურისტისთვის და/ან სხვა დამკვეთისთვის მიყენებულ ზიანზე, თუ მას გაუჩნდება რაიმე დაავადება და/ან ნებისმიერი ინფექცია (მათ შორის COVID-19-ის კორონავირუსული ინფექცია და სხვა დაავადებები) და/ან აღნიშნული დაავადების და/ან ინფექციის გამო მკურნალობასთან და/ან რეაბილიტაციასთან დაკავშირებით.

5.23. ტუროპერატორი არ არის პასუხისმგებელი ადგილსამყოფელი ქვეყნის ხელისუფლების ქმედებებზე ტურისტებთან მიმართებაში, თუ მათ გამოუვლინდება COVID-19-ის კორონავირუსული ინფექცია ან სხვა დაავადებები.

5.24. ტუროპერატორი არ არის პასუხისმგებელი ტურაგენტის (ტურისტის) წინაშე მის მიერ გაწეული ხარჯებისთვის და სხვა ნეგატიური შედეგების გამო, რომლებიც წარმოიქმნება ნებისმიერი დარღვევისა და გარემოებების შედეგად, რომლებიც სცილდება ტუროპერატორის კონტროლის ზონას, მათ შორის შეზღუდვების გარეშე, ისეთ გარემოებებზე, რამაც გამოიწვია ტურის გაუქმება, განრიგის დარღვევა, კულტურულ-გასართობი და საექსკურსიო პროგრამის დარღვევა არახელსაყრელი ჰიდრომეტეოროლოგიური პირობების დადგმის შემთხვევაში, მათ შორის, ნისლი, შტორმი, შტორმული გაფრთხილების გამოცხადება ტურის ჩატარების არეალში, წყლის დონის მატება ან შემცირება ისეთ ნიშნულებამდე, რომლებიც არ იძლევა ტურის პროგრამის მიხედვით მის უსაფრთხო გავლის შესაძლებლობას, დინების სიჩქარის მატება და სხვა გარემოებები.

5.25. მხარეები არ აგებენ პასუხს:

* ბარგის დაცულობაზე;
* ტურისტის ძვირფასი ნივთებისა და დოკუმენტების დაცულობაზე;
	+ - ადგილზე, დამატებითი საფასურის სანაცვლოდ ტურისტისათვის გაწეული მომსახურების ხარისხზე.

5.26. ტუროპერატორი არ არის პასუხისმგებელი ტურაგენტის (ტურისტის) ინფორმირებაზე დროებითი ყოფნის ქვეყანაში/ქვეყნიდან შესვლის/გასვლის წესების, სავიზო და საკარანტინო ფორმალობების შესახებ დაჯავშნის განაცხადების მიხედვით, როგორც ტურისტული პროდუქტისა, ასევე სახმელეთო მომსახურებისთვის. ტურაგენტი იღებს ვალდებულებას დამოუკიდებლად შეისწავლოს ყველა საჭირო წესი, ფორმალობა და აცნობოს ტურისტს სრულად და სათანადოდ, ასევე შეავსოს ყველა საჭირო ფორმა (მათ შორი დროებითი ყოფნის ქვეყნების საიტებზე), საჭიროების შემთხვევაში დაჯავშნოს საკარანტინო ნომრები და ა.შ.

5.27. ტუროპერატორი არ იქნება პასუხისმგებელი ადგილსამყოფელი ქვეყნის ხელისუფლების ქმედებებზე ტურისტის (მომლოცველის) მიმართ УМРА მომლოცველობის ტურის დროს, მათ შორის, შეზღუდვების გარეშე, თუ ასეთი ქმედებები გამოწვეული იყო ტურისტების (მომლოცველების) რომელიმე შესვლის დოკუმენტის არარსებობით და/ან არასწორი გაფორმებით, ტურისტის (მომლოცველის) მიერ УМРА-ს მომლოცველობის ტურების მიხედვით მომსახურებათა კომპლექსის მიწოდების წესების დაუცველობით, მის მიერ მართლწესრიგის დარღვევით ან გარშემო მყოფი პირების შეწუხებით (მათ შორის, ალკოჰოლური ან ნარკოტიკული სიმთვრალის მდგომარეობაში), ან საზოგადოებრივი წესრიგის სხვა წესების დარღვევით, ნარკოტიკების, იარაღოს შენახვით, გატარებით, გავრცელებით და სხვ., გიდი-ინსტრუქტორის მითითებების შეუსრულებლობით უშუალოდ УМРА-ს ყველა წეს-ჩვეულების შესრულების დროს და ა.შ. საუდის არაბეთის სამეფოდან ტურისტის დეპორტაციის შემთხვევაში, იგი იხდის ამის განხორციელებასთან დაკავშირებულ ყველა ხარჯს, ან ტურაგენტი სრულად აუნაზღაურებს ტუროპერატორს ტურისტის დეპორტაციის პროცედურასთან დაკავშირებულ ყველა ხარჯს. ტურაგენტი და ტურისტი (მომლოცველი) იღებენ ვალდებულებას აანაზღაურონ ტუროპერატორის ყველა ხარჯი, რომელიც გაწეულია ტურაგენტის და/ან ტურისტის (მომლოცველის) ბრალით.

**6. დავების და უთანხმოების გადაწყვეტა**

6.1. მხარეებს შორის ხელშეკრულებასთან დაკავშირებით უთანხმოების წარმოქმნის შემთხვევაში მხარეები გამოიყენებენ ყველა ძალისხმევას კონფლიქტური სიტუაციის მოსაგვარებლად. ხელშეკრულება ითვალისწინებს დავების გადაწყვეტას წერილობითი პრეტენზიებისა და პრეტენზიებზე პასუხის გაცვლის გზით.

6.2. ტურაგენტის მიერ პრეტენზიების წარდგენის შემთხვევაში ტუროპერატორის მიერ გადამზიდველისთვის ან ტუროპერატორის პარტნიორისთვის მათი შემდგომი წარდგენისთვის, ვადა არ უნდა აღემატებოდეს 10 კალენდარულ დღეს ტურის დასრულების თარიღიდან. პრეტენზიას თან უნდა დაერთოს შემდეგი დოკუმენტები: ტურისტთან ხელშეკრულების ასლი და ტურისტისთვის მოგზაურობის დროს მიყენებული ფაქტობრივი ზიანის დამადასტურებელი დოკუმენტების ასლები.

6.3. თუ მხარეებს შორის უთანხმოება არ მოგვარდება მოლაპარაკებათა გზით და საპრეტენზიო წესით, ისინი ექვემდებარება გადაწყვეტას ქალაქ ალმატის სპეციალიზებულ რაიონთაშორის ეკონომიკურ სასამართლოში.

**7. ზარალის ანაზღაურება, საურავები და გამოქვითვები**

7.1. ტუროპერატორის მიერ ხელშეკრულების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვნად შესრულების შემთხვევაში ტურაგენტი უფლებამოსილია მოშალოს ხელშეკრულება ყაზახეთის რესპუბლიკის კანონმდებლობით გათვალისწინებული პირობებით და წესით.

7.2. ტურაგენტის მიერ განაცხადზე უარის თქმის (გაუქმების) შემთხვევაში, ეს უკანასკნელი ანგარიშის წარდგენის თარიღიდან 3 სამუშაო დღის ვადაში უხდის ტუროპერატორს შემდეგ თანხებს:

* ტურის დაწყების თარიღამდე 26 (ჩათვლით) ან მეტი დღით ადრე გაუქმების შემთხვევაში (ტურის დაწყების და ტურის გაუქმების დღის ჩათვლის გარეშე) – 10,000 ტენგე თითოეული განაცხადისთვის, ასევე ტუროპერატორის მიერ ფაქტობრივად გაწეული ხარჯების თანხას.
* ტურის დაწყების თარიღამდე 21-დან 25 კალენდარულ დღემდე (ჩათვლით) პერიოდში გაუქმების შემთხვევაში (ტურის დაწყების და ტურის გაუქმების დღის ჩათვლის გარეშე) – ტურის ღირებულების 10%, ასევე ტუროპერატორის მიერ ფაქტობრივად გაწეული ხარჯების თანხას.
* ტურის დაწყების თარიღამდე 15 დღიდან 20 კალენდარულ დღემდე (ჩათვლით) პერიოდში გაუქმების შემთხვევაში (ტურის დაწყების და ტურის გაუქმების დღის ჩათვლის გარეშე) – ტურის ღირებულების 30%, აგრეთვე ტუროპერატორის მიერ ფაქტობრივად გაწეული ხარჯების თანხას.
* ტურის დაწყების თარიღამდე 10 დღიდან 14 კალენდარულ დღემდე (ჩათვლით) პერიოდში გაუქმების შემთხვევაში (ტურის დაწყების და ტურის გაუქმების დღის ჩათვლის გარეშე) – ტურის ღირებულების 50%-მდე, აგრეთვე ტუროპერატორის მიერ ფაქტობრივად გაწეული ხარჯების თანხას.
* ტურის დაწყების თარიღამდე 0 დღიდან 9 კალენდარულ დღემდე (ჩათვლით) პერიოდში გაუქმების შემთხვევაში –ტურის ღირებულების 100%-მდე (ტურის დაწყებისა და ტურის გაუქმების დღის ჩათვლის გარეშე), აგრეთვე ტუროპერატორის მიერ ფაქტობრივად გაწეული ხარჯების თანხას.

ტურის დაწყების თარიღამდე 0-დან 25 კალენდარულ დღემდე პერიოდში (ტურის დაწყების და ტურის გაუქმების დღის ჩათვლის გარეშე) ტურის გაუქმების შემთხვევაში ტუროპერატორი, ზემოთ მითითებული თანხების გარდა, უფლებამოსილია დააკავოს განაცხადის ორგანიზებასა და მის გაუქმებასთან დაკავშირებული ხარჯების თანხა 25 000 ტენგეს ოდენობით.

გამონაკლისია ტურები განთავსების თარიღისთვის, «ადრეული დაჯავშნის» და «მაღალი სეზონის» (დღესასწაულები) პირობებით ტურების, დინამიური ტურების, MICE, GDS ტურების, საკრუიზო ტურების დაწყების თარიღებისთვის, რომელთა მიხედვითაც ხდება ტურის ღირებულების 100% დაკავება, გაუქმების თარიღის მიუხედავად:

* საახალწლო პერიოდი 25 დეკემბრიდან 5 იანვრის ჩათვლით
* ნაურიზი (ნავრუზი) 18 მარტიდან 28 მარტამდე
* შობა – 20 დეკემბრიდან 25 დეკემბრის ჩათვლით და 5 იანვრიდან 12 იანვრის ჩათვლით
* ჩინური ახალი წელი
* რამადანი
* აღდგომა
* მაისის დღესასწაულები
* სასკოლო არდადეგების პერიოდები.
* «ადრეული დაჯავშნის» აქცია
* MICE (ჯგუფური ტურები, კორპორატიული მოგზაურობები, 5-ზე მეტი ნომრის დაჯავშნა);
* საკრუიზო ტურები
* დინამიური ტურები ან «DYNAMIC», GDS ტურები.
* ოტელები განსაკუთრებული გადახდის და გაუქმების პირობებით.

7.3. GDS სისტემის ტურებზე ავიაბილეთების გაუქმებისას (ტურები რეგულარულ რეისებზე ავიაბილეთების გამოყენებით) გაწეული ხარჯების გამოქვითვა ხდება ავიაკომპანიის წესების შესაბამისად.

7.4. ნებისმიერი თანხის გადახდის გადაცილებისთვის, ტურაგენტი იღებს ვალდებულებას გადაუხადოს ტუროპერატორს საურავი დავალიანების მთლიანი თანხის 0.5%-ის ოდენობით გადახდის ყოველი გადაცილებული დღე-ღამისთვის. ტუროპერატორის საბანკო ანგარიშზე წინამდებარე ხელშეკრულების შესაბამისად თანხების მიღების დღის მომდევნო დღე მიიჩნევა გადახდის გადაცილების დღედ მანამდე, სანამ თანხები არ შემოვა ტუროპერატორის საბანკო ანგარიშზე.

7.5. ტურაგენტი ვალდებულია სრულად აანაზღაუროს ტუროპერატორისთვის მიყენებული ნებისმიერი ზარალი, რომელიც მიყენებულია რომელიმე მესამე პირისათვის ან მის ქონებას წინამდებარე ხელშეკრულების დარღვევასთან დაკავშირებით, ან ტურაგენტის, მისი თანამდებობის პირების, თანამშრომლების ან მომსახურე პერსონალის მხრიდან რაიმე დაუდევრობის, გაუფრთხილებლობის, განზრახვის ან არასწორი წარმოდგენის გამო.

7.6. რეგულარულ ბლოკ რეისებზე ავიაბილეთების გამოყენებით ტურებზე ავიაბილეთების გაუქმებისას გაწეული ხარჯების გამოქვითვა ხდება ტუროპერატორის წესებისა და წინამდებარე ხელშეკრულების შესაბამისად.

7.7. რეგულარულ ბლოკ რეისებზე ავიაბილეთების გამოყენებით შენგენის ზონაში ტურებზე შესვლის ვიზის გაცემაზე უარის თქმის შემთხვევაში, ტუროპერატორი იკავებს თითოეულ ავიაბილეთზე ფაქტობრივად გაწეული ხარჯების თანხებს.

**8. განსაკუთრებული პირობები**

8.1. იმ შემთხვევაში, თუ ტუროპერატორი ვერ შეასრულებს წინამდებარე ხელშეკრულებით ნაკისრ ვალდებულებებს მისგან დამოუკიდებელი გარემოებების გამო (გადამზიდველის მიერ საჰაერო ხომალდის, ეკიპაჟის წარუდგენლობა, სხვა სახელმწიფოების ტერიტორიებზე ფრენის ნებართვის არარსებობა, აეროპორტებში საავიაციო საწვავის არარსებობა, ამინდის პირობები და ა. შ.), ტურაგენტი ტუროპერატორთან ერთად პრეტენზიებს და სარჩელს წარუდგენს იმ მესამე პრებს, რომელთა ბრალითაც წარმოიშვა ზარალი.

8.2. წინამდებარე ხელშეკრულების ხელმოწერით, ტურაგენტი, «პერსონალური მონაცემებისა და მათი დაცვის შესახებ» ყაზახეთის რესპუბლიკის კანონის მოთხოვნების გათვალისწინებით, ადასტურებს და აძლევს ტუროპერატორს თანხმობას მისი პერსონალური მონაცემებისა და ფიზიკური პირი ტურისტების პერსონალური მონაცემების დამუშავებაზე, ტუროპერატორის მიერ ტურისტების წინაშე მისი ვალდებულებების შესრულებისთვის. ტურაგენტი ადასტურებს და გარანტიას იძლევა, რომ ნებისმიერი პერსონალური მონაცემი, რომელიც გადაეცა ან გადაეცემა ტუროპერატორს, მიღებული იქნა და გამოიყენება ტურაგენტის მიერ მართლზომიერად, ყაზახეთის რესპუბლიკის მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნების შესაბამისად.

8.3. ტურაგენტი ადასტურებს, რომ მას აქვს ყველა საჭირო სამართლებრივი საფუძველი ტუროპერატორისთვის ზემოაღნიშნული პერსონალური მონაცემების გადასაცემად მათი შემდგომი დამუშავებისთვის ტუროპერატორის მიერ ტურისტისათვის ნებისმიერი მომსახურების ორგანიზებისა და მიწოდების მიზნით, მათ შორის: ყაზახეთის რესპუბლიკის მოქმედი კანონმდებლობით გათვალისწინებულ შემთხვევებში მათი გამოყენებისა და გავრცელების, ცვლილების, გადაცემის ან მათზე წვდომის უზრუნველსაყოფად, აგრეთვე ტუროპერატორის მიერ პერსონალური მონაცემების დასამუშავებლად მესამე პირებზე გადაცემისთვის. ტურაგენტი იღებს ვალდებულებას აუნაზღაუროს ტუროპერატორს ქონებრივი ზიანი, რომელიც წარმოიშვა ტურაგენტის მიერ აღნიშნული გარანტიების დარღვევის შედეგად.

**9. ხელშეკრულების ცვლილების და მოშლის წესი**

9.1. წინამდებარე ხელშეკრულება ძალაში შედის ორივე მხარის მიერ მისი ხელმოწერის მომენტიდან და მოქმედებს კალენდარული წლის განმავლობაში, ხოლო ურთიერთანგარიშსწორების ნაწილში – მხარეთა მიერ ვალდებულებების მთლიანად შესრულებამდე.

9.2. წინამდებარე ხელშეკრულების ყველა ცვლილება და დამატება ნამდვილია, თუ ისინი შესრულებულია წერილობითი ფორმით და ხელმოწერილია ორივე მხარის მიერ.

9.3. მხარეებს შეუძლიათ შეწყვიტონ ხელშეკრულების მოქმედება ურთიერთშეთანხმებით, ხელშეკრულების მოშლის შესახებ წერილობითი შეთანხმების ხელმოწერით.

9.4. შეტყობინება ხელშეკრულების მოშლის შესახებ უნდა მიეწოდოს მეორე მხარეს წერილობითის ფორმით, ხელშეკრულების მოშლამდე არაუგვიანეს ერთი თვით ადრე. ტურაგენტი ვალდებულია ხელშეკრულების შეწყვეტამდე დაასრულოს ყველა ურთიერთანგარიშსწორება ტუროპერატორთან.

9.5. ტუროპერატორი უფლებამოსილია უარი თქვას ხელშეკრულების შესრულებაზე ტურაგენტისთვის ხარჯების ანაზღაურების გარეშე, ამის შესახებ ტურაგენტის შეტყობინებით ხელშეკრულების მოშლის თარიღამდე 1 (ერთი) კალენდარული დღით ადრე, ტურაგენტის მიერ წინამდებარე ხელშეკრულების რომელიმე პირობის დარღვევის შემთხვევაში, მათ შორის, შეზღუდვების გარეშე:

* ხელშეკრულების მე-4 კარში მითითებული გადახდის წესის დარღვევისას.
* ტურაგენტის არაადეკვატური ქცევისას, უცენზურო ლექსიკის გამოყენებისას, ტუროპერატორის თანამშრომლებთან ხმის ამაღლებით საუბარი და ა.შ.
	+ - ტურის პროგრამის, ტურის დაწყების თარიღის და დროის, შეკრების ადგილის და დროს, ასევე განაცხადში მითითებული ტურის დასრულების თარიღის სრული ან ნაწილობრივი ცვლილება 3-ზე მეტჯერ.
		- ხელშეკრულების ნებისმიერი პირობის დარღვევა.

**10. დასკვნითი დებულებები**

10.1. წინამდებარე ხელშეკრულება დანართებთან ერთად, რომლებიც მისი განუყოფელი ნაწილია, შედგენილია რუსულ და ყაზახურ ენებზე, ორ ეგზემპლარად, რომელთაგან თითოეულს თანაბარი იურიდიული ძალა გააჩნია. ტექსტებს შორის განსხვავების შემთხვევაში უპირატესობა ენიჭება ხელშეკრულების ტექსტის რუსულ ვარიანტს.

10.2. ხელშეკრულების შინაარსი მკაცრად კონფიდენციალურია და არ ექვემდებარება მესამე პირებისთვის გამჟღავნებას.

10.3. მხარეები იღებენ ვალდებულებას, წერილობით აცნობონ ერთმანეთს მონაცემებისა და მისამართების შეცვლის დღიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.

10.4. წინამდებარე ხელშეკრულების ყველა დანართი წარმოადგენს მის განუყოფელ ნაწილს.

10.5. ყველა საკითხში, რომელიც არ წესრიგდება წინამდებარე ხელშეკრულებით, მხარეები ხელმძღვანელობენ ყაზახეთის რესპუბლიკის მოქმედი კანონმდებლობით.

1. **მხარეთა რეკვიზიტები და ხელმოწერები**

|  |  |
| --- | --- |
| **ტუროპერატორი** | **ტურაგენტი**  |
| **შპა «Touroperator «Kompas»**010017, ყაზახეთის რესპუბლიკა, ქ. ასტანა, რაიონი ესილ, Мәңгілік ел-ის გამზირი, სახლი 20/2, н.п. 604ბინ 110340019073დღგ-ს აღრიცხვაზე აყვანის მოწმობა №0064619, 01.07.2012 წ. | იურიდიული დასახელება: დირექტორის სახელი, გვარი:იურიდიული მისამართი: ქ. ფაქტობრივი მისამართი: ქ. |
| ისნ/ბსნ: 110340019073 | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  |
| ანგარიში: სს «ყაზახეთის სახალხო ბანკი» | ტელეფონები: ქალაქის კოდი |
| KZ45601A861003371101- KZT | / /  |
| ბიკ HSBKKZKX | E-mail:  |
| ტელ.: +7 (727) 355 07 05 |  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
|  | მობ. ტელეფონი საგანგებო კავშირისთვის: |
|  | ბსნ: (შპა-სთვის)  |
|  | ისნ (ინდმეწარმისათვის):  |
| **გენერალური დირექტორი**  | ბანკი:  |
|  | ბიკ:  |
| **ზაგორუიკო ა. ს.**   | ИИК: (р/сч)KZ  |
|  |  სახელი, გვარი ხელმოწერა |