

ДОГОВОР оказания услуг №2

город Астана

« » октября 2024 года

Товарищество с ограниченной ответственностью «OCEAN LOVE KZ», БИН: 0000, в лице директора Башеновой Майры Маратовны, действующей на основании Устава, именуемая далее «Заказчик», с одной стороны, и

Индивидуальный предприниматель Фамилия Имя Отчество, ИИН: 0000, именуемый далее «Исполнитель», с другой стороны, действующий на основании доверенности №

вместе именуемые Стороны, а по отдельности Сторона, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

- 1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать услуги по организации Туристических путешествий, помощи по выбору страны, оформлению необходимых документов и обеспечению необходимой информацией (далее – «Услуги»), а Заказчик обязуется оплатить эти услуги в соответствии с положениями Договора.
- 1.2. Исполнитель обязан оказать услуги лично, без привлечения других лиц.
- 1.3. Исполнитель обязан оказать услуги:
 - 1.3.1. Управления программами привлечения клиентов для Заказчика;
 - 1.3.2. Консультация по организации туристических путешествий;
 - 1.3.3. Помощи по выбору страны и направлений для путешествий;
 - 1.3.4. Консультированию до путешествия;
 - 1.3.5. Обеспечение необходимой информацией;
 - 1.3.6. Ведение учетной документации и записей в Системе бронирования туроператоров под учетной записью Заказчика;
- 1.4. Исполнитель обязан вести и другую сопутствующую деятельность для надлежащего оказания услуг по Договору.
- 1.5. Исполнитель обязан оказать услуги по Договору неопределенному кругу лиц, указанного Заказчиком.
- 1.6. Услуги должны быть оказаны качественно, своевременно, и надлежащим образом.
- 1.7. Услуги считаются оказанными после возвращения клиентов из-за границы.

2. Порядок оказания услуг

- 2.1. Заказчик направляет Исполнителю лиц, которым нужно оказать услуги указанные в п.1.3. Договора.
- 2.2. Исполнитель заключает с направленными лицами договор и принимает оплату на реквизиты Заказчика, после чего оказывает услуги указанные в п.1.3 Договора.
- 2.3. Услуги оказываются со строгим соблюдением положений раздела 3 настоящего Договора, при этом их нарушение является нарушением Договора и влечет ответственность для Исполнителя.
- 2.4. Сделки с туристами заключаются от имени Заказчика.

3. Обязанности Исполнителя

- 3.1. Исполнитель при оказании услуг по Договору обязан:
 - 3.1.1. Вести программу привлечения клиентов для Заказчика способствуя росту количества его клиентов, делать Заказчику рекомендации по улучшению работы такой программы.
 - 3.1.2. Оплачивать ежемесячные тарифы за пользование программ для работы с туристами: система подборки для клиентов Qui-Quo 3030 (три тысячи тридцать) тенге один раз в три месяца. Годовое обслуживание программы Tourvisor – 3950 (три тысячи девятьсот пятьдесят) тенге.
 - 3.1.3. Собирать, изучать и анализировать требования клиентов к туристическим услугам, которые оказывает Заказчик.

- 3.1.4. Осуществлять поиск наиболее выгодных по стоимости, срокам и качеству предоставляемых услуг туроператоров, оказывающих услуги по размещению и экскурсионному обслуживанию туристов.
- 3.1.5. Правильно и достоверно консультировать туристов по вопросам путешествий, особенностям въезда в иностранные государства, пребывания в них, а также действующих в них правил.
- 3.1.6. Правильно и своевременно оформлять туристические документы, а именно договоры, путевки, ваучеры, визы, страховки и другие.
- 3.1.7. Своевременно подавать данные Заказчику и в Систему бронирования туроператоров, не допуская задержек и опозданий.
- 3.1.8. Быть на связи с Заказчиком и туристами 24 часа в сутки 7 дней в неделю.
- 3.1.9. Заключать договоры с туристами и принимать оплату, либо указывать реквизиты для оплаты
- 3.1.10. Проявлять внимательность и бдительность в заполнении всех данных в Системе бронирования туроператоров, в том числе внимательно проверять принадлежность паспортов туристам, подлинность паспортов туристов и сроки их действия.
- 3.1.11. Проверять и перепроверять сведения вносимые в Систему бронирования туроператоров во избежание ошибок.
- 3.1.12. Соблюдать сроки внесения оплаты туристами.
- 3.1.13. Владеть информацией о чрезвычайных обстоятельствах в иностранных государствах, условиях по въезду в них, а также об условиях пребывания в иностранных государствах по маршруту следования туда и обратно.
- 3.1.14. Информировать туристов о необходимости сдачи ПЦР теста в процессе подготовки туристических документов (если ПЦР тест обязателен для въезда в иностранное государство).
- 3.1.15. Уведомлять туристов в разумный срок о форс-мажорных ситуациях (обстоятельствах непреодолимой силы) по вине 3-ей стороны (Туроператора).
- 3.1.16. Расписать стоимость тура для туристов.
- 3.1.17. Уведомить туристов и Заказчика при получении полной оплаты стоимости туристического тура о порядке, сроках и формах выдачи документов туристам:
 - 3.1.17.1. При выдаче документов в офисе - Исполнитель обязан заблаговременно уведомить Заказчика или его работников о подготовке документов и визите туриста.
 - 3.1.17.2. При выдаче документов удаленно - Исполнитель обязан заблаговременно предоставить туристические документы на электронную почту, указанную в Договоре с уведомлением туристов и Заказчика; правильно и внимательно отправить документы и текст с полным описанием маршрута следования (согласно шаблонному тексту «выдача документов»), и подписать договор с туристом.
- 3.1.18. За сутки до назначенного вылета уведомить туристов о вылете;
- 3.1.19. От начала и до конца сопровождать каждую заявку туриста, проверять статусы заявки при бронировании, своевременно отправлять счета на оплату в отдел бухгалтерии Заказчика.
- 3.1.20. Обеспечить в течении срока действия Договора своевременное, полное и качественное оказание Услуг.
- 3.1.21. Самостоятельно исполнять обязательства перед государственными органами, предусмотренные налоговым, трудовым, социальным законодательством РК и иными нормативно-правовыми актами Республики Казахстан.
- 3.1.22. Нести материальную ответственность перед Заказчиком за действия/бездействия, выразившиеся в причинение убытков Заказчику и возместить Заказчику все убытки и ущерб причиненные ошибками в работе с туристами.
- 3.1.23. Незамедлительно сообщить Заказчику о случаях возникновения обстоятельств, замедляющих ход оказания услуг или делающих дальнейшее их оказание невозможным.
- 3.1.24. В случае совершения путешествия в рабочих интересах (информационно-рекламные туры) предоставить полный отчет о посещенных отелях, а также предоставить фото и видео о проделанной работе, как доказательство рабочей поездки. Все расходы за поездку берет на себя Исполнитель.
- 3.1.25. Осуществлять качественное консультирование туристов о туристическом продукте, смотреть вебинары и участвовать в собраниях Заказчика, чтобы всегда иметь только актуальную информацию.
- 3.1.26. Предоставить Заказчику акты выполненных услуг, квитанции, договоры с туристами.

Выставить электронную счет фактуру по средством электронной цифровой подписи на портал esf.gov.kz. В случае не предоставления документов, в количестве и в срок, указанный в п.8.2. настоящего Договора, Заказчик имеет право не выплачивать оплату за оказанные услуги.

4. Права исполнителя

- 4.1. Исполнитель вправе:
 - 4.1.1. Требовать от Заказчика оплаты за фактически оказанные и принятые им услуги по Договору.
 - 4.1.2. Требовать выполнения условий Договора.
 - 4.1.3. Вносить рекомендации для улучшения оказания услуг по Договору.
 - 4.1.4. Содействовать модернизации программы привлечения клиентов.
 - 4.1.5. Привлекать туристов для Заказчика.

5. Обязанности Заказчика

- 5.1. Заказчик обязан:
 - 5.1.1. Вносить Исполнителю оплату за оказанные услуги, на основании подписанных документов, указанных в п.8.2. Договора, два раза в течении месяца - до 15 числа месяца и до конца месяца на реквизиты, указанные Исполнителем в п.14.

6. Права Заказчика

- 6.1. Заказчик вправе:
 - 6.1.1. В процессе оказания Услуг осуществлять проверку и контроль за полнотой и качеством исполнения Услуг и вносить свои замечания.
 - 6.1.2. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке при неисполнении и/или ненадлежащем исполнении Исполнителем обязательств по Договору, изменении стоимости Услуг Исполнителем без согласования с Заказчиком, письменно предупредив Исполнителя не позднее 1 (одного) календарного дня до даты расторжения Договора.
 - 6.1.3. В случае расторжения договора с Исполнителем по инициативе Заказчика, Заказчик вправе закрыть доступ к обучению на сайте www.oceanlove.kz. без права пользования учебным материалом, предоставленным Заказчиком, а также удалить Исполнителя со всех чатов, принадлежащих Заказчику.
 - 6.1.4. В случае периодических жалоб со стороны туристов на сервис и качество услуг, Заказчик вправе расторгнуть договор с Исполнителем без возврата денежных средств за курс «Онлайн Турагент» и закрыть доступ к учебным и информационным материалам Заказчика.
 - 6.1.5. В случае необходимости предоставить Исполнителю доверенность для представления интересов Заказчика в отношениях с юридическими и физическими лицами, государственных органах, государственных организациях и учреждениях, у нотариусов.
 - 6.1.6. В случае, если Исполнитель на протяжении трех месяцев не оказывает услуги Заказчику, Заказчик имеет право закрыть доступ к системам по работе с клиентами (Qui Quo, Tourvisor) без возврата средств за оплаченные тарифы.

7. Размер и условия оплаты

- 7.1. Общая стоимость Услуг по настоящему Договору составляет 30% от комиссионного вознаграждения тура, а именно от чистой прибыли Заказчика, за вычетом налогов и обязательных платежей, при выполнении оговоренного объема работы, имеется в виду сделанная расценка за заключенные договоры с туристами.
- 7.2. Оплата производится в течении 3 рабочих дней, по срокам согласно пункту 5.1.1. Договора, кроме выплаты через Банк и не позднее со дня вылета туристов в место назначения.
- 7.3. Уплата Заказчиком Исполнителю цены договора осуществляется путем перечисления средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в настоящем договоре.

8. Порядок приема - передачи оказанных услуг

- 8.1. Исполнитель ежемесячно представляет Заказчику для подписания Акты оказанных услуг по согласованной с ним форме, а именно правильным и своевременным заполнением СРМ (CRM) системы.
- 8.2. Заказчик совместно с Исполнителем осуществляет проверку качества, полноту объема оказанных Услуг и их соответствия условиям договора, и в случае отсутствия у Заказчика замечаний и разногласий с Исполнителем по оказанным Услугам, уполномоченные представители обеих Сторон подписывают Акты выполненных работ и Электронные счета фактуры в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения Заказчиком АВР и ЭСФ.
- 8.3. В случае, дополнительных расходов, возникшими по вине Исполнителя, в процессе оказания услуг туристам, все расходы за ущерб несет Исполнитель, незамедлительно поставив в известность Заказчика.

9. Ответственность сторон

- 9.1. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору, виновная Сторона несет ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 9.2. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за действия и упущения своей стороны, а также других лиц, привлеченных Исполнителем в рамках настоящего Договора.
- 9.3. При нарушении положений Договора, Исполнитель возмещает Заказчику все его убытки и ущерб, которые возникли по его вине, в том числе ущерб и убытки перед туристами и туроператорами.
- 9.4. Нарушение положений раздела 3 Договора является нарушением Договора и влечет для Исполнителя материальную ответственность, в виде полного возмещения ущерба и убытков Заказчика, при этом Стороны договорились, что возмещение будет выполнено в пределах одного месяца с момента обнаружения нарушения. Неоплата в пределах указанного срока влечет для Исполнителя штраф в размере 3% от ущерба за каждый день просрочки.
- 9.5. При нарушении Заказчиком сроков оплаты за оказанные по настоящему Договору Услуги более чем на 30 (тридцать) календарных дней. Исполнитель вправе потребовать от Заказчика выплаты пени в размере 0.01 % от невыплаченной в срок суммы за каждый день просрочки, но не более 2% (двух процентов) от суммы задолженности по на настоящему Договору.
- 9.6. Оплата штрафа не освобождает Стороны от выполнения принятых на себя по настоящему Договору обязательств.
- 9.7. В случае приема денежных средств Исполнителем, за оказание туристических услуг туристам на личные расчетные карт-счета, Заказчик вправе расторгнуть договор с Исполнителем и выставить счет на получение средств через Kaspi Pay, либо другие способы оплаты компании.
- 9.8. Исполнитель, при покупке курса «Онлайн Турагент» может пользоваться материалами и информацией на сайте www.oceanlove.kz, в тот период, пока является Исполнителем Заказчика - ТОО «OCEAN LOVE KZ», без права копирования и открытия собственных курсов. В случае, если Исполнитель создает собственный курс, схожий с курсом ТОО «OCEAN LOVE KZ», он обязан выплатить Заказчику 10 000 000 (десять миллионов) тенге за использование идеи, информационные материалы и структуру курса в течение одного месяца. Невыплата суммы влечет для Исполнителя штраф в размере 1% за каждый день просрочки оплаты.
- 9.9. Логин и пароли к сайтам туроператоров, являются конфиденциальной информацией Заказчика, тем самым не подлежат передачи третьим лицам. Нарушение этого положения влечет для Исполнителя штраф в размере 1 000 000 тенге и его оплату в течение одного месяца, невыплата суммы влечет для Исполнителя штраф в размере 1% за каждый день просрочки оплаты.
- 9.10. В случае бронирования туристического тура без договора и оплаты Заказчику, Заказчик несет 100% расходы за все неблагоприятные случаи, что может произойти с туром, поэтому Заказчик вправе взыскать с Исполнителя весь ущерб, понесенный из-за возникновения обстоятельств, замедляющих ход оказания услуг или делающих дальнейшее их оказание невозможным.
- 9.11. Исполнитель обязан осуществлять качественное консультирование о туристическом продукте, смотреть вебинары и участвовать в собраниях компании, чтобы всегда иметь только

актуальную информацию. В случае периодических жалоб со стороны туристов на сервис и качество услуг, Заказчик вправе расторгнуть договор без возврата денежных средств за курс «Онлайн Турагент» и закрыть доступ к материалам компании.

10.Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)

- 10.1 Стороны на период действия форс-мажорных обстоятельств освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (пожар, пандемия, наводнение, землетрясение, эмбарго, карантин, забастовка на транспорте, издание нормативных актов или распоряжений государственных органов, запрещающих или каким - либо иным образом препятствующих предоставлению услуг), при условии, что эти обстоятельства не зависели от воли Сторон и сделали невозможным исполнение любой из Сторон своих обязательств по Договору.
- 10.2 Срок исполнения обязательств по Договору продлевается соразмерно времени, в течение которого действовали обстоятельства непреодолимой силы, а также последствия, вызванные этими обстоятельствами.
- 10.3 Любая из Сторон, которая попала под действие обстоятельств, препятствующих выполнению ею обязательств обязана, в течении 3 (трех) календарных дней с даты их возникновения, в письменной форме, информировать другую Сторону о наступлении вышеперечисленных обстоятельств, а также о возможном сроке действия и окончании вышеупомянутых обстоятельств.

11.Порядок разрешения споров

- 11.1. Все споры и разногласия разрешаются, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, путем переговоров и составлением соответствующих протоколов, либо направлением письменных сообщений с указанием конкретного нарушения договорных обязательств. Письменное сообщение отправляется в течение 3 (трех) календарных дней со дня выявления соответствующего нарушения. Сторона, получившая письмо, обязана в течении 10 (десяти) календарных дней со дня его получения устранить соответствующее нарушение в противном случае будут применяться положения Договора, предусматривающие ответственность.
- 11.2. Все споры, разногласия или требования, возникающие из настоящего договора либо в связи с ним, в том числе касающиеся его нарушения, прекращения или недействительности, подлежат окончательному урегулированию в Арбитражном центре Национальной палаты предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен» согласно его действующему Регламенту.
- 11.3. Состав арбитража будет включать одного арбитра.
- 11.4. Местом проведения арбитражного разбирательства будет город Астана.
- 11.5. Языком арбитражного разбирательства будет русский язык.
- 11.6. Настоящий договор регулируется нормами материального права Республики Казахстан
- 11.7. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.

12.Срок действия договора

- 12.1. Договор вступает в силу с даты подписания уполномоченными представителями Сторон, скрепления печатями и действует сроком на 1 год, а в части исполнения финансовых обязательств до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

13.Прочие условия

- 13.1. Любые изменения и дополнения к Договору должны быть совершены в письменной форме и подписаны, уполномоченными на то представителями Сторон.
- 13.2. Договор составлен в двух экземплярах, имеющий одинаковую юридическую силу, по одному

экземпляру для каждой из сторон.

- 13.3. В случае изменения юридического адреса, либо адреса фактического нахождения, изменения банковских реквизитов, а также изменение иных данных Исполнителя, отраженных в реквизитах настоящего Договора, Исполнитель обязан в срок не позднее, чем за 3 (три) календарных дня с момента наступления данных событий уведомить об этом Заказчика.
- 13.4. В случае, бронирования тура Исполнителем, для собственного путешествия, либо третьих лиц (родители, дети), Исполнитель обязан, поставить в известность бухгалтерский отдел Заказчика, и выплатить ТОО «OCEAN LOVE KZ», 2% от суммы Брутто (по каталогу), которые покрывают налоговые расходы компании.

14. Адреса и реквизиты сторон

ЗАКАЗЧИК:

**Товарищество с ограниченной ответственностью
Туристическое агентство «OCEAN LOVE KZ»**
БИН 230840012247
Место нахождение: г. Астана, проспект
Кабанбай батыр, дом 58 А, НП-5
ИИК: KZ30722S000028600140
Банк: АО “ Kaspi Bank”
БИК: CASPKZKA
Телефон: +77752013703
e-mail: ocean.love@list.ru

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Индивидуальный предприниматель:
ИИН:
Место нахождение:
ИИК:
Банк:
БИК:
Телефон:
e-mail:

Генеральный директор
Башенова М.М.