

**Общество с ограниченной ответственностью «Анекс Туризм»**

ОГРН 5167746402324; ИНН 7743184470; КПП 774301001

**ПРИКАЗ № 09/2020 от 01.09.2020 г.**

Об утверждении регламента по взаимодействию Туроператора ООО «Анекс Туризм», Турагента и Заказчика туристского продукта в рамках Постановления Правительства РФ №1073 от 20.07.2020 г. по несостоявшимся турам, забронированным по 31.03.2020.

В целях обеспечения работы по взаимодействию по несостоявшимся турам, забронированным по 31.03.2020:

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить Регламент по взаимодействию Туроператора ООО «Анекс Туризм», Турагента и Заказчика туристского продукта в рамках Постановления Правительства РФ №1073 от 20.07.2020 г. по несостоявшимся турам, забронированным по 31.03.2020 (далее – Регламент).
2. Обеспечить исполнение Регламента сотрудниками, занятыми во взаимодействии между Туроператором ООО «Анекс Туризм», Турагентом и Заказчиком туристского продукта в рамках Постановления Правительства РФ №1073 от 20.07.2020 г. по несостоявшимся турам, забронированным по 31.03.2020.

Приложение: Регламент по взаимодействию Туроператора ООО «Анекс Туризм», Турагента и Заказчика туристского продукта в рамках Постановления Правительства РФ №1073 от 20.07.2020 г. по несостоявшимся турам, забронированным по 31.03.2020 на 4 листах.

Генеральный директор



А.Б. Шамырканов

**РЕГЛАМЕНТ по взаимодействию Туроператора ООО «Анекс Туризм», Турагента и Заказчика туристского продукта в рамках Постановления Правительства РФ №1073 от 20.07.2020 г. по несостоявшимся турам, забронированным по 31.03.2020.**

1. После направления Туроператором Турагенту Уведомления о предоставлении равнозначного туристского продукта, Турагент должен не позднее одного рабочего дня с момента получения направить Уведомление Заказчику заказным **письмом с описью и уведомлением о вручении**, а также иными возможными способами связи, позволяющими подтвердить получение письма Заказчиком.

2. После получения уведомления с отметкой о вручении или о возврате, Турагент прикрепляет его сканированную копию в свой Личный кабинет.

**Внимание! Турагент несет ответственность за отсутствие доказательств направления Уведомления Заказчику.**

3. После получения Уведомления Заказчиком Турагент согласовывает с Заказчиком сроки предоставления равнозначного туристского продукта. Равнозначный туристский продукт по несостоявшимся турам в 2020 году предоставляется Туроператором в 2021 году в даты аннулированной заявки, при этом дата начала тура с сохранением количества дней может варьироваться в пределах трех дней.

**Например:**

Сроки тура по аннулированной заявке были – с 01.05.2020 г. по 10.05.2020 г.

Дата начала равнозначного тура +/- 3 дня – с 02.05.2021 г. по 11.05.2021 г., или с 30.04.2021 по 09.05.2021 г.

По согласованию с Туроператором равнозначный турпродукт может быть предоставлен в иные сроки.

В случае согласия Заказчика с новыми сроками, подтвержденными Туроператором, нужно подписать с Заказчиком дополнительное соглашение к договору о реализации туристского продукта и направить Туроператору письменное обращение об изменении сроков с приложением **копии** данного соглашения.

Туроператор предоставляет равнозначный туристский продукт только при условии 100 % оплаты тура. Если тур оплачен частично, доплата производится по внутреннему курсу Туроператора на день данного платежа.

В случае отказа Заказчика от равнозначного туристского продукта Турагент должен предложить ему изменить условия путешествия, и в случае согласия Заказчика выбрать новый тур на сайте Туроператора и подписать с Заказчиком дополнительное соглашение к договору о реализации туристского продукта. При бронировании новой заявки Турагент направляет Туроператору заявление на перезачет денежных средств с аннулированной заявки на новую бронь вместе с копией дополнительного соглашения. Заказчик осуществляет доплату в случае,

если стоимость нового тура превышает стоимость аннулированного по внутреннему курсу Туроператора на день данного платежа.

Если изменение возраста ребенка в заявке повлечет изменение стоимости турпродукта, данный турпродукт не будет являться равнозначным и Заказчик должен произвести доплату в размере, установленном Туроператором, по внутреннему курсу Туроператора на день данного платежа.

4. В случае отказа Заказчика от предложения об изменении условий тура, Заказчик вправе направить Туроператору отказ от равнозначного туристского продукта.

5. На основании предоставленного отказа от равнозначного турпродукта ООО Анекс Туризм производит возврат денежных средств Заказчику в срок до 31.12.2021 г. в соответствии с п.7 настоящего Регламента.

6. Предоставление равнозначного турпродукта или возврат денежных средств за турпродукт, в состав которого входила перевозка регулярными рейсами, производятся Туроператором индивидуально с учетом Правил авиакомпаний и норм Постановления Правительства от 6 июля 2020 г. № 991.

7. Согласно п. 6 Постановления Правительства № 1073 от 24.07.2020 г. Туроператор возвращает денежные средства, оплаченные за несостоявшийся тур, **в течение 90 дней** с момента предъявления Заказчиком соответствующего требования в случае, если:

- Заказчику исполнилось 65 лет
- в период действия Постановления Заказчик находится в трудной жизненной ситуации, а именно:

- \* имеет инвалидность

- \* является нетрудоспособным сроком более 2х месяцев подряд

- \* зарегистрирован в качестве безработного гражданина

8. Возврат денежных средств осуществляется:

- **только Заказчику** турпродукта на реквизиты, указанные им в заявлении.

- **только в сумме, полученной ООО «Анекс Туризм»** по аннулированной брони.

9. Возврат денежных средств осуществляется с выплатой процентов в размере 1/365-ой от ключевой ставки ЦБ РФ, действующей на дату вступления в силу Постановления - 24.07.2020г., за каждый день пользования со дня получения Туроператором корректного требования (заявления) по день фактической выплаты. Ключевая ставка ЦБ РФ на 24.07.2020г. – 4,5% (ставка фиксирована).

10. **Перечень документов** на возврат денежных средств и **требования к ним**:

А) Общий порядок:

- заявление по форме Туроператора, подписанное Заказчиком;
- копия договора с Турагентом;
- копии платежных документов;

- копии документов о возврате Турагентом своей дополнительной выгоды, полученной от реализации турпродукта (комиссии).

Туроператор принимает данные документы через форму обратной связи на сайте во вкладке: финансовый отдел – возврат денежных средств.

**Б) Для Заказчиков, достигших возраста 65 лет:**

- оригинал заявления по форме Туроператора, подписанного Заказчиком;
- копия договора с Турагентом;
- копии платежных документов;
- копии документов о возврате Турагентом своей дополнительной выгоды, полученной от реализации турпродукта (комиссии);
- нотариально заверенная копия страницы паспорта с информацией о дате рождения Заказчика.

**В) Для Заказчиков, находящихся в трудной жизненной ситуации:**

- оригинал заявления по форме Туроператора, подписанного Заказчиком;
- копия договора с Турагентом;
- копии платежных документов;
- копии документов о возврате Турагентом своей дополнительной выгоды, полученной от реализации турпродукта (комиссии);
- **оригинал справки, подтверждающей инвалидность**

**или**

**- оригинал больничного листа или оригинал дубликата больничного листа или копия больничного листа и оригинал справки мед. учреждения (для подтверждения временной нетрудоспособности Заказчика сроком более 2х месяцев подряд)**

**или**

**- оригинал справки службы занятости, подтверждающий регистрацию в качестве безработного в целях поиска работы**

- согласие на обработку персональных данных, подписанное Заказчиком собственноручно или в случае, если туриста представляет иное лицо

- Согласие на обработку персональных данных (представитель) АТ.docx- согласие на обработку персональных данных, подписанное уполномоченным представителем туриста.

Документы Заказчиков, достигших возраста 65 лет или находящихся в трудной жизненной ситуации, должны быть направлены Туроператору Почтой России или нарочно по адресу: 125315 г. Москва, Ленинградский проспект, д. 80 корпус 66, помещение XVI, комната 2-4,4а,4б,5,5а,6,8,10-11.

11. После получения документов Заказчиков, Туроператор осуществляет их проверку в следующие сроки:

- 90 дней с момента получения документов от Заказчиков, требования которых предъявляются в общем порядке;
- 60 дней с момента получения документов от Заказчиков, достигших возраста 65 лет или находящихся в трудной жизненной ситуации.

В случае предоставления документов с нарушением требований п. 10 настоящего Регламента, ООО «Анекс Туризм» направляет мотивированный отказ в принятии документов на адрес

электронной почты, указанный Заказчиком в Заявлении, или на адрес, с которого было отправлено Заявление по форме обратной связи. Требование Заказчика о возврате денежных средств считается принятым с момента получения документов, соответствующих всем требованиям.

**Генеральный директор**



**А.Б. Шамырканов**