



ВНУТРЕННИЙ РЕГЛАМЕНТ • ДЛЯ КЛИЕНТОВ

ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ И ВОЗВРАТА

Порядок бронирования, оплаты, изменения и отмены заказов

Настоящие Правила устанавливают порядок бронирования, оплаты, изменения и отмены туристских продуктов и сопутствующих услуг, предоставляемых туристическим агентством "[Название]" (далее - "Агентство"). Все клиенты обязаны ознакомиться с Правилами до оформления заказа.

⚠ Важно: Условия бронирования и возврата зависят от конкретного туроператора, отеля, авиакомпании и других поставщиков услуг. Настоящие Правила являются общими, а конкретные условия для каждого заказа озвучиваются при бронировании.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- **1.1.** Бронирование Тура осуществляется на основе заявки клиента, поданной через сайт, по телефону, электронной почте или лично в офисе Агентства.
- **1.2.** Заявка должна содержать полные и достоверные данные о всех участниках поездки (ФИО, даты рождения, паспортные данные, контактная информация).
- **1.3.** Агентство не несет ответственности за ошибки в данных, предоставленных клиентом, и за убытки, связанные с такими ошибками.
- **1.4.** После подтверждения бронирования со стороны туроператора, Агентство выставляет счет на оплату и направляет клиенту подтверждение бронирования (ваучер, электронные билеты, страховку).

2. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- **2.1.** Оплата производится в рублях РФ (по курсу туроператора на день оплаты, если стоимость указана в иностранной валюте).
- **2.2.** Способы оплаты: наличные в офисе, банковская карта, безналичный перевод на расчетный счет Агентства.
- **2.3.** Обычно требуется 100% предоплата. В отдельных случаях (например, при раннем бронировании) возможна частичная предоплата с доплатой до окончательной даты.
- **2.4.** Сроки оплаты указываются в счете или подтверждении бронирования. В случае нарушения сроков оплаты Агентство вправе аннулировать бронирование без предварительного уведомления.

3. ИЗМЕНЕНИЕ БРОНИРОВАНИЯ

- **3.1.** Любые изменения (даты, отель, состав участников, дополнительные услуги) возможны только при согласии туроператора и в соответствии с его правилами.
- **3.2.** За изменения, внесенные по инициативе клиента, может взиматься плата (в размере, установленном туроператором). Агентство уведомляет клиента о размере таких расходов до внесения изменений.
- **3.3.** Если изменения невозможны (например, билеты уже выписаны), клиент может отменить бронирование и оформить новый заказ (согласно правилам отмены).

4. ОТМЕНА БРОНИРОВАНИЯ (АННУЛЯЦИЯ)

4.1. Отмена бронирования по инициативе клиента производится путем письменного уведомления Агентства (по электронной почте или лично). Момент отмены определяется по времени получения уведомления.

4.2. Размер штрафных санкций при отмене зависит от сроков до начала поездки и установлен туроператором. Ориентировочные сроки и размеры штрафов (могут отличаться в зависимости от направления и туроператора):

Срок до начала тура	Размер штрафа (от стоимости тура)
Более 30 дней	0-10% (в зависимости от туроператора)
От 15 до 30 дней	10-30%
От 7 до 14 дней	30-50%

Срок до начала тура	Размер штрафа (от стоимости тура)
Менее 7 дней	50-100%
В день вылета (no-show)	100% (без возврата)

4.3. К отмене бронирования также применяются штрафы авиакомпаний (за возврат авиабилетов), которые могут составлять 50-100% стоимости билетов, в зависимости от тарифа.

4.4. Если клиент не явился на посадку (no-show), возврат денежных средств не производится.

 **Важно:** Точный размер штрафа зависит от конкретного туроператора, отеля, авиакомпании и указывается в подтверждении бронирования. Клиент обязан ознакомиться с этими условиями до оплаты.

5. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

- **5.1.** Возврат денежных средств осуществляется на основании заявления клиента на возврат.
- **5.2.** Срок возврата зависит от туроператора и может составлять от 10 до 45 рабочих дней с момента получения подтверждения о возврате от туроператора.
- **5.3.** Возврат производится на банковскую карту или расчетный счет клиента, с которого была произведена оплата (или по его письменному поручению).
- **5.4.** Из возвращаемой суммы удерживаются фактически понесенные расходы и штрафы туроператора, о которых клиент был уведомлен при бронировании.
- **5.5.** Если отмена произошла по инициативе туроператора (отмена рейса, закрытие страны и т.п.), возврат осуществляется в соответствии с условиями туроператора (обычно полный возврат или перебронирование).
- **5.6.** Агентское вознаграждение, удержанное Агентством, возврату не подлежит, если тур состоялся (даже частично) или если отмена произошла по вине клиента (кроме случаев, когда агентство не оказало услуги).

6. ОСОБЫЕ СЛУЧАИ

6.1. Отказ в визе

- Получение визы является ответственностью клиента. Агентство оказывает консультационную и документальную поддержку, но не гарантирует получение визы.
- При отказе в визе возврат денежных средств производится за вычетом фактически понесенных расходов и штрафов, установленных туроператором (обычно от 30 до 100%).
- Рекомендуется оформлять страховку от невыезда, которая покрывает риски отказа в визе.

6.2. Форс-мажор

- В случае форс-мажорных обстоятельств (стихийные бедствия, военные действия, карантин, запреты на выезд и т.п.) возврат производится согласно условиям туроператора и законодательству РФ.
- Агентство не несет ответственности за невозможность исполнения обязательств из-за форс-мажора.

6.3. Несоответствие ожиданиям

- Субъективные оценки клиента (отель не понравился, не оправдал ожиданий) не являются основанием для возврата денежных средств, если услуги были оказаны в соответствии с описанием и договором.

7. ДОСУДЕБНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- Все претензии по качеству услуг принимаются Агентством в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания поездки.
- Срок рассмотрения претензии - 10 рабочих дней.
- При несогласии с решением Агентства клиент имеет право обратиться в суд или в Роспотребнадзор.

 **Важно:** Настоящие Правила не являются договором. Условия конкретного бронирования фиксируются в подтверждении бронирования (ваучере) и договоре на оказание туристических услуг.

 **Совет для клиента:** Внимательно ознакомьтесь с условиями бронирования, штрафами за отмену и правилами возврата до оплаты. При необходимости

задайте вопросы менеджеру Агентства.

Утверждаю:

_____ / _____

(должность, ФИО, подпись)

"__" _____ 20__ г.

© Бизнес-пакет: Туристическое агентство - Правила бронирования и возврата, версия 1.0.
Актуальная версия правил размещена на сайте Агентства. Агентство оставляет за собой
право вносить изменения в Правила с предварительным уведомлением.