

## **Правила и условия бронирования в системе**

### **1. Пояснения.**

- 1.1. Система бронирования - система в сети Интернет, позволяющая бронировать различные туристические услуги по всему миру в режиме реального времени.
- 1.2. Принципал - «ПАК ГРУП».
- 1.3. **Агент** - юридическое лицо, заключившее Агентский договор и дополнительное соглашение к нему, для реализации туристических продуктов с использованием системы бронирования.
- 1.4. **Поставщик** - компания, предоставляющая туристические услуги.
- 1.5. Период повышенного спроса - период, характеризующийся проведением разного рода событий: выставок, конференция, саммитов, спортивных мероприятий, общественных и религиозных праздников, карнавалов и др., сопровождающийся специальными ценовыми тарифами и определенными условиями изменений и аннуляций заказов.
- 1.6. **Центр бронирования** - отдел в «ПАК ГРУП», занимающийся заказами, которые были оформлены с использованием системы бронирования.
- 1.7. Ваучер - документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав заказа.

### **2. Общая информация.**

- 2.1. Система предназначена для бронирования услуг для индивидуальных туристов (максимум 5 номеров).
- 2.2. Агент обязан проинформировать менеджера Центра бронирования при оформлении группы (более 5 номеров). В таком случае возможны изменения стоимости и условий отмены.
- 2.3. Все бронирования в системе должны осуществляться только для реальных туристов. В случае, если бронирование совершено с целью блокировки мест в отеле, отель, равно как и Принципал, вправе аннулировать такие заказы. Штрафные санкции, которые могут возникнуть при этом, оплачиваются Агентом.
- 2.4. Бронирование и аннуляция услуг в системе бронирования осуществляется Агентом самостоятельно.
- 2.5. Запрещается передача любой информации, связанной с системой бронирования, третьим лицам. Агент несет полную ответственность за все бронирования, сделанные в системе.
- 2.6. Бронирования, по которым были предоставлены приглашения, в случае их дальнейшей аннуляции, могут сопровождаться штрафными санкциями от отеля, вне зависимости от условий отмены, указанных в заказе при бронировании.

### **3. Цены.**

- 3.1. Все цены в системе бронирования указаны в выбранной Агентом валюте.
- 3.2. Цены, указанные в системе, являются комиссионными для Агента.
- 3.3. Принципал оставляет за собой право вносить изменения в существующие цены на услуги, в соответствии с изменением курса валют (более 5%), о чем Агент информируется при выставлении счета.
- 3.4. Во время некоторых событий, повышенного спроса на отели, цены на услуги могут быть выше опубликованных в системе бронирования. Причем, повышение цен может произойти уже после того, как заказ уже был забронирован и подтвержден. В этом случае Агенту предоставляется возможность проинформировать туриста о повышении цен и решить, оставить бронирование или аннулировать его.
- 3.5. В некоторых случаях, в периоды повышенного спроса, Принципал в праве указать более ранние, чем указанные в договоре, сроки оплаты забронированных услуг, в соответствии с требованиями отеля. Невыполнение этого требования влечет автоматическое аннулирование заказа.

#### **4. Ваучеры.**

- 4.1. В системе бронирования ваучер возможно распечатать из Личного Кабинета Агента после 100% оплаты заказа.
- 4.2. Если туристы, находящиеся в одном заказе, заезжают в отель в разное время, Агент обязан выдать ваучер каждому туристу.
- 4.3. В случае, если турист требует оказать услугу без предъявления ваучера, Поставщик оставляет за собой право оказать требуемую услугу только после оплаты полной стоимости услуги на месте. В противном случае, Поставщик может отказать в оказании услуги.
- 4.4. Если турист заезжает без ваучера, то Агент должен предупредить об этом Центр Бронирования, чтобы своевременно предупредить об этом отель.

#### **5. Аннуляция.**

- 5.1. Минимальные удержания, в случаях аннулирования заказа в период наступления удержаний или по show, обычно составляют одну ночь проживания в отеле, если не указано иное.
- 5.2. Удержания за аннулирование заказа (услуг) с заездами в высокий сезон и во время периодов повышенного спроса могут составлять до 100% от стоимости забронированных услуг. В связи с этим, при бронировании Агент должен ознакомиться с условиями и правилами аннулирования услуг и/или заказа, которые указаны в системе. В случае необходимости запросить у Принципала условия и правила аннулирования услуг.
- 5.3. В случае неоднократного (повторного) аннулирования Агентом заказа, после получения Приглашения для оформления визы, Принципал оставляет за собой право отказать Агенту в услуге по предоставлению визовой поддержки.

## 6. Бронирование отелей.

- 6.1. В системе бронирования Агент может забронировать те категории номеров и услуги, предоставляемые отелями и апартаментами, которые представлены в Системе.
- 6.2. При заселении в отель, с клиентов могут взять депозит за проживание, которое возвращается обратно на карту клиенту в течение месяца, зависит от условий возвратов банка клиента. Если же депозит был взят наличными, то возвращается таким же образом.
- 6.3. Дополнительные пожелания к размещению (комнаты для некурящих, соединяющиеся комнаты, номера рядом, комнаты на верхних или нижних этажах и др.) указываются Агентом при оформлении заказа, путем внесения в заказ примечаний. Принципал не гарантирует, что данные пожелания будут удовлетворены отелем.
- 6.4. Комнаты для инвалидов обычно имеют специальный заезд, но не имеют каких-либо особенных приспособлений и оборудования для тяжелобольных людей.
- 6.5. В случае необходимости внесения изменений в заказ, Агент должен аннулировать услугу и забронировать услугу заново. Данное правило действует только для «не штрафных» услуг.
- 6.6. При необходимости сократить период проживания в подтвержденном заказе, Агент направляет соответствующий запрос Менеджеру Центра бронирования по системе обмена сообщениями в общем Личном Кабинете Принципала. Следует учесть, что большинство отелей выставляет штраф за неиспользованные ночи.
- 6.7. Периодически в отелях проводятся ремонтные работы. В этом случае Принципал не несет ответственности за причиненные неудобства.
- 6.8. Описание отелей, размещенных в системе, носят информативный характер. В случае какого-либо несоответствия информации в системе бронирования с реальной, Принципал ответственности не несет.
- 6.9. В большинстве случаев, заселение в отель производится не ранее чем в 14:00, по местному времени. В США и Канаде – не ранее 16:00, о чем Агент должен предупреждать туриста.
- 6.10. В случае предполагаемого позднего заселения туриста в отель (после 17:00, по местному времени), Агент обязан внести соответствующее дополнение (примечание) в заказ. Если турист не заезжает в отель до 17:00 (по местному времени) и не предупреждает об этом отель, отель вправе использовать комнату на свое усмотрение, а по заказу выставить удержание за no show.
- 6.11. Как правило, 3-х и 4-х местные номера состоят из одной большой кровати (или 2-х отдельных) и дополнительной кровати или 2-х больших кроватей. Большинство отелей не имеют полноценной отдельной кровати для каждого проживающего в таких номерах, о чем Агент обязан уведомлять своих туристов.
- 6.12. В номерах типа «Double», «Double/Twin» могут быть предоставлены одна двуспальная кровать или две односпальные кровати. Поэтому, в случае необходимости, Агент обязан проставить при бронировании ремарку «По возможности номер с двумя кроватями»/«По

- возможности номер с двумя кроватями». В случае, если Агент не учел данный момент при бронировании, необходимо отправить запрос на предоставление отдельных кроватей/одной кровати, указывая данную информацию в сообщении менеджеру. При этом Принципал не может гарантировать, что такое пожелание будет выполнено отелем.
- 6.13. При бронировании номеров Double + chd, Double + 2 children, Single + chd, Single+ 2 children, Triple + child, Triple + 2 children, Quadruple + chd, Quadruple + 2 children дети как правило размещаются на одной кровати с родителями. Агент обязан предупредить об этом клиентов.
- 6.14. При бронировании трёх и более человек в одном номере предоставление отдельных спальных мест на каждого туриста не гарантировано и зависит от типа номера и правил размещения в отеле.
- 6.15. Если Агент бронирует группу (более 5 номеров), Поставщиком возможен последующий пересчет по групповому тарифу и изменение условий аннуляции (даже если брони оформлены в разных заказах).
- 6.16. Агент обязан проинформировать менеджера Центра Бронирования при оформлении группы более 5 номеров.
- 6.17. Курортные и городские налоги зачастую не входят в стоимость проживания, и клиенты будут оплачивать их на месте, о чем Агент должен предупредить клиентов.
- 6.18. При оформлении нескольких номеров, в том числе путем выбора комнат одновременно в результатах поиска, удержания по которым применяются сразу после бронирования, в рамках одного заказа, не гарантируется подтверждение всех резерваций, если каждой из них присвоен отдельный номер. В случае если по одному из номеров получено подтверждение, а по другим- отказ, аннуляция подтвержденного номера возможна только с удержаниями.
- 6.19. Запрещено проживание несовершеннолетних в номере без взрослых (лиц от 18 лет).
- 6.20. В связи с особенностями поставщиков стоимость услуги может фиксироваться в евро или в рублях и оплачивается в национальной валюте по внутреннему курсу Компании. В Личном Кабинете агента цена в евровом эквиваленте изменится, а в рублевом останется прежней, если стоимость отеля зафиксирована в рублях. *Пример: сегодня бронируем отель стоимостью 10 000 рублей, курс «ПАК ГРУП» на сегодня 50 рублей, в Личном Кабинете увидим 200 евро к оплате, если счет выставляется на следующий день и курс «ПАК ГРУП» меняется на 48, то в евровом эквиваленте в Личном Кабинете будет стоять 209 евро, но рубли останутся неизменными, в счете будут те же 10 000 рублей.*
- 6.21. Если у туриста помимо указанного гражданства имеется гражданство или вид на жительство другой страны, необходимо информировать об этом Принципала, так как в таком случае тарифы на проживание могут отличаться.
- 6.22. Если вы бронируете проживание для нескольких туристов с разным гражданством, то необходимо указывать гражданство главного туриста и после бронирования обратиться к менеджеру по заказу для проверки валидности цены для остальных туристов с отличающимся гражданством.

6.23. При бронирования номера с тарифом для новобрачных ("honeymoon", "bridal" и т.п.) гости должны при заселении предоставить подтверждающий документ, что они являются новобрачными. При отсутствии подтверждающего документа может взиматься доплата.

## **7. Скидки для детей.**

- 7.1. Как правило, скидки применяются для детей в возрасте от 2 до 17 лет (включительно) в двухместном номере, если не указано иное. При бронировании размещения в двухместном номере для двух взрослых и одного ребенка отдельное спальное место для ребенка не гарантируется (то есть ребенок в таком случае будет размещен на кровати с родителями). В некоторых случаях, могут применяться специальные цены на проживание детей в возрасте до 2-х лет. В случае бронирования трехместного номера применяется цена на проживание взрослого.
- 7.2. Некоторые отели не предоставляют специальной расценки или скидки на проживание детей («N/A»).
- 7.3. В некоторых отелях цена со скидкой на ребенка (если ребенок проживает бесплатно) не включает в себя питание. В этом случае, питание ребенка оплачивается туристом, непосредственно, в отеле.
- 7.4. В большинстве отелей дети до 2-х лет проживают бесплатно. Отдельное спальное место для инфанта не гарантируется, питание не предоставляется. Если нужна колыбель, необходимо отправить сообщение в Личном Кабинете Агента.

## **8. Бронирование апартаментов, резиденций V&V и вилл.**

- 8.1. Для некоторых апартаментов, резиденций V&V и вилл приводится неофициальная рейтинговая классификация. Она не эквивалентна стандартным «звездным» рейтингам отелей и представлена только для общей информации о месте проживания.
- 8.2. Описание апартаментов, резиденций V&V и вилл, указанный в системе, носят информативный характер. В случае какого-либо несоответствия информации в системе бронирования с реальной, Принципал ответственности не несет.
- 8.3. Ответственность за любые повреждения апартаментов, резиденций V&V и вилл, за порчу любого находящегося в них имущества, лежит на том, кто их причинил. Штраф должен быть выплачен при выезде туриста из места проживания.
- 8.4. Общее количество туристов, проживающих в каждом конкретном помещении (включая детей), не должен превышать максимального количества, указанного системой бронирования. При нарушении этого правила возможен отказ в размещении, или будет потребована доплата за проживание дополнительных туристов.

- 8.5. Проживающие несут все расходы по выставленным им счетам за электричество, газ, воду, телефон, постельное белье, охрану, а также по другим дополнительным сборам, выставленным владельцем места проживания.
- 8.6. При бронировании апартаментов, резиденций V&V и вилл адрес проживания и адрес места получения ключей могут отличаться. Агент обязан уточнить у Принципала адрес места получения ключей и адрес проживания.
- 8.7. Агент обязан довести до сведения туристов, что они должны самостоятельно прибыть к месту получения ключей.
- 8.8. При бронировании апартаментов, резиденций V&V и вилл необходимо сообщить менеджеру по заявке время прибытия туристов, так как ключи выдаются только в определенное время работы офисов на курорте (индивидуально для каждого курорта). В случае заезда клиентов во вне рабочее время офиса выдачи ключей за их ожидание может взиматься дополнительная плата.
- 8.9. При получении ключей турист обязан внести депозит за апартаменты, оплатить при необходимости курортный налог и другие платежи (оплата постельного белья, коммунальных услуг).
- 8.10. Некоторые апартаменты требуют пройти регистрацию туристов на сайте, оплатить депозит при помощи банковской карты до заезда. При невыполнении данного условия гостиница вправе отказать туристам в размещении.
- 8.11. В день отъезда сдать ключи от апартаментов (виллы), и получить ранее внесенный депозит за апартаменты, если он был предоставлен наличными, если же была предоставлена кредитная карта, то возврат осуществляется в течение месяца, в зависимости от условий возврата банком клиента.
- 8.12. Если несколько туристов путешествуют вместе, то для одновременного подтверждения всех номеров в отеле следует бронировать проживание для всех туристов в одной брони (под одним номером бронирования). Для того, чтобы забронировать несколько номеров/апартаментов под одним номером бронирования, необходимо в критериях поиска указать необходимое количество номеров, а затем выбрать их в найденных результатах, так чтобы все номера/апартаменты впоследствии оказались в одной корзине.
- 8.13. Запрещено проживание несовершеннолетних в номере без взрослых (лиц от 18 лет).

## **9. Бронирование трансферов.**

- 9.1. Для того чтобы воспользоваться трансфером турист обязан при посадке в транспортное средство предъявить водителю ваучер.
- 9.2. Если, по каким-либо причинам, турист не может воспользоваться трансфером, то он обязан сообщить об этом, позвонив по номеру, указанному в ваучере.
- 9.3. При поиске необходимо указывать желаемое время подачи машины. Время ожидания составляет 15 минут.
- 9.4. При бронировании раннего/позднего трансфера или трансфера по маршруту, отличающемуся от стандартного, возможно увеличение тарифа. Увеличение тарифа

- может произойти даже после того, как заказ уже был забронирован и подтвержден. В этом случае Агенту предоставляется возможность проинформировать туриста об увеличении стоимости трансфера и решить, оставить бронирование или аннулировать.
- 9.5. Организаторы трансферов оставляют за собой право снять с трансфера любого пассажира, действия которого они расценивают как агрессивные, нарушающие общественный порядок и саму организацию поездки.
  - 9.6. Поставщики услуг по организации трансферов не несут ответственности за предметы, утерянные или забытые туристами в процессе перевозки в их транспортных средствах.
  - 9.7. Когда транспортное средство не может подъехать к месту встречи, которое было указано при бронировании, то, в таком случае, туристу будет предложен альтернативный вариант места встречи.
  - 9.8. При путешествии с младенцами или маленькими детьми, туристам необходимо бронировать детское сидение, Агент обязан отправить необходимую информацию менеджеру Центра бронирования. При невыполнении данного условия Поставщик оставляет за собой право отказаться от оказания услуги. При этом оплата не возвращается.
  - 9.9. Услуги носильщика и чаевые в стоимость услуг не включены.
  - 9.10. За неиспользованную услугу по оказанию трансфера возврат денег не производится.
  - 9.11. Максимальное количество багажа на трансфере – 1 единица для 1 пассажира. Размеры разрешенного к провозу багажа уточняйте у менеджера по заказу.

## **10. Аренда автомобилей.**

- 10.1. Минимальный возраст водителя должен составлять 21 год. Для вождения автомобилем класса «премиум» или класса «люкс», минимальный возраст должен составлять 25 лет.
- 10.2. Национальное водительское удостоверение водителя должно сопровождаться международными водительскими правами в обязательном порядке, без одного из перечисленных документов могут отказать в аренде. Небольшое число компаний по аренде машин принимают национальное водительское удостоверение нового образца, если оно напечатано на латинском алфавите (латиницей). Но при этом всегда желательно иметь также международное водительское удостоверение для предъявления по требованию сотрудника полиции.
- 10.3. Стаж водителя должен составлять, как минимум, 12 месяцев.
- 10.4. Если автомобилем будут управлять другие водители, они, также, должны отвечать требованиям относительно возраста, водительских прав и стажа вождения. За дополнительного водителя взимается доплата.
- 10.5. Для аренды автомобилей водитель должен предъявить кредитную карту (некоторые арендные компании требуют две карты) на имя водителя (имя водителя должно быть указано на карте) платежных систем American Express, MasterCard, Visa. Карты

- предоплаты/дебетовые карты, а также карты платежных систем Maestro, Visa electron, Visa Premier, Carte Bleue не принимаются.
- 10.6. Ваучер является персональным и действительным только для арендатора автомобиля, имя которого указано в ваучере.
  - 10.7. Ваучер служит доказательством оплаты брони. Информация, указанная в ваучере, имеет юридическую силу. Принципал и Агент несут ответственность за любые изменения информации, указанной в ваучере (прокатчик; дата; время; класс автомобиля и т.д.).
  - 10.8. Поставщик не гарантирует клиенту выдачу автомобиля в случае, если клиент прибудет в офис прокатной компании позднее указанного в ваучере времени получения автомобиля. Возврат денежных средств при этом не производится. В случае, если клиент не успевает получить автомобиль в указанное в ваучере время, необходимо предупредить компанию о задержке.
  - 10.9. Общее количество дней аренды, обозначенных в ваучере, нельзя разделить на отдельные периоды. Возврат суммы при частичном использовании ваучера не предусмотрен.
  - 10.10. Один день аренды составляет 24 часа, поэтому любая задержка при возврате автомобиля приведет к дополнительной оплате как за полный дополнительный день, в соответствии с местными тарифами (включая страховку и налоги) прокатной компании.
  - 10.11. В случае аннуляции заказа (услуг) применяются штрафные санкции согласно условий бронирования.
  - 10.12. Цены, указанные в системе во время бронирования, являются ориентировочными и иногда колеблются в зависимости от изменения цен Поставщиком услуг. Окончательная стоимость указывается в счете Принципала.
  - 10.13. Помимо общих правил бронирования автомобилей, поставщик указывает правила и условия бронирования индивидуально для каждого конкретного предложения, с которыми Агентство также обязано ознакомить туристов.

## **11. Услуги «мед. страховка» и «страховка от невыезда».**

- 11.1. Для заказов любой продолжительности при наличии в них услуги «виза» в путевку обязательно будут добавляться услуги «мед. страховка» и «страховка от невыезда».
- 11.2. Если Агент не хочет оформлять в «ПАК ГРУП» страховку от невыезда, Агент должен прислать на электронный адрес менеджера «ПАК ГРУП» копию расписки туриста об отказе страхования невыезда;
- 11.3. Отказаться от мед. страховки можно в случае наличия у туристов действующего страхового свидетельства.
- 11.4. Для заказов любой продолжительности при отсутствии в них услуги «виза», услуги «мед. страховка» и «страховка от невыезда» обязательными не являются.

11.5. Для заказов, где забронированы только трансферы, экскурсии, аренда авто (то есть нет проживания в отелях, апартаментах), услуги «мед. страховка» и «страховка от невыезда» обязательными не являются.

## **12. Порядок работы с услугами «виза» и «приглашение».**

- 12.1. Принципал оказывает визовую поддержку агенту в страны, перечень которых расположен в личном кабинете Агента на сайте [www.pac.ru](http://www.pac.ru) - Информация о визовой поддержке при бронировании услуг «Отели и апартаменты» и обновляется по мере поступления изменений.
- 12.2. Стоимость визовой поддержки рассчитывается как стоимость визы, все приглашения являются бесплатными.
- 12.3. Агент несет ответственность за своевременное предоставление информации о достоверных паспортных данных туристов и сроках действия проездных документов.
- 12.4. При бронировании тура стоимостью меньше стоимости оформления визы, Принципал в праве отказать в оформлении визы по таким заказам.
- 12.5. При бронировании отелей и прочих услуг в системе PW виза оформляется только при условии бронирования проживания от 3-х ночей (для всех направлений).
- 12.6. В случае неоднократного аннулирования Агентом бронирования после получения виз и приглашений, Принципал оставляет за собой право отказать Агенту в последующих запросах на оформление виз и предоставление приглашений.
- 12.7. Если для визовой поддержки необходимо подтверждение брони на бланке отеля, Принципал отправляет все необходимые запросы, но не может гарантировать получение такого подтверждения в срок, т.к. предоставление данной услуги остается на усмотрение отеля.
- 12.8. Принципал оказывает визовую поддержку и предоставляет приглашения исключительно под бронирования проживания через систему бронирования. Принципал вправе отказать в предоставлении приглашения и оказании визовой поддержки, если очевидно, что они были запрошены исключительно для оформления визы.
- 12.9. Согласно условиям аккредитации в консульствах стран "Шенгенского соглашения", в случае отказа от тура виза аннулируется, т.к. компания, ходатайствовавшая о получении виз, после аннуляции тура не может гарантировать использования открытых виз в туристических целях.

## **13. Бронирование авиабилетов.**

- 13.1. В модуле поиска авиабилетов системы бронирования стоимость авиабилетов указана в рублях, после оформления заказа Агентом стоимость авиабилетов пересчитывается в валюте заказа согласно внутреннему курсу Принципала.

- 13.2. В момент бронирования, рублевая стоимость фиксируется (в случае, если стоимость меняется авиакомпанией, см.п.13.7), т.е. при изменении курса валюты на следующий день, в Личном Кабинете агента цена в евровом эквиваленте изменится, а в рублевом останется прежней. *Пример: сегодня бронируем билет стоимостью 10 000 рублей, курс «ПАК ГРУП» на сегодня 50 рублей, в Личном Кабинете увидим 200 евро к оплате, если счет выставляется на следующий день, и курс «ПАК ГРУП» меняется на 48, то в евровом эквиваленте в Личном Кабинете будет стоять 209 евро, но рубли останутся неизменными, в счете будут те же 10 000 рублей.*
- 13.3. Агент при бронировании обязан ознакомиться с условиями бронирования и выписки авиабилетов, а также условиями аннуляции и внесения изменений по выписанным билетам. Условия обмена и возврата указаны в правилах применения тарифа авиакомпании. Ознакомиться с ними Агент может, кликнув по ссылке «Правила бронирования» до оформления заказа.
- 13.4. Агент обязан уточнить норму провоза багажа на сайте авиакомпании или у Принципала.
- 13.5. Агент при бронировании обязан внести все данные пассажиров, запрашиваемые системой. Агент несет полную ответственность за корректность внесенных данных пассажиров в бронирование.
- 13.6. Статус заказа ПОДТВЕРЖДЕНО означает, что создано бронирование запрашиваемых мест на определенном рейсе, фактическое подтверждение стоимости по созданному бронированию фиксируется Авиакомпанией путем выписки авиабилетов через систему бронирования Принципала. Выписка авиабилетов осуществляется Агентом **самостоятельно** только после поступления денежных средств от Агента на расчетный счет или в кассу Принципала в размере не менее установленной на заказе суммы предоплаты, либо при наличии гарантийного письма, сформированного через Личный кабинет Агента. При невозможности самостоятельной выписки Агент письменно обращается к ведущему менеджеру с просьбой о выписке билетов по заказу.
- 13.7. Стоимость авиабилета фиксируется только на момент выписки. Цена, указанная при бронировании, рассчитывается по тарифу и внутреннему валютному курсу авиакомпании на момент бронирования и может измениться в зависимости от:
- колебания курса валют
  - начисления аэропортовых, топливных и иных сборов.
- Для актуализации стоимости следует нажать на кнопку "Обновить стоимость", либо актуализация будет запрошена автоматически перед выпиской авиабилета. Агент может отказаться от выписки, если новая цена не устроила.
- 13.8. При необходимости внесения изменений (дат перелета, маршрута, авиакомпании, данных пассажира) в забронированные, но не выписанные авиабилеты, Агент обязан отменить (аннулировать) бронирование и создать новое.
- 13.9. Крайний срок (Time limit) оплаты билетов указывается в заказе. В случае, если денежные средства не поступили на расчетный счет или в кассу Принципала до указанного в заказе срока, билеты автоматически снимаются с опции Авиакомпанией и

должны быть забронированы заново, при этом стоимость авиабилетов может быть иной.

- 13.10. Авиакомпания вправе изменить крайний срок (time limit) по выписке билетов. Принципал информирует Агента об изменении крайнего срока оплаты по электронной почте Агента, указанной в Агентском договоре. Новый крайний срок выписки (time limit) указывается в заказе.
- 13.11. Оплата за билеты, забронированные Агентом менее чем за 3-е суток до вылета, должна быть произведена в течение 30 минут после подтверждения бронирования Авиакомпанией/Принципалом на расчетный счет или в кассу Принципала, иначе Принципал вправе аннулировать подобные бронирования и не несет ответственности в связи с этим. Агент обязан контролировать прохождение заказа в этом случае.
- 13.12. Информация о подтверждении бронирования и электронный билет высылаются на электронный адрес, указанный в контактных данных при бронировании авиабилетов Агентом.
- 13.13. Внесение изменений (обмен) по выписанному авиабилету возможно, если это предусмотрено условиями авиакомпании и правилами применения тарифа. Авиабилеты ряда перевозчиков по некоторым тарифам могут не подлежать обмену. Условия обмена и возврата описаны в правилах применения тарифа Авиакомпания. Ознакомиться с ними Агент может, кликнув по ссылке «Условия а/к по штрафам, изменениям, аннуляции» в заказе на авиабилеты в системе бронирования. При обмене и возврате авиабилетов может удерживаться сбор поставщика GDS.
- 13.14. В случае внесения Авиакомпанией изменений в полетные данные (дата вылета, время вылета, аэропорт вылета или прилета и т.д.), а также в случае отмены Авиакомпанией рейса, информация о таких изменениях поступает от Авиакомпания на электронный адрес и контактный телефон, указанные Агентом при бронировании авиабилета. Агент обязан незамедлительно сообщить Принципалу о полученной информации для ее передачи Принципалом поставщикам наземных услуг (отели, экскурсионное обслуживание, трансферы и т.д.). Ответственность за информирование Принципала об изменениях, внесенных в полетные данные, несет Агент.
- 13.15. При необходимости внесения изменений в выписанные авиабилеты (даты вылета, маршрута, авиакомпании или данных пассажира) Агент обязан связаться с Принципалом, направив письменный запрос ведущему менеджеру по заказу. Авиакомпаниями взимается штраф за обмен авиабилета согласно правилам тарифа выписанного билета. Также может быть удержан сбор поставщика GDS.
- 13.16. Запрещается бронировать группы более 9 человек в экономическом классе.
- 13.17. При бронировании а/б в страны ЕС Агент обязан ознакомить клиента с правилами въезда и требованиями к срокам действия заграничного паспорта (срок действия паспорта пассажира с гражданством не в странах ЕС должен быть не менее 3-х месяцев от даты вылета из стран Евросоюза).
- 13.18. При бронировании а/б в города Германии, США, Канады, ОАЭ не позднее 72 часов до вылета Агент обязан внести информацию по визе клиентов в системе самостоятельно.

- 13.19. В системе доступны для бронирования авиабилеты со спецтарифом (туроператорские тарифы). Основным правилом использования данных тарифов, является наличие ваучера у туристов. Авиакомпания вправе запросить ваучер при регистрации на рейс.
- 13.20. Запрещается многократное бронирование авиабилетов (более 2 раз) на одних и тех же пассажиров с целью удержания мест. В случае нарушения данного пункта авиаперевозчик вправе выставить штраф. Агент обязан в полном размере компенсировать Принципалу все убытки, возникшие у последнего в результате применения к Компании авиакомпаниями или их агентами, иными законными владельцами прав на авиаперевозки штрафных санкций.
- 13.21. Если тайм-лимит по выписке оплаченного билета истекает, а агентство не произвело выписку оплаченного авиабилета, то Компания (в рабочие часы Компании) имеет право выписать авиабилет и о выписке билета информирует агентство сообщением через его личный кабинет. Факт оплаты авиабилета подтверждает согласие агентства на выписку билета.
- 13.22. Выписка авиабилета в рамках заказа, содержащего другие услуги. Туроператор не гарантирует предоставление услуг, не подтвержденных на момент выписки авиабилета. Выписка авиабилета по такому заказу осуществляется на риск Турагента, который несет полную ответственность за выписанные авиабилеты.
- 13.23. Для билетов, на бланках которых указан сервисный сбор ПРТ, вне зависимости от причины аннуляции (в том числе и при вынужденном возврате, при отмене рейса со стороны а/к) данный сбор является невозвратным.

#### **14. Бронирование услуги «Экскурсия».**

- 14.1. В системе доступны для бронирования индивидуальные экскурсии и присоединение к группам. На все услуги распространяется агентская комиссия.

#### **15. Бронирование предложений поставщика Booking.com**

- 15.1. Предложения поставщика booking.com представлены на сайте рас.ru для ознакомления и бронирования
- 15.2. Бронирование предложений осуществляется на сайте booking.com путем перехода по ссылке с сайта рас.ru
- 15.3. Оплата забронированных на сайте booking.com услуг производится туристом в отеле или на сайте booking.com с использованием банковской карты.
- 15.4. Бронирование, подтверждение, изменение, аннуляция услуг производится Агентом самостоятельно на сайте booking.com

15.5. Принципал не несет ответственности за бронирования, созданные на сайте booking.com. В случае возникновения вопросов по бронированию необходимо обращаться напрямую к Поставщику.

15.6. Принципал предоставляет возвратный бонус Агенту в размере 4% от стоимости проживания, указанной на сайте booking.com при бронировании, или 4% от стоимости проживания в случае внесения изменений в существующее бронирование, если таковые будут производиться. Возврат зачисляется на бонусный счет агентства 10 числа каждого месяца, следующего за месяцем фактического выезда туриста из отеля при соблюдении следующих условий:

- Бронирование было осуществлено путем перехода в booking.com с сайта рас.ru
- Турист воспользовался забронированной услугой
- Турист в полном объеме оплатил стоимость услуги

*Например, бронирование создано 14.02.2017. Даты поездки туристов 31.03.2017 – 02.04.2017. В случае соблюдения условий, указанных в пункте 15.6 настоящих правил и условий бронирования, бонус будет начислен 10.05.2017.*

15.7. Бонусы рассчитываются в евро. В случае оплаты за бронирование в иной валюте, расчет производится по кросс-курсу booking.com на дату оплаты

## **16. Отказ отелем в размещении туристов (овербукинг)**

15.1. В период повышенного спроса (выставки, праздники, фестивали, проведение спортивных мероприятий и т.д.) отель может отказать туристам по ранее подтвержденному бронированию. В данном случае, Поставщики услуг информируют Принципала об отказе в размещении и предлагают размещение в равнозначном или более высокой категории отеля. В случае несогласия туристов с предложенной альтернативой Агент вправе аннулировать бронь на этот период без штрафных санкций.

## **17. Дополнительная информация.**

17.1. Во всех других случаях, не указанных в настоящих Правилах и условиях бронирования, Принципал и Агент будут руководствоваться условиями, указанными в Агентском договоре, Дополнительном соглашении к нему и в системе бронирования.

