

## **ПРАВИЛА АННУЛЯЦИИ ПОДТВЕРЖДЕННОЙ БРОНИ И РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ**

### **Правила аннуляции подтвержденной брони.**

1. Рекомендуем, прежде всего, получить письменную аннуляцию от заказчика в подтверждении серьезности его намерений. Во избежание неприятных ситуаций, связанных с информацией о размере удерживаемых из суммы возврата расходов, произведенных исполнителем, настоятельно советуем информировать заказчиков в момент продажи путевки о их возможных размерах. Данную информацию можно получить из информационного листа, который находится в личном кабинете системы online. Рекомендуем распечатать информационный лист и отдать заказчику.
2. После получения от заказчика отказа Агентство делает запрос на аннуляцию в системе online или присылает аннуляцию по электронной почте на адрес [agent@vs-travel.ru](mailto:agent@vs-travel.ru). Обращаем внимание, что отказ от туристского продукта принимается только от заказчика, оформившего договор реализации туристского продукта, либо от лица, которое действует от имени заказчика на основании письменной доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.
3. Заявка на аннуляцию считается принятой с момента подтверждения ее получения Туроператором. Аннуляции не принимаются в общепринятые выходные и праздничные дни. Отказ Агентства от туристского продукта по телефону (устно) не принимается – такое сообщение будет принято к сведению, но не повлечет каких-либо действий со стороны Туроператора.
4. После получения аннуляции производится перерасчет стоимости туристского продукта, согласно размерам фактических затрат, произведенных Туроператором в целях исполнения договора. Возврат денежных средств Агентству производится тем способом, которым была произведена оплата.
5. Справка о произведенных фактических затратах предоставляется Агентству на основании письменного заявления заказчика.
6. При безналичной форме оплаты возврат производится на основании отсканированной копии письма от Агентства за подписью и печатью руководителя организации. Оригинал письма необходимо передать или выслать письмом вместе с отчетными документами в офис по адресу: 111024, г. Москва, Авиамоторная д.12, оф.818

### **Порядок предъявления и рассмотрения претензий к качеству туристского продукта.**

1. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора (даты окончания поездки) и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии. Данные сроки установлены статьей 10 Федерального Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Право на предъявление претензии имеют:

- заказчики туристского продукта, заключившие договор о реализации туристского продукта с Агентством;
- туристические агентства, реализующие туристический продукт Туроператора непосредственно от своего имени и заключившие с туристом договор о реализации туристского продукта;
- уполномоченное лицо от имени заказчика турпродукта. В случае предъявления претензии от имени туриста уполномоченным лицом, право на это предъявление должно быть подтверждено доверенностью, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Претензия должна содержать следующие обязательные сведения:

- наименование заявителя претензии: для юридических лиц – данные свидетельства о государственной регистрации в качестве юридического лица, для физических лиц – фамилия, имя и отчество;
- местонахождение юридического лица (индекс, республика, край, область, город, населенный пункт, улица, номера дома, корпуса и квартиры), а для физических лиц – данные документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий), адрес, по которому следует направлять ответ на претензию и адрес регистрации заявителя; основание для предъявления претензии (описание обстоятельств, являющихся основанием для предъявления претензии);
- сумма претензии;
- банковские реквизиты (для юридических лиц);
- подпись подающего претензию и дату её составления;
- перечень документов, подтверждающих предъявленные требования и прилагаемые к претензии.

Прилагаемые документы должны подтверждать факт и действительный размер причиненного заявителю претензии ущерба. Прилагаемые документы удостоверяются подписями ответственных лиц.

4. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются на имя руководителя Туроператора.

5. Претензия от заказчика туристского продукта направляется Туроператору с сопроводительным письмом Агентства, оформленным на бланке Агентства, с указанием даты оформления и исходящего номера.

6. Туроператор рассматривает полученную претензию, соответствующую указанным выше требованиям, и уведомляет Агентство в письменной форме о результатах ее рассмотрения.

7. При частичном удовлетворении или отклонении претензии Агентства в уведомлении указывается основание принятого решения. Уведомление Туроператора подписывается уполномоченным лицом.