

**ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ УСЛУГ В СИСТЕМЕ БРОНИРОВАНИЯ, ОФОРМЛЕНИЯ  
ДОКУМЕНТОВ ТУРИСТОВ В  
ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ, ПЕРЕДАННЫХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ  
ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ"  
ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ.**

Настоящие ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ УСЛУГ В СИСТЕМЕ БРОНИРОВАНИЯ, ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ ТУРИСТОВ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ, ПЕРЕДАННЫХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ" ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ (далее по тексту – Правила), устанавливают общие правила и условия доступа Заказчика в Систему бронирования Туроператора, работы зарегистрированного Заказчика в Системе бронирования (работа с ресурсами Системы бронирования), а также организацию документооборота между Туроператором и Заказчиком посредством каналов международной компьютерной сети Интернет в целях: подбора Заказчиком туристского продукта, подачи Заявки на бронирование, а также формирования Туроператором документов туристов в электронном виде для последующей отправки их на электронную почту Заказчика для их распечатывания на бумажном носителе.

Термины, используемые в настоящих Правилах бронирования услуг в Системе бронирования, оформления документов туристов в электронном виде, переданных с использованием информационно-телекоммуникационной сети «интернет» для физических лиц, понимаются и трактуются сторонами в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным Законом РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», утвержденными постановлением Правительства РФ «Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта», иными, регулирующими туристскую деятельность, законами и подзаконными актами РФ.

В случае противоречия настоящих Правил императивным нормам действующего российского законодательства, применению подлежат императивные нормы действующего российского законодательства.

**ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ**

**Сайт Туроператора** - <http://www.ntk-intourist.ru>

**Система бронирования** Туроператора – электронная система бронирования, размещенная на сайте Туроператора в разделе «Туристам», позволяющая зарегистрированным пользователям в режиме On-line бронировать туристский продукт, получать информацию о наличии туристского продукта, мест на рейсах перевозчиков, номеров отелей и другую информацию, касающуюся путешествия.

**Заказчик** – турист и (или) иное физическое лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, и использующее для этой цели Систему бронирования.

**Личный кабинет Заказчика** – автоматизированный доступ в электронную систему бронирования, размещенный на сайте Туроператора в разделе «Туристам», позволяющий пользователям регистрироваться в системе бронирования, авторизоваться, бронировать туристский продукт, отслеживать статусы заявки на бронирование на всех этапах, принимать условия договора публичной оферты, вести переписку с менеджером Туроператора, оплачивать стоимость туристского продукта, просматривать архив заявок на бронирование и историю каждой заявки на бронирование.

**Учётная запись** – запись, содержащая сведения, которые Заказчик сообщает о себе в Системе бронирования Туроператора.

**Логин** - Имя учетной записи Заказчика в Системе бронирования Туроператора.

**Пароль** – секретное слово или набор символов, предназначенный для подтверждения личности и полномочий Заказчика, используемый для защиты информации от несанкционированного доступа и аутентификации Заказчика.

**Заявка на бронирование** /Заявка на бронирование туристского продукта – совокупность вносимых Заказчиком данных в Системе бронирования Туроператора, с присвоенным номером бронирования, содержащих информацию о туристском продукте и туристе.

**История по путевке** – электронный документ Системы бронирования Туроператора, в котором фиксируются все действия Заказчика и Туроператора по конкретной Заявке на бронирование. Данные, зафиксированные в Истории путевки, не могут быть изменены ни одной из сторон.

**Загранпаспорт** – это паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации.

**Онлайн документы путешествия (сокращенное наименование - «ОД Путешествия»)** - Документы туристов в электронном виде: маршрут/квитанция (или маршрутная квитанция) электронного билета; ваучер, полис страхования медицинских расходов граждан, выезжающих за рубеж и иные документы, необходимые для совершения путешествия, находящиеся в Системе бронирования Туроператора.

**Экранное представление ОД путешествия** – сформированный Туроператором с помощью специальных программных средств пакет документов в виде экранных форм, содержащий данные о туристах, внесенные Заказчиком через Систему бронирования Туроператора, а также другие документные сведения, подтверждающие бронирование услуг, включенных в туристский продукт.

**Бумажное представление ОД путешествия** – распечатанный Туроператором или Заказчиком –на бумажном носителе пакет документов надлежащего качества, на основании которых осуществляется доступ туристов к услугам, включенным в туристский продукт. Под надлежащим качеством ОД путешествия понимается их оформление на листах бумаги формата А4, при условии нормального качества воспроизведения документной информации, позволяющей прочитать ее без каких-либо изъятий или двояких толкований.

**Город фиксации заявки** - а) в случае, если в Заявке на бронирование присутствует услуга «авиаперелет», то городом фиксации считается город, из которого Туристы по указанной Заявке совершают вылет в страну временного пребывания,

б) в случае, если в Заявке на бронирование отсутствуют услуги «авиаперелет», то городом фиксации считается город Москва.

\* - Московское время.

\*\* - Местное время (зависит от города фиксации заявки).

**Внутренний курс валют Туроператора** – курсы валют, устанавливаемые Туроператором ежедневно и применяемые для пересчета стоимости туристского продукта в рубли РФ в договорах, заключаемых с Заказчиком. Внутренний курс Туроператора размещен на сайте Туроператора.

Центральный офис Туроператора – один из офисов, расположенных по адресам:

г. Москва, 5-й Донской проезд, д 15/5,

г. Санкт-Петербург, Социалистическая улица, 14-А,

г. Екатеринбург Пушкина улица, 14

## 1. УСЛОВИЯ РЕГИСТРАЦИИ ЗАКАЗЧИКА В СИСТЕМЕ БРОНИРОВАНИЯ ТУРОПЕРАТОРА.

1.1. До регистрации Заказчик должен ознакомиться с Инструкцией по работе в Системе бронирования Туроператора, которая размещена на сайте Туроператора.

1.2. Основанием для регистрации Заказчика в Системе бронирования Туроператора является процедура самостоятельной регистрации на сайте Туроператора.

1.3. Заказчик регистрируется в Системе бронирования Туроператора путем заполнения регистрационной формы в разделе «Личный кабинет» на сайте Туроператора, содержащей следующие обязательные поля:

- Фамилия;
- Имя;
- Отчество;
- E-mail;
- Мобильный телефон;
- Логин;
- Пароль.

После заполнения регистрационной формы Заказчик нажимает кнопку «Зарегистрироваться», Возможность нажать указанную кнопку возникает только после того как, Заказчик проставляет галочку в ячейке «настоящим подтверждаю, что с Правилами бронирования услуг в системе бронирования, оформления документов туристов в электронном виде, переданных с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для физических лиц ознакомлен и согласен».

После нажатия кнопки «Зарегистрироваться» на электронную почту Заказчика, указанную в регистрационной форме, отправляется в автоматическом режиме электронное письмо с темой «Пароль в системе Он-лайн бронирования».

После регистрации сразу же создается Учетная запись Заказчика и ему присваивается логин и пароль, указанные им в регистрационной форме.

1.4. Идентификация Заказчика осуществляется по логину и паролю, которые были указаны Заказчиком при регистрации на сайте Туроператора.

1.5. Заказчик автоматически подтверждает факт получения им логина и пароля, для работы в указанной Системе, в момент оформления первой заявки на бронирование туристского продукта посредством Системы бронирования Туроператора.

1.6. Туроператор осуществляет взаимодействие с Заказчиком, используя следующие каналы связи:

- Электронную почту Заказчика, указанную им в системе бронирования;
- Телефон Заказчика, указанный им в системе бронирования;
- Поле «Переписка» в Заявках на бронирование, сделанных Заказчиком.

1.7. Заказчик обязуется заходить в раздел «Личный кабинет» для отслеживания статуса Заявок на бронирование туристского продукта, при этом Заказчик несет ответственность за возникшие неблагоприятные последствия в случае не исполнения указанной обязанности.

## 2. РАБОТА В СИСТЕМЕ БРОНИРОВАНИЯ ТУРОПЕРАТОРА

### 2.1. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАЯВКИ НА БРОНИРОВАНИЕ

2.1.1. Для бронирования туристского продукта в Системе бронирования Туроператора Заказчик использует раздел «Поиск/бронирование тура» в указанной Системе.

**Важно: оформление Заявки на бронирование туристского продукта через Систему бронирования Туроператора возможно в случаях:**

**А. если вылет на следующий день после бронирования , и Заявка на бронирование туристского продукта подана до 15:00 часов по Московскому времени, при условии, что следующий день не является воскресеньем или понедельником.**

**Б. бронирования туристского продукта в страну, для посещения которой необходимо иметь визу:**

**Б.1. - при ее наличии у Заказчика и/или туристов, либо**

**Б.2. - при ее отсутствии, при условии, что Заявка на бронирование туристского продукта подается в срок, необходимый для ее оформления Туроператором, указанный в разделе «Визы» на сайте Туроператора и в Заявке на бронирование туристского продукта Заказчик указал о необходимости ее оформления Туроператором.**

**В случае отсутствия в Заявке на бронирование туристского продукта указания Заказчика о необходимости оформления Туроператором визы, презюмируется ее наличие у Заказчика и/или туристов, при этом Заказчик несет ответственность за наступление негативных последствий в случае отсутствия действительной визы на момент выполнения туристского продукта.**

**Список необходимых документов для оформления визы Туроператором содержится на сайте Туроператора в разделе «Визы».**

**заявки на бронирование туристского продукта, с вылетом на следующий день после бронирования, и подаваемые позже 15.00 часов по Московскому времени, или если день, следующий за бронированием, является воскресеньем или понедельником, подлежат оформлению через офисы продаж Туроператора, указанные на сайте Туроператора.**

2.1.2. После выбора необходимых условий туристского продукта (город вылета, страна пребывания, город, дата начала путешествия, продолжительность тура, тип тура, количество взрослых и детей, категория и/или название отеля, тип питания), входящих в туристский продукт, согласно форме Туроператора, расположенной на сайте Туроператора, Заказчик нажимает на кнопку «Показать цены» и получает таблицу с ценами на интересующий туристский продукт. После выбора конкретного туристского продукта,

Заказчик нажимает на кнопку «Купить» и переходит по ссылке в окно «Подача заявки», в котором Заказчику представлена полная информация по услугам, относящимся к туристскому продукту.

После заполнения всех обязательных информационных полей, содержащих информацию о туристах Заказчик нажимает кнопку «Забронировать». Возможность нажать указанную кнопку возникает только после того как, Заказчик нажмет на кнопку «с условиями Договора реализации туристского продукта ознакомлен и согласен».

К информации о туристах относится:

- Ф.И.О. При этом, если данные вносятся на русском языке, то фамилия и имя автоматически дублируются Системой бронирования на английский язык способом транслитерации (простого замещения русских букв на английские).

**Внимание! Заказчик обязан произвести проверку написания фамилии и имени с указанными в заграничном паспорте данными и, в случае необходимости, внести соответствующие исправления;**

- дата рождения – день/месяц/год;
- данные заграничного паспорта – серия, номер, срок действия в случае бронирования тура с выездом за пределы РФ;
- гражданство;
- сведения о регистрации по месту жительства и/или регистрации по месту пребывания (если применимо);
- данные российского паспорта – серия, номер, кем и когда выдан;

К каждой Заявке на бронирование туристского продукта Заказчика заключается Договор реализации туристского продукта, выступающий публичной офертой, при этом указанная заявка выступает Приложением к Договору реализации туристского продукта.

2.1.3. С момента нажатия кнопки «Забронировать» Заявка на бронирование туристского продукта считается поданной, Договор о реализации туристского продукта заключенным. Заказчик несет все права и обязательства по Договору о реализации туристского продукта, в том числе связанным с отказом от туристского продукта по собственной инициативе, в соответствии с условиями Договора реализации туристского продукта. Стоимость туристского продукта указывается в Договоре реализации туристского продукта, а также в поле «Задолженность» в разделе «Личный кабинет» Заказчика по соответствующей Заявке на бронирование.

2.1.4. Подача Заявки на бронирование туристского продукта отображается с разделе «Личный кабинет» Заказчика.

2.1.5. Заказчик обязуется оплатить стоимость туристского продукта по соответствующему Договору о реализации туристского продукта в размере и в сроки, указанные в Договоре реализации туристского продукта.

В Договоре реализации туристского продукта может быть указан один из вариантов оплаты:

1. **Общий порядок оплаты:** Оплата не менее пятидесяти процентов от стоимости туристского продукта при бронировании тура за 14 и более дней до даты вылета, а также при бронировании тура в даты периоды минимальной загрузки, до 23:59 часов по Московскому времени дня, следующего за днем подачи Заявки на бронирование туристского продукта и заключения Договора реализации туристского продукта.  
Оставшаяся неуплаченная часть стоимости туристского продукта подлежит оплате в течение трех дней с момента бронирования, но не позднее 14 дней до даты начала путешествия;  
При бронировании тура менее чем за 14 дней до даты начала путешествия, оплату необходимо произвести в полном объеме до 23:59 часов по Московскому времени дня, следующего за днем подачи Заявки на бронирование туристского продукта и заключения Договора реализации туристского продукта.
2. **Оплата Заявок на бронирование с вылетом на следующий день после бронирования:** Оплата в размере 100 % в течение 2 часов с момента подачи Заявки на бронирование туристского продукта.
3. **Оплата Заявок на бронирование с вылетом через три дня после бронирования:** Оплата в размере 100 % в течение 12 часов с момента подачи Заявки на бронирование туристского продукта.

4. Оплата Заявок на бронирование с вылетом в периоды максимальной загрузки Оплата в размере 100 % в течение 12 часов с момента подачи Заявки на бронирование туристского продукта.

Оплату Заявки на бронирование туристского продукта необходимо произвести любым удобным для Заказчика способом. Способы оплаты описаны на сайта Туроператора в разделе «Способы оплаты».

2.1.6. В случае непоступления оплаты в срок, указанный в Договоре о реализации туристского продукта, Туроператор вправе произвести аннуляцию Заявки на бронирование туристского продукта без возмещения убытков и уплаты штрафов/пени Заказчику.

2.1.7. Туроператор подтверждает/не подтверждает Заявку на бронирование туристского продукта в течение 2 рабочих дней с момента, когда заявка считается поданной согласно п. 2.1.3 настоящих Правил, но не позднее дня вылета. После подтверждения Заявки на бронирование туристского продукта, в разделе «Личный кабинет» Заказчика статус Заявки на бронирование туристского продукта меняется на «Подтверждена».

2.1.8. Все операции, указанные в п. 2.1 настоящих Правил, фиксируются в Истории путевки в разделе «Личный кабинет» Заказчика.

## 2.2. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В ЗАЯВКУ НА БРОНИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

2.2.1. При необходимости внесения изменений в Заявку на бронирование туристского продукта, Заказчик связывается с менеджером Туроператора посредством окна «Переписка с менеджером» в разделе «Личный кабинет» Заказчика по конкретной заявке Заказчика, где Заказчик указывает, какие изменения должны быть внесены в соответствующую Заявку.

Внесение изменений в Заявку на бронирование туристского продукта, касающихся данных Туристов, допустимо в следующие сроки:

А. при бронировании туристского продукта в страну, для посещения которой необходима виза, и в Заявке на бронирование туристского продукта Заказчик указал о необходимости ее оформления Туроператором – до подачи документов Туроператором на визу.

Б. при бронировании туристского продукта в страну, для посещения которой виза не нужна, либо при бронировании туристского продукта в страну, для посещения которой необходима виза, и при ее наличии у Заказчика /туристов – в любой момент до даты отправления в страну, место проведения тура, и при наличии технической возможности у Туроператора.

Внесение изменений в Заявку на бронирование туристского продукта, касающихся туристского продукта, является аннулированием Заявки на бронирование туристского продукта с применением последствий, согласно п. 2.5. настоящих Правил.

2.2.2. Заказчик проинформирован, что запрос на изменение Заявки на бронирование туристского продукта может повлечь за собой изменение стоимости туристского продукта.

2.2.3. Туроператор обрабатывает Запрос на изменение Заявки на бронирование туристского продукта в течение \_одного рабочего дня с момента получения соответствующего Запроса, после чего в разделе «Личный кабинет» Заказчика отображается Договор о реализации туристского продукта и Заявка на бронирование туристского продукта в новой редакции. При этом номер Договора о реализации туристского продукта и Заявки на бронирование туристского продукта остаются прежним.

2.2.4. Заказчик по истечении одного рабочего дня с момента направления Запроса, указанного в п. 2.2.3 настоящих Правил, обязан зайти в свой раздел «Личный кабинет» и подтвердить Заявку на бронирование туристского продукта и Договор о реализации туристского продукта в новой редакции, путем нажатия кнопки «с условиями Договора реализации туристского продукта ознакомлен и согласен».

Заказчик обязан подтвердить Заявку на бронирование туристского продукта и Договор о реализации туристского продукта в новой редакции до 23:59 часов по Московскому времени дня, следующего за днем изменения Заявки на бронирования туристского продукта, согласно п. 2.2.3. настоящих Правил.

В случае неподтверждения Заявки на бронирование туристского продукта и Договора о реализации туристского продукта в новой редакции в указанный срок Туроператор вправе аннулировать Договор о реализации туристского продукта и Заявку на бронирование без возмещения убытков и уплаты штрафов/пени Заказчику, произвести возврат денежных средств Заказчику, уплаченных им Туроператору, за вычетом фактически понесенных Туроператором расходов.

2.2.5. Если стоимость туристского продукта по Заявке на бронирование туристского продукта в новой редакции меньше, чем та, которую Заказчик уже оплатил Туроператору, то Туроператор обязан произвести возврат денежных средств в размере суммы разницы в течение 10 рабочих дней с момента подтверждения Заказчиком Заявки на бронирование туристского продукта в новой редакции, согласно п. 2.2.4 настоящих Правил .

2.2.6. Если стоимость туристского продукта по Заявке на бронирование туристского продукта в новой редакции больше, чем та, которую Заказчик уже оплатил Туроператору, то Заказчик обязан произвести дополнительную оплату до 23:59 часов по Московскому времени дня, в который Заказчик подтвердил Заявку на бронирование туристского продукта в новой редакции, согласно п. 2.2.4 настоящих Правил, то.

2.2.7. В случае непоступления оплаты в срок, указанный в п. 2.2.6 настоящих Правил, Туроператор вправе аннулировать Договор о реализации туристского продукта и Заявку на бронирование без возмещения убытков и уплаты штрафов/пени Заказчику, произвести возврат денежных средств Заказчику, уплаченных им Туроператору, за вычетом фактически понесенных Туроператором расходов.

Все операции, указанные в п. 2.2 настоящих Правил, фиксируются в Истории путевки в разделе «Личный кабинет» Заказчика. .

### 2.3. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ЗАКАЗЧИКА.

2.3.1. При необходимости внесения изменений в персональные данные Заказчика, задействованные в Договоре публичной оферты, в разделе «Адреса и реквизиты Сторон» (данные по Российскому паспорту Заказчика), Заказчик может это сделать самостоятельно.

2.3.2. Поля для внесения исправленных персональных данных открываются для заполнения при нажатии кнопки «Скорректировать персональные данные» в разделе «Личный кабинет» Заказчика.

Изменения персональных данных отображаются в «Личном кабинете» Заказчика, а также в «Личном кабинете» формируется *Договор о реализации туристского продукта в новой редакции* с учетом изменения персональных данных Заказчика.

2.3.3. Заказчик после внесения изменений , указанных в п. 2.3.1 настоящих Правил, обязан зайти в свой раздел «Личный кабинет» и подтвердить Договор реализации туристского продукта в новой редакции, путем нажатия кнопки «условиями Договора реализации туристского продукта ознакомлен и согласен ».

Заказчик обязан подтвердить Договор реализации туристского продукта в новой редакции до 23:59 часов по Московскому времени дня, следующего за днем внесения изменений.

В случае неподтверждения Договора реализации туристского продукта в новой редакции в указанный срок Туроператор вправе аннулировать Договор о реализации туристского продукта и Заявку на бронирование без возмещения убытков и уплаты штрафов/пени Заказчику, произвести возврат денежных средств Заказчику, уплаченных им Туроператору, за вычетом фактически понесенных Туроператором расходов.

2.3.4. Изменение персональных данных Заказчика, указанных в Заявке на бронирование туристского продукта осуществляется в порядке, предусмотренном п. 2.2. настоящих Правил.

2.3.5. Все операции, указанные в п. 2.3 настоящих Правил, фиксируются в Истории путевки в разделе «Личный кабинет» Заказчика. .

### 2.4. АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ВАРИАНТЫ, ПРЕДЛАГАЕМЫЕ ТУРОПЕРАТОРОМ.

2.4.1. При отсутствии туристского продукта с параметрами, запрошенными Заказчиком в Заявке на бронирование, Туроператор вправе предложить Заказчику альтернативные варианты туристского продукта. Туроператор связывается с Заказчиком посредством Окна переписки в разделе «Личный кабинет» Заказчика с менеджером, или любым другим возможным способом, и информирует о невозможности предоставления туристского продукта согласно заявке на бронирование, а также о возможных альтернативных вариантах туристского продукта.

2.4.2. При согласии Заказчика на предложенный Туроператором альтернативный вариант туристского продукта, данный вариант обрабатывается Туроператором в течение 1 рабочего дня, после чего в разделе «Личный кабинет» Заказчика отображается Заявка на бронирование туристского продукта и Договор о

реализации туристского продукта в новой редакции. При этом номер Договора реализации туристского продукта и Заявки на бронирование туристского продукта остается прежним.

2.4.3. Дальнейшие действия Сторон регулируются положениями п. 2.2.4-2.2.7 настоящих Правил.

2.4.6. Все операции, указанные в п. 2.4 настоящих Правил, фиксируются в Истории путевки в разделе «Личный кабинет» Заказчика.

## 2.5. АННУЛЯЦИЯ ЗАЯВКИ НА БРОНИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

2.5.1. Заказчик может самостоятельно аннулировать Заявку на бронирование туристского продукта посредством нажатия кнопки «Аннулировать заявку» в разделе «Личный кабинет» Заказчика. Статус Заявки на бронирование туристского продукта меняется на «Запрос на аннуляцию».

2.5.2. Запрос на аннуляцию обрабатывается Туроператором в течение 2 рабочих дней с момента получения, после чего Заявка на бронирование туристского продукта меняет свой статус на «Аннулирована».

2.5.3. Заявка на аннуляцию принимается в рабочие дни/часы Центрального офиса Туроператора, расположенного в г. Москва (применяется Московское время), в соответствии с графиком работы, указанным на сайте Туроператора. При этом аннуляция, переданная вне рабочего времени Центрального офиса Туроператора, расположенного в г. Москва, считается полученной на следующий за ним рабочий день Туроператора. Аннуляция Заявки считается подтвержденной с момента смены Туроператором статуса Заявки на «Аннулирована», что влечет за собой правовые последствия, связанным с отказом от туристского продукта по собственной инициативе, в соответствии с условиями Договора о реализации туристского продукта.

2.5.4. Все операции, указанные в п. 2.5 настоящих Правил, фиксируются в Истории путевки в разделе «Личный кабинет» Заказчика. .

## 2.6. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ и ДОКУМЕНТОВ ЗАКАЗЧИКУ.

2.6.1. Возврат денежных средств Заказчику осуществляется за вычетом фактически понесенных Туроператором расходов.

2.6.2. Возврат денежных средств в случае, если стоимость туристского продукта оплачена наличными денежными средствами в офисах продаж Туроператора.

2.6.2.1. Возврат осуществляется только в Центральном офисе Туроператора путем выдачи наличных денежных средств, подлежащих возврату. Денежные средства выдаются Заказчику на руки в течение 10 дней с даты подачи Заказчиком заявления на возврат, по предъявлении Заказчиком российского паспорта и необходимого для осуществления возврата пакета документов, список которых указан в разделе «Способы оплаты» на сайте Туроператора.

2.6.2.2. Для осуществления процедуры возврата денежных средств Заказчик приезжает в Центральный офис Туроператора, подает заявление в установленной форме, с данными российского паспорта, на сумму, подлежащую возврату.

2.6.2.3. Менеджер Туроператора отвечает за организацию процедуры возврата денежных средств .

2.6.3. Возврат денежных средств в случае, если Заявка оплачена наличными через платежные терминалы.

2.6.3.1. Возврат осуществляется только в Центральном офисе Туроператора путем выдачи наличных денежных средств, подлежащих возврату. Денежные средства выдаются Заказчику на руки в течение 10 дней с даты подачи Заказчиком заявления на возврат, по предъявлении Заказчиком российского паспорта и необходимого для осуществления возврата пакета документов.

2.6.3.2. Для осуществления процедуры возврата денежных средств Заказчик приезжает в Центральный офис, подает заявление в установленной форме, с данными российского паспорта, на сумму, подлежащую возврату.

2.6.3.3. Менеджер Туроператора отвечает за организацию процедуры возврата денежных средств.

2.6.4. Возврат денежных средств в случае, если заявка оплачена платежной пластиковой картой на сайте Туроператора.

2.6.4.1. Возврат осуществляется на банковский счет, ФИО владельца реквизитов которого совпадает с ФИО Плательщика

2.6.4.2. Для осуществления процедуры возврата денежных средств, Заказчик направляет менеджеру Туроператора оригинал подписанного заявления на возврат, с данными российского паспорта и банковскими реквизитами Плательщика, на сумму, подлежащую возврату. Заявление на возврат размещено на сайте Туроператора по ссылке <http://www.ntk-intourist.ru/doc/fof/repay.pdf>

2.6.4.3. Менеджер Туроператора отвечает за организацию процедуры возврата денежных средств.

2.6.5. В случае если в Заявке на бронирование туристского продукта Заказчик указал о необходимости оформления визы Туроператором и документы, необходимые для получения визы были направлены Туроператору, возврат указанных документов осуществляется следующим образом:

А. Заказчик лично забирает их в Центральном офисе Туроператора,

Б. Туроператор направляет их почтой (Pony express, DHL, и иной аналогичной почтой) Заказчику за счет Заказчика, если Заказчик не забрал документы в течение 5 рабочих дней с момента аннуляции Заявки на бронирование туристского продукта, при условии, что к моменту аннуляции документы были получены Туроператором, в противном случае срок начинает течь с момента получения документов.

### 3. ПОЛУЧЕНИЕ ЗАКАЗЧИКОМ ОД ПУТЕШЕСТВИЯ ТУРИСТОВ НА ЭЛЕКТРОННУЮ ПОЧТУ.

3.1.1. Туроператор направляет Заказчику готовые ОД путешествия в электронном виде на электронную почту Заказчика.

3.1.2. Формирование ОД путешествия в электронном виде осуществляется Туроператором при выполнении следующих условий:

- 1) Поддачи Заказчиком Заявки на бронирование туристского продукта через Систему бронирования;
- 2) Согласия Заказчика с условиями Договора реализации туристского продукта, а также с настоящими Правилами;
- 3) Подтверждения Туроператором Заявки на бронирование туристского продукта;
- 4) Наличия возможности оформления электронных документов по конкретной Заявке на бронирование туристского продукта (данная информация указывается в Системе бронирования);
- 5) Поддачи Заказчиком информации для оформления ОД путешествия, путем заполнения в Системе бронирования Туроператора.
- 6) Полной оплаты Заказчиком стоимости туристского продукта.
- 7) а также прочих возможных условий обработки Туроператором Заявки на бронирование, которые могут повлиять на формирование ОД путешествия в электронном виде.

3.1.3. После соблюдения условий, указанных в п. 3.1.2. Правил, Туроператор формирует в Системе бронирования ОД путешествия в электронном виде.

3.1.4. Отправку документов на электронную почту Заказчика осуществляет менеджер Туроператора.

Отправка документов на электронную почту Заказчика бронирования возможна в срок не ранее, чем 00 ч. 00 мин.\* за 3 (три) государственных рабочих дня и не позднее, чем 16 ч. 00 мин.\*\* последнего государственного рабочего дня накануне начала путешествия.

3.1.5. В случае отсутствия возможности распечатать полученные на электронную почту ОД путешествия, Заказчик незамедлительно информирует об этом Туроператора посредством окна «Переписка с менеджером» в разделе «Личный кабинет» Заказчика и в обязательном порядке посредством и/или электронной почты, телефонной, факсимильной связи ответственного сотрудника Туроператора, после чего следует всем его указаниям и инструкциям.

3.1.6. В исключительных случаях Туроператор на основании заявления Заказчика, поданного посредством окна «Переписка с менеджером» в разделе «Личный кабинет» Заказчика, самостоятельно формирует и передает туристам бумажное представление ОД путешествия. При этом Заказчик проинформирован о необходимости получения ОД путешествия у представителя Туроператора в срок не позднее, чем за 2,5 (два с половиной) часа до времени начала путешествия в месте отправления.

**Внимание! Заказчик обязан самостоятельно уточнять на сайте Туроператора информацию о времени начала и окончания путешествия вплоть до момента его начала.**

3.1.7. Туроператор вправе распечатать ОД путешествия Заказчику, но это не является его обязанностью.

### 3.2. ПРОЦЕДУРА ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ОД ПУТЕШЕСТВИЯ.

3.2.1 Внесение изменений в ОД путешествия осуществляется Туроператором при выполнении следующих условий:

- 1) Внесение Заказчиком изменений в заявку на бронирование туристского продукта через Систему бронирования, согласно пунктам 2.2., и 2.3. настоящих Правил и заполнение всех обязательных информационных полей, либо внесения любых изменений Туроператором по его инициативе;
- 2) Изменения вносятся своевременно и у Туроператора есть техническая возможность их обработки;
- 3) Подтверждение Туроператором изменений в Заявке на бронирование туристского продукта;
- 4) Полная оплата Заказчиком стоимости туристского продукта.
- 5) а также прочие возможные условия обработки Туроператором Заявки на бронирование, которые могут повлиять на ОД путешествия с внесенными изменениями.

3.2.2. После соблюдения условий, указанных в п. 3.2.1. Правил, Туроператор формирует в Системе бронирования ОД путешествия в электронном виде.

3.2.3. Отправку документов на электронную почту Заказчика осуществляет менеджер Туроператора.

Отправка документов на электронную почту Заказчика бронирования возможна в срок не ранее, чем 00 ч. 00 мин.\* за 3 (три) государственных рабочих дня и не позднее, чем 16 ч. 00 мин.\*\* последнего государственного рабочего дня накануне начала путешествия.

3.2.4. В случае отсутствия возможности распечатать полученные на электронную почту ОД путешествия, Заказчик незамедлительно информирует об этом Туроператора посредством окна «Переписка с менеджером» в разделе «Личный кабинет» Заказчика и в обязательном порядке посредством электронной почты, телефонной, факсимильной связи ответственного сотрудника Туроператора, после чего следует всем его указаниям и инструкциям.

3.2.5. В исключительных случаях Туроператор на основании заявления Заказчика, поданного посредством окна «Переписка с менеджером» в разделе «Личный кабинет» Заказчика, самостоятельно формирует и передает туристам бумажное представление ОД путешествия. При этом Заказчик проинформирован о необходимости получения ОД путешествия у представителя Туроператора в срок не позднее, чем за 2,5 (два с половиной) часа до времени начала путешествия в месте отправления.

**Внимание! Заказчик обязан самостоятельно уточнять на сайте Туроператора информацию о времени начала и окончания путешествия вплоть до момента его начала.**

3.1.7. Туроператор вправе распечатать ОД путешествия Заказчику, но это не является его обязанностью.

**Внимание! В данной ситуации юридическую силу будут иметь ОД путешествия с внесенными изменениями. Первоначально сформированные ОД путешествия утрачивают силу с момента внесения изменений в заявку на бронирование туристского продукта.**

### 3.3. ПРОЦЕДУРА ФОРМИРОВАНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОД ПУТЕШЕСТВИЯ.

3.3.1. Оформление дополнительных ОД путешествия осуществляется при выполнении следующих условий:

- 1) Внесение Заказчиком изменений в Заявку на бронирование туристского продукта согласно пунктам 2.2. и 2.3. настоящих Правил или подачи новой заявки, дополняющей первоначальную, через Систему бронирования согласно п. 2.1. настоящих Правил с заполнением обязательных информационных полей;
- 2) Изменение первоначальной заявки или подача новой заявки, дополняющей первоначальную, осуществляются своевременно и у Туроператора есть техническая возможность их обработки;
- 3) Подтверждения Туроператором изменений в первоначальной заявке на бронирование туристского продукта или подтверждения новой заявки на бронирование туристского продукта, в случае ее подачи;
- 4) Наличие возможности оформления ОД путешествия по новой заявке на бронирование туристского продукта (данная информация указывается в Системе бронирования);
- 5) Полной оплаты Заказчиком стоимости туристского продукта.
- 6) а также прочих возможных условий обработки Туроператором Заявки на бронирование, которые могут повлиять на формирование ОД путешествия.

3.3.2. . После соблюдения условий, указанных в п. 3.3.1. настоящих Правил, Туроператор формирует в Системе бронирования ОД путешествия в электронном виде.

**Внимание! В данной ситуации юридическую силу будет иметь и первоначальные ОД путешествия, и дополнительные ОД.**

3.3.3. Отправку документов на электронную почту Заказчика осуществляет менеджер Туроператора.

Отправка документов на электронную почту Заказчика бронирования возможна в срок не ранее, чем 00 ч. 00 мин.\* за 3 (три) государственных рабочих дня и не позднее, чем 16 ч. 00 мин.\*\* последнего государственного рабочего дня накануне начала путешествия.

3.3.4. В случае отсутствия возможности распечатать полученные на электронную почту дополнительные ОД путешествия, Заказчик незамедлительно информирует об этом Туроператора посредством окна «Переписка с менеджером» в Системе бронирования и в обязательном порядке посредством электронной почты, телефонной, факсимильной связи ответственного сотрудника Туроператора, после чего следует всем его указаниям и инструкциям.

3.3.5. В исключительных случаях Туроператор на основании заявления Заказчика, поданного посредством окна «Переписка с менеджером» в Системе бронирования, самостоятельно формирует и передает туристам бумажное представление ОД путешествия. При этом Заказчик проинформирован о необходимости получения ОД путешествия у представителя Туроператора в срок не позднее, чем за 2,5 (два с половиной) часа до времени начала путешествия в месте отправления.

**Внимание! Заказчик обязан самостоятельно уточнять на сайте Туроператора информацию о времени начала и окончания путешествия вплоть до момента его начала.**

3.3.6. Туроператор вправе распечатать ОД путешествия Заказчику, но это не является его обязанностью.

#### 3.4. ПРОЦЕДУРА АННУЛЯЦИИ ОД ПУТЕШЕСТВИЯ.

3.4.1. Аннуляция ОД путешествия осуществляется Туроператором после подачи Заказчиком Запроса на аннуляцию Заявки на бронирование туристского продукта через Систему бронирования. Подача Запроса на аннуляцию влечет за собой аннуляцию ОД путешествия Туроператором.

3.4.2. Полная или частичная аннуляция ОД путешествия может осуществляться Туроператором в одностороннем порядке.

3.4.3. После получения Запроса на аннуляцию Заявки на бронирование туристского продукта, Туроператор в течение 2 (двух) суток аннулирует в Системе бронирования ОД путешествия.

**Внимание! В данной ситуации ОД путешествия утрачивают силу с момента получения Туроператором Запроса на аннуляцию заявки на бронирование туристского продукта.**

В случае выставления при аннуляции бронирования туристского продукта фактически понесенных расходов, бумажное представление в электронном виде перевозочного документа туриста и полиса страхования медицинских расходов граждан, выезжающих за рубеж, является документальным подтверждением понесенных Туроператором расходов на организацию перевозки туриста и услуг страхования соответственно.

3.4.4. Туроператор обязан проинформировать Заказчика:

- 1) О недействительности аннулированных ОД путешествия и отсутствии возможности на их основании получить доступ к услугам, включенным в туристский продукт;
- 2) О его ответственности за неправомерное использование аннулированных ОД путешествия.

#### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Все действия сторон по бронированию услуг, внесению изменений, аннуляции, оформлению документов отражаются в Истории по путевке в разделе «Личный кабинет» Заказчика отдельной строкой и, в соответствии с техническими условиями, являются неизменными.

4.2. Стороны несут ответственность за ненадлежащее исполнение условий настоящих Правил с момента подачи заявки в соответствии с Законодательством РФ.

4.3. Документы на бумажном носителе, распечатанные из Системы бронирования (в том числе из Истории по путевке), подписанные уполномоченным руководителем Туроператора и заверенные его печатью, являются доказательством при возникновении конфликтной ситуации и могут представляться в суд для обоснования возникших требований.

## 5. РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

5.1. При возникновении конфликтных ситуаций стороны решают их путем проведения переговоров, а также переписки (по электронной почте, по почте и т.п.).

5.2. Претензии по качеству туристского продукта предъявляются Заказчиком Туроператору в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия Договора. Срок рассмотрения претензий - 10 дней.

5.2. В случае невозможности разрешения спорных вопросов путем переговоров в претензионном порядке, они подлежат рассмотрению в суде общей юрисдикции в установленном порядке.

## 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

6.1. Настоящие Правила размещены на сайте Туроператора.

6.2. Положения Правил бронирования услуг в системе бронирования, оформления документов туристов в электронном виде, переданных с использованием каналов связи сети интернет для физических лиц и Инструкции по работе в Системе бронирования отменяются, изменяются, устанавливаются Туроператором без предварительного уведомления, в одностороннем порядке.

С момента размещения на сайте Туроператора новой редакции Правил бронирования услуг в системе бронирования, оформления документов туристов в электронном виде, переданных с использованием каналов связи сети интернет для физических лиц и Инструкции по работе в Системе бронирования предыдущая редакция утрачивает свое действие.