

УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ И ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

туристического агентства «[Название компании]»

Дата вступления в силу: [ДД.ММ.ГГГГ]

Основание: Публичная оферта на оказание туристических услуг

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Условия (далее — «Условия») регулируют порядок бронирования, оплаты и возврата денежных средств при приобретении туристических услуг.

1.2. Бронирование тура считается состоявшимся после заключения Договора и внесения предоплаты.

1.3. Полная стоимость тура должна быть оплачена не позднее, чем за [X] дней до начала тура, если иное не указано в Договоре.

2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Этапы бронирования:

1. Выбор тура и подача заявки
2. Подтверждение наличия мест
3. Заключение Договора
4. Внесение предоплаты
5. Подготовка документов
6. Полная оплата тура
7. Получение полного пакета документов

2.2. Сроки подтверждения брони:

- Стандартные туры: в течение 24 часов
- Сложные маршруты: в течение 48 часов
- Горящие туры: немедленное подтверждение

2.3. Гарантированное бронирование:

Бронирование считается гарантированным после внесения предоплаты в размере:

- **30%** от стоимости тура — при бронировании за 45 и более дней
- **50%** от стоимости тура — при бронировании за 30-44 дня
- **100%** от стоимости тура — при бронировании менее чем за 30 дней

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

3.1. Способы оплаты:

- Банковский перевод
- Банковской картой онлайн
- Наличными в офисе
- Электронные платежные системы

3.2. Сроки оплаты:

- Предоплата: в течение 3 банковских дней после заключения Договора
- Полная оплата: согласно графику платежей в Договоре

3.3. Комиссии:

- Комиссия банка/платежной системы оплачивается Заказчиком
- Агентство не взимает дополнительных комиссий

4. ОТКАЗ ОТ ТУРА. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА

4.1. Отказ по инициативе Заказчика:

А. При отказе более чем за 30 дней до начала тура:

- Удерживается предоплата в размере ****10%**** от стоимости тура
- Возвращается ****90%**** от внесенной суммы

Б. При отказе за 15-30 дней до начала тура:

- Удерживается ****30%**** от стоимости тура
- Возвращается ****70%**** от внесенной суммы

В. При отказе за 7-14 дней до начала тура:

- Удерживается ****50%**** от стоимости тура
- Возвращается ****50%**** от внесенной суммы

Г. При отказе менее чем за 7 дней до начала тура:

- Удерживается ****100%**** от стоимости тура
- Возврат не осуществляется

4.2. Отказ по вине Агентства:

При невозможности оказать услуги по вине Агентства или туроператора:

- Полный возврат всех внесенных средств
- Или предложение альтернативного тура аналогичной стоимости
- Компенсация фактически понесенных убытков

4.3. Форс-мажорные обстоятельства:

В случае форс-мажора (военные действия, стихийные бедствия, эпидемии):

- Возврат осуществляется согласно условиям туроператора
- Возможен перенос тура на другие даты
- Удерживаются только фактические расходы

5. ИЗМЕНЕНИЯ В БРОНИРОВАНИИ

5.1. Изменение дат:

- Возможно при наличии свободных мест
- Взимается административный сбор: **1 500 рублей**
- Пересчет стоимости по актуальным ценам

5.2. Изменение состава группы:

- Добавление участников: возможно при наличии мест
- Замена участника: сбор **2 000 рублей** + переоформление документов
- Уменьшение группы: условия как при отказе (раздел 4)

5.3. Изменение отеля/программы:

- Возможно при наличии предложений
- Пересчет стоимости
- Взимается сбор за переоформление

6. ОТМЕНА ТУРА ТУРОПЕРАТОРОМ

6.1. При отмене тура туроператором:

- Полный возврат денежных средств
- Или предложение альтернативного тура
- Уведомление не менее чем за 10 дней до выезда

6.2. При изменении программы туроператором:

- Уведомление Заказчика
- Возможность отказа от тура с возвратом средств
- Компенсация разницы в стоимости (при ухудшении условий)

7. ВИЗОВЫЕ ОТКАЗЫ

7.1. При отказе в визе:

- Возвращаются все оплаченные средства, кроме:
 - Консульского сбора
 - Сервисного сбора визового центра
 - Расходов на подготовку документов (3 000 рублей)

7.2. Для получения возврата необходимо предоставить:

- Официальный отказ консульства
- Копии всех документов
- Заявление на возврат

8. НЕВЫЛЕТ ПО ВИНЕ ЗАКАЗЧИКА

8.1. При неявке в аэропорт:

- Стоимость тура не возвращается
- Возможен возврат такс и сборов (при наличии подтверждения от перевозчика)

8.2. Опоздание на рейс:

- Переоформление билетов за счет Заказчика
- Доплата за изменение бронирования

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА

9.1. Возврат за неиспользованные услуги:

- Питание: возврат при отказе не менее чем за 24 часа
- Экскурсии: возврат при отказе не менее чем за 48 часов
- Трансфер: возврат не осуществляется при неиспользовании

9.2. Частичное использование тура:

Возврат рассчитывается пропорционально неиспользованным дням за вычетом:

- Неустойки туроператора
- Фактических расходов
- Комиссии банка

10. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ВОЗВРАТА

10.1. Для оформления возврата необходимо:

1. Подать письменное заявление
2. Предоставить оригиналы документов
3. Написать заявление на возврат денежных средств

10.2. Сроки рассмотрения заявления: 10 рабочих дней

10.3. Сроки возврата денежных средств:

- На банковскую карту: 10-30 рабочих дней
- Банковским переводом: 5-15 рабочих дней
- Наличными: в течение 3 рабочих дней после одобрения

11. СПОРЫ И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ

11.1. Все споры решаются в досудебном порядке

11.2. При невозможности достижения согласия спор передается в суд по месту нахождения Агентства

11.3. Претензии принимаются в письменном виде в течение 20 дней после окончания тура

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Настоящие Условия являются неотъемлемой частью Договора

12.2. Агентство оставляет за собой право изменять Условия с обязательным уведомлением Заказчика

12.3. Все изменения вступают в силу после публикации на сайте

****ПРИЛОЖЕНИЕ 1:**** Форма заявления на возврат денежных средств

****ПРИЛОЖЕНИЕ 2:**** График удержаний при отказе от тура

****ПРИЛОЖЕНИЕ 3:**** Контактные данные для оформления возврата

****Генеральный директор****

[Название компании]

_____ / [ФИО руководителя] /

М.П.

[Дата составления документа]

Документ составлен в соответствии с Федеральным законом № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Гражданским кодексом РФ.