

УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

туристического агентства «[Название компании]»

Дата вступления в силу: [ДД.ММ.ГГГГ]

Юридический адрес: [Адрес]

ИНН/КПП: [Номера]

ОГРН: [Номер]

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Условия определяют порядок оказания услуг туристическим агентством «[Название компании]» (далее — «Агентство») и являются неотъемлемой частью Договора публичной оферты.

1.2. Агентство действует как посредник между Заказчиком и фактическими исполнителями туристических услуг (туроператорами, перевозчиками, отелями и др.).

1.3. Фактическое оказание туристических услуг осуществляют третьи лица — туроператоры, внесенные в Единый федеральный реестр туроператоров.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

2.1. **Информационно-консультационные услуги:**

- Подбор тура согласно критериям Заказчика
- Предоставление информации о направлениях, отелях, экскурсиях
- Консультации по визовым требованиям
- Информирование о скидках и специальных предложениях

2.2. **Организационные услуги:**

- Бронирование тура у туроператора
- Оформление договора на оказание туристических услуг
- Подготовка полного пакета документов
- Координация действий всех участников процесса

2.3. **Документационные услуги:**

- Оформление страхового полиса
- Подготовка транспортных документов
- Оформление визовой документации (через визовый центр)
- Составление программы тура

2.4. **Сопроводительные услуги:**

- Инструктаж перед поездкой
- Круглосуточная информационная поддержка
- Содействие в разрешении проблем во время поездки

- Помощь в оформлении претензий по завершении тура

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Этап 1: Консультация и подбор

- Получение заявки от Заказчика
- Анализ потребностей и возможностей
- Подбор 3-5 вариантов тура
- Предоставление детальной информации

3.2. Этап 2: Бронирование и оформление

- Подтверждение бронирования у туроператора
- Заключение договора с Заказчиком
- Внесение предоплаты
- Оформление необходимых документов

3.3. Этап 3: Подготовка к поездке

- Формирование полного пакета документов
- Проведение инструктажа
- Передача документов Заказчику
- Уведомление о всех изменениях

3.4. Этап 4: Сопровождение во время тура

- Круглосуточная поддержка по телефону
- Связь с представителем туроператора
- Помощь в экстренных ситуациях

3.5. Этап 5: Завершение обслуживания

- Прием обратной связи
- Помощь в разрешении возможных вопросов
- Подготовка документов для претензий (при необходимости)

4. СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1. **Время обработки заявок:**

- Онлайн-заявки: в течение 30 минут в рабочее время
- Телефонные звонки: ответ не позднее 15 секунд
- Электронные письма: ответ в течение 2 рабочих часов

4.2. **Качество предоставляемой информации:**

- Полнота и достоверность данных
- Актуальность информации (обновление ежедневно)
- Наличие фотографий и подробных описаний

4.3. ****Профессионализм сотрудников:****

- Обязательное обучение и сертификация
- Регулярное повышение квалификации
- Знание не менее 1 иностранного языка

5. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКАЗЧИКУ

5.1. ****Предоставление информации:****

- Точные паспортные данные всех участников
- Контактные данные (телефон, email)
- Специальные требования (питание, размещение и др.)
- Информация о состоянии здоровья (при необходимости)

5.2. ****Своевременность действий:****

- Оплата согласно графику платежей
- Предоставление документов в установленные сроки
- Соблюдение сроков подачи на визу

5.3. ****Соблюдение правил:****

- Правил перевозчика
- Правил отеля
- Законодательства страны пребывания
- Условий страхового полиса

6. ОГРАНИЧЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

6.1. ****Агентство НЕ несет ответственность за:****

- Качество услуг, оказываемых туроператорами и другими третьими лицами
- Изменение цен туроператорами
- Отмену или изменение рейсов перевозчиками
- Действия государственных органов (таможня, пограничная служба, консульства)
- Форс-мажорные обстоятельства

6.2. ****Агентство ОТВЕЧАЕТ за:****

- Качество предоставленных консультаций
- Правильность оформления документов
- Своевременность информирования
- Сохранность конфиденциальной информации

7. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

7.1. ****Гарантии Агентства:****

- Соответствие услуг описанию
- Квалификация сотрудников
- Защита персональных данных
- Использование только проверенных партнеров

7.2. ****Порядок предъявления претензий:****

- Письменное заявление в течение 20 дней после завершения тура
- Приложение подтверждающих документов
- Рассмотрение в течение 10 рабочих дней
- Выплата компенсации (при признании претензии обоснованной)

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

8.1. ****Защита данных:****

- Соответствие ФЗ-152 «О персональных данных»
- Шифрование передаваемой информации
- Ограниченный доступ к данным

8.2. ****Использование информации:****

- Только для целей оказания услуг
- Не передается третьим лицам без согласия Заказчика
- Уничтожается после истечения сроков хранения

9. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

9.1. ****В программу тура:****

- По согласованию с туроператором
- С письменного согласия Заказчика
- С пересчетом стоимости (при необходимости)

9.2. ****В настоящие Условия:****

- Уведомление за 10 дней до вступления в силу
- Публикация на сайте Агентства
- Действие для новых заказов

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящие Условия являются публичной офертой

10.2. Акцепт Условий осуществляется путем бронирования тура

10.3. Все споры решаются в соответствии с законодательством РФ

****КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:****

****Туристическое агентство «[Название компании]»****

Адрес: [Адрес]

Телефон: [Телефон]

Email: [Email]

Сайт: [Сайт]

Режим работы: [Часы работы]

****Ответственное лицо:**** [ФИО]

Должность: [Должность]

Телефон: [Телефон]

****Директор****

[Название компании]

_____/[ФИО директора]/

М.П.

[Дата]