

### 1. Бронирование тура без оформления договора.

«Ой вы знаете я спешу, вот вам деньги, забронируйте мне тур, а договор оформим, когда анкеты на визу принесу».

К сожалению, это не редкая ошибка и другая ее причина – он мой постоянный клиент, или друг, или брат...

Подруга посоветовала другое турагентство, где «сделают скидку» или супруг предложил «лучше шубу купим» – не важно.

Теперь у вас есть оплата от заказчика тура\* (или тур уже оплачен туроператору) и сам заказчик на пороге офиса с требованием вернуть все деньги, а оформленного договора – нет.

В этом случае вы обязаны произвести возврат полной стоимости тура заказчику, вне зависимости от фактически понесенных расходов.

Если вы решите этого не делать, ваши убытки будут больше 100% стоимости тура, так как данная ситуация легко классифицируется как неосновательное обогащение и согласно статьи 1102 Гражданского Кодекса РФ и является бесприкрытым с точки зрения туриста делом.

В случае судебного разбирательства с туристом, вам предстоит произвести также оплату судебных издержек и морального вреда, а также штрафа в размере 50% от суммы взыскания.

Как и в случае с бронированием без предоплаты - вам повезло, если туроператор аннулировал тур без удержания фактически понесенных расходов.

Если вы смогли найти на этот тур других туристов – вам повезло вдвойне.

**Оформление договора с заказчиком тура, является обязательным условием вашей деятельности по реализации турпродукта.**

Обращаем особое внимание тех турагентов, кто реализует туры с помощью on-line бронирования и оплаты. В вашем случае необходим детальный и грамотный договор-оферта с заказчиком тура, на такой тип бронирования.

### 2. Неверное название туроператора в договоре на реализацию турпродукта.

Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» называет существенными условиями договора о реализации туристского продукта следующее:

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;
- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;

**Ошибка в этих данных указанных в договоре, позволяет заказчику тура отказаться от приобретенного им туристского продукта.**

Судебное разбирательство по этому делу, также будет проигрышным для турагента, вне зависимости от того, когда заказчик обнаружил эту ошибку, а равно вовремя и после поездки поездки!

### **3. Вы ошиблись при оформлении договора и указали неверное название отеля.**

Примеров, когда название отеля на первой линии, отличается от названия отеля на второй линии всего лишь на одно слово – не счесть.

Заказчик тура имеет полное право требовать заселения в отель, указанный в договоре с вами, а не в ваучере.

Даже если у вас в договоре указано, что он обязан проверить все документы при их получении.

Если ошибку нашли до начала поездки у вас только два варианта действий:

- или перебронировать у туроператора отель как указано в договоре;
- или подписать новый лист бронирования с заказчиком тура на тот отель, который был забронирован у туроператора.

Обратите особое внимание на оформляемые договора и бронирования у туроператора новыми менеджерами. Ранее видя, что названия отелей у туроператоров не совпадают, они не придают этому факту значения и бронируют совершенно другой отель будучи уверены, что всё правильно. Очень часто, когда новый менеджер видит свою ошибку, он ее замалчивает в надежде, что никто не заметит.

**Для предотвращения убытков или потери клиента, этот вопрос рекомендуем урегулировать до начала поездки туристов!**

Так проще и дешевле для вас.

### **4. Бронирование услуг или любое изменение существующего заказа по заявке туриста, а не заказчика тура.**

У вас подписан договор о реализации туристского продукта с заказчиком тура.

Всё.

Только этот человек имеет право вносить изменения в состав заказа или получать информацию по заказу и его условиям.

**Любые изменения, внесенные в заказ без письменного заявления заказчика тура, автоматически возлагают всю вину и убытки на туристическое агентство.**

\*- Заказчик тура – физическое лицо, с кем у вас подписан договор на реализацию туристского продукта, часто является одним из участников тура.

Турист – один или несколько физических лиц, являющихся участниками тура.

Заказчик туристского продукта как правило один, туристов может быть несколько.