



## ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ УСЛУГ В СИСТЕМЕ БРОНИРОВАНИЯ, ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ ТУРИСТОВ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ, ПЕРЕДАННЫХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАНАЛОВ СВЯЗИ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

Настоящие ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ УСЛУГ В СИСТЕМЕ БРОНИРОВАНИЯ, ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ ТУРИСТОВ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ, ПЕРЕДАННЫХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАНАЛОВ СВЯЗИ СЕТИ ИНТЕРНЕТ (далее по тексту – Правила) устанавливают общие правила и условия доступа Турагента в Систему бронирования, работы зарегистрированного Турагента в Системе бронирования (работа с ресурсами Системы бронирования), а также организацию документооборота между Туроператором и Турагентом посредством каналов международной компьютерной сети Интернет в целях подбора Турагентом тура, подачи Заявки на бронирование, а также формирования Туроператором документов туристов в электронном виде для их последующего распечатывания Туроператором либо Турагентом на бумажном носителе и передачи заказчиком туристского продукта (туристам).

Типовая форма Агентского договора действует на территории Москвы. Термины и определения, примененные в типовой форме, которые вступают в противоречие с Правилами бронирования услуг в Системе бронирования, оформления документов туристов в электронном виде, переданных с использованием каналов связи сети интернет, а также требованиями Закона, не используются на территории Санкт-Петербурга, а также в Регионах: Екатеринбург, Челябинск.

При возникновении спорных ситуаций, первенство принадлежит Закону.

### ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПОНЯТИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

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

**Система бронирования** – электронная система бронирования, размещенная на сайте Туроператора в разделе «On-line бронирование», 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.

**Пользователь** — Турагент, использующий Систему бронирования для выполнения конкретной функции.

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

**Логин** - Имя учетной записи пользователя в Системе бронирования.

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

**Заявка на бронирование** – совокупность вносимых Турагентом данных в Системе бронирования, с присвоенным номером бронирования, содержащих информацию о туристическом продукте и туристе.

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

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

**Бумажное представление ЭД** – распечатанный Туроператором или Турагентом на бумажном носителе пакет документов надлежащего качества, на основании которых осуществляется доступ туристов к услугам, включенным в туристский продукт. Под надлежащим качеством ЭД понимается их оформление на листах бумаги формата А-4, при условии нормального качества воспроизведения документной информации, позволяющей прочитать её 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, в котором происходит оформление Заявки на бронирование.

\* - Московское время.

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

## 1. УСЛОВИЯ РЕГИСТРАЦИИ ТУРАГЕНТА В СИСТЕМЕ БРОНИРОВАНИЯ ТУРОПЕРАТОРА

1.1. Основанием для регистрации Турагента в Системе бронирования является действующий договор, заключенный между Турагентом и Туроператором.

1.2. До регистрации Турагент должен ознакомиться с Инструкцией по работе в Системе бронирования.

1.3. Турагент (в лице Генерального директора или иного лица, действующего на основании Устава) регистрируется в Системе бронирования путем заполнения регистрационной формы в разделе «on-line бронирование» на сайте Туроператора. После регистрации создается Учетная запись о Турагенте и ему присваивается логин и пароль в течение 1 (одних) суток.

1.4. Идентификация Турагента осуществляется по номеру и дате договора, заключенного между Турагентом и Туроператором, информация о котором, в том числе, содержится в Учетной записи.

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

## 2. РАБОТА В СИСТЕМЕ БРОНИРОВАНИЯ ТУРОПЕРАТОРА

### 2.1. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАЯВКИ НА БРОНИРОВАНИЕ

2.1.1. Для бронирования определенного тура в Системе бронирования, Турагент использует раздел «Поиск тура» в указанной Системе.

2.1.2. После выбора необходимых условий тура (город вылета, страна, город, дата начала тура и т. п.), входящих в турпродукт, нажимает на кнопку «Показать цены» и получает таблицу с ценами на интересующий тур. После выбора конкретного тура, Турагент нажимает на ссылку с ценой и попадает в экран, в котором Турагенту представлена полная информация по услугам, входящим в турпакет. Турагент может нажать на кнопку «Забронировать» после заполнения всех обязательных информационных полей, содержащих информацию о туристах:

- 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!** Турагент 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, гражданство;
- сведения о регистрации по месту жительства и/или регистрации по месту пребывания (если применимо);
- иные сведения, необходимые Туроператору.

2.1.3. С момента нажатия кнопки «Забронировать» Заявка на бронирование считается поданной.

2.1.4. Начиная с этого момента, аннуляция Заявки на бронирование влечет последствия, указанные в статье 6. Агентского договора с Турагентом.

2.1.5. После подтверждения Заявки на бронирование, Туроператор в автоматическом режиме отправляет Турагенту посредством электронной почты письмо, содержащее Лист подтверждения.

2.1.6. Все указанные выше операции фиксируются в Истории путевки.

### 2.2. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В ЗАЯВКУ НА БРОНИРОВАНИЕ

2.2.1. При необходимости внесения изменений в Заявку на бронирование, и технической невозможности сделать это самостоятельно, Турагент отправляет запрос на изменения посредством окна «Переписка с менеджером», где Турагент указывает, какие изменения должны быть внесены в Заявку.

2.2.2. Запрос на изменения обрабатывается Туроператором, после чего в Системе бронирования отображается новый вариант Заявки на бронирование. При этом номер заявки остается прежним.

2.2.3. Все указанные выше операции фиксируются в Истории путевки.

### 2.3. АННУЛЯЦИЯ ЗАЯВКИ НА БРОНИРОВАНИЕ

2.3.1. Турагент не может самостоятельно аннулировать Заявку на бронирование.

2.3.2. При необходимости аннуляции Заявки на бронирование, Турагент отправляет запрос на аннуляцию посредством нажатия на кнопку «Аннулировать заявку». Статус Заявки на бронирование меняется на «Запрос на аннуляцию».

2.3.3. Запрос на аннуляцию обрабатывается Туроператором, после чего Заявка на бронирование меняет свой статус на «Аннулирована».

2.3.4. Аннуляция заявки считается подтвержденной с момента смены Туроператором статуса Заявки на «Аннулирована», что влечет за собой последствия, указанные в статье 6. Агентского договора с Турагентом.

2.3.5. Все указанные операции фиксируются в Истории путевки.

### 2.4. ПЕРЕУСТУПКА ПРАВ ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ

2.4.1. Турагент вправе переуступить все свои права на забронированный и подтвержденный туристский продукт третьему лицу. В этом случае Турагент не запрашивает счёт на безналичную оплату. Договор перезаключается Туроператором с третьим лицом на основании номера Заявки на бронирование Турагента. Права Турагента переходят к третьему лицу в том же объеме и на тех же условиях.

## 3. ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ ТУРИСТОВ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ, ПЕРЕДАННЫХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАНАЛОВ СВЯЗИ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

### 3.1. ПРОЦЕДУРА ФОРМИРОВАНИЯ ЭД

3.1.1. Турагент обязан ознакомиться с Правилами самостоятельной печати электронных документов на сайте Туроператора. Факт подачи Турагентом электронного запроса на оформление экранного представления ЭД является для Туроператора подтверждением ознакомления с указанными Правилами.

3.1.2. Формирование экранного представления ЭД осуществляется Туроператором при выполнении следующих условий:

- 1) Подачи Турагентом Заявки на бронирование туристского продукта через Систему бронирования;
- 2) Подписания Турагентом настоящего Приложения.
- 3) Подтверждения Туроператором заявки на бронирование туристского продукта;
- 4) Наличия возможности оформления ЭД по конкретной заявке на бронирование туристского продукта (данная информация указывается в Системе бронирования);
- 5) Подачи Турагентом информации для оформления ЭД, путем заполнения в Системе бронирования обязательных информационных полей:
  - 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!** Турагент 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, гражданство;
  - иные сведения, необходимые Туроператору для формирования ЭД.

- 7) Подачи Турагентом в срок не позднее чем за 4 (четыре) государственных рабочих дня до даты начала путешествия электронного запроса на оформление экранного представления ЭД;
- 8) Полной оплаты Турагентом стоимости туристского продукта.
- 9) а также прочих возможных условий обработки Туроператором Заявки на бронирование, которые могут повлиять на формирование ЭД.

3.1.3. После соблюдения условий, указанных в п. 3.1.1. Правил, Туроператор формирует в Системе бронирования экранное представление ЭД.

3.1.4. Запрос Турагента на оформление экранного представления ЭД отражается в Истории путевки отдельной строкой. Формирование бумажного представления ЭД является доступным после готовности экранного представления ЭД в Системе бронирования 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. Формирование и передача туристам бумажного представления ЭД по общему правилу осуществляется Турагентом. Турагент несет полную ответственность за формирование и передачу туристам полного и корректного бумажного представления ЭД, за исключением случаев, указанных в настоящих Правилах.

Наличие в истории по путевке отметки о самостоятельной печати Турагентом бумажного представления ЭД является для Туроператора подтверждением факта печати Турагентом бумажного представления ЭД и его передачи туристу и/или иному заказчику туристских услуг.

3.1.6. Туроператор не несет ответственности перед туристами в случае невыполнения Турагентом своих обязательств по передаче бумажного представления ЭД.

В случае отсутствия возможности сформировать и передать туристам бумажное представление ЭД, Турагент 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.

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

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

3.1.8. Туроператор вправе распечатать и передать ЭД Турагенту или туристу, но это не является его обязанностью.

3.1.9. В случае возникновения необходимости повторной печати ЭД Туроператор дополнительно предоставляет Турагенту возможность формирования их бумажного представления после 00 ч. 00 мин. дня, следующего за датой начала путешествия.

## 3.2. ПРОЦЕДУРА Внесения ИЗМЕНЕНИЙ в ЭД

3.2.1 Внесение изменений в экранное представление ЭД осуществляется Туроператором при выполнении следующих условий:

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

После соблюдения условий, указанных в п. 3.2.1. Правил, Туроператор формирует в Системе бронирования экранное представление ЭД с внесенными изменениями.

3.2.2. Формирование и передача туристам полного и корректного бумажного представления ЭД с внесенными изменениями по общему правилу осуществляется Турагентом. При этом Турагент обязан строго контролировать наличие у туристов полного и корректного бумажного представления ЭД с внесенными изменениями, а в случае выдачи туристам первоначально сформированных ЭД обеспечить их изъятие и утилизацию.

Наличие в истории по путевке отметки о самостоятельной печати Турагентом бумажного представления ЭД является для Туроператора подтверждением факта печати Турагентом бумажного представления ЭД и его передачи туристу и/или иному заказчику туристских услуг.

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

3.2.3. Туроператор не несет ответственности перед туристами в случае невыполнения Турагентом своих обязательств по передаче бумажного представления ЭД с внесенными изменениями.

В случае отсутствия возможности сформировать и передать туристам бумажное представление ЭД с внесенными изменениями, Турагент 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.

3.2.4. В исключительных случаях Туроператор на основании заявления Турагента, поданного посредством окна «Переписка с менеджером» в Системе бронирования, самостоятельно формирует и передает туристам бумажное представление ЭД с внесенными изменениями. При этом Турагент обязан проинформировать туриста о необходимости получения ЭД с внесенными изменениями у представителя Туроператора в срок не позднее, чем за 2,5 (два с половиной) часа до времени начала путешествия в месте отправления.

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

3.2.5. Туроператор вправе распечатать и передать ЭД Турагенту или туристу, но это не является его обязанностью.

3.2.6. В случае возникновения необходимости повторной печати ЭД Туроператор дополнительно предоставляет Турагенту возможность формирования их бумажного представления после 00 ч. 00 мин.\* дня, следующего за датой начала путешествия.

## 3.3. ПРОЦЕДУРА ФОРМИРОВАНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ЭД

3.3.1. Оформление дополнительных ЭД осуществляется при выполнении следующих условий:

- 1) Внесение Турагентом изменений в заявку на бронирование туристского продукта согласно пункту 2.2. 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 Турагентом 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 ЭД по новой заявке на бронирование туристского продукта (данная информация указывается в Системе бронирования);
- 5) Подачи Турагентом электронного запроса на оформление экранного представления ЭД в срок не позднее чем за 4 (четыре) государственных рабочих дня до даты начала путешествия, как в отношении первоначальной Заявки, которая была изменена, так и при подаче новой, дополнительной;
- 6) Полной оплаты Турагентом стоимости туристского продукта.
- 7) а также прочих возможных условий обработки Туроператором Заявки на бронирование, которые могут повлиять на формирование ЭД.

3.3.2. После соблюдения условий, указанных в п. 3.3.1. Правил, Туроператор формирует экранное представление дополнительных ЭД.

3.3.3. Формирование и передача туристам полного и корректного бумажного представления дополнительных ЭД по общему правилу осуществляется Турагентом. При этом Турагент обязан строго контролировать наличие у туристов как первоначальных, так и дополнительных ЭД.

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

Наличие в истории по путевке отметки о самостоятельной печати Турагентом бумажного представления ЭД является для Туроператора подтверждением факта печати Турагентом бумажного представления ЭД и его передачи туристу и/или иному заказчику туристских услуг.

3.3.4. Туроператор не несет ответственности перед туристами в случае невыполнения Турагентом своих обязательств по передаче бумажного представления первоначальных или дополнительных ЭД.

В случае отсутствия возможности сформировать и передать туристам бумажное представление дополнительных ЭД, Турагент 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 указаниями и инструкциям.

3.3.5. В исключительных случаях Туроператор на основании заявления Турагента поданного посредством окна «Переписка с менеджером» в Системе бронирования, самостоятельно формирует и передает туристам бумажное представление дополнительных ЭД. При этом Турагент обязан проинформировать туристов:

- 1) О действительности и первоначально сформированных, и дополнительных ЭД;
- 2) О необходимости получения дополнительных ЭД у представителя Туроператора в срок не позднее, чем за 2,5 (два с половиной) часа до времени начала путешествия в месте отправления.

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

3.3.6. Туроператор вправе распечатать и передать ЭД Турагенту или туристу, но это не является его обязанностью.

3.3.7. В случае возникновения необходимости повторной печати дополнительных ЭД Туроператор предоставляет Турагенту возможность формирования их бумажного представления после 00 ч. 00 мин.\* дня, следующего за датой начала путешествия.

#### 3.4. ПРОЦЕДУРА АННУЛЯЦИИ ЭД

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

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

3.4.3. После получения Запроса на аннуляцию Заявки на бронирование туристского продукта, Туроператор аннулирует в Системе бронирования экранное представление ЭД.

3.4.4. В случае выдачи туристам бумажного представления ЭД Турагент, по факту аннуляции обязан обеспечить их изъятие и утилизацию.

**Внимание!** В данной ситуации ЭД 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, не изымается и является документальным подтверждением понесенных Туроператором расходов на организацию перевозки туриста и услуг страхования соответственно.

В том случае, если ЭД не были распечатаны на момент аннуляции, Туроператор обязуется предоставить Турагенту бумажное представление перевозочного документа туриста в электронном виде и/или бумажное представление полисов страхования медицинских расходов граждан, выезжающих за рубеж, сформированных в электронном виде, соответственно в качестве документального подтверждения понесенных Туроператором расходов на организацию перевозки туриста и/или предоставления услуг страхования.

3.4.5. В случае отсутствия возможности изъять у туристов бумажное представление ЭД, Турагент незамедлительно информирует об этом Туроператора, после чего следует всем его указаниям и инструкциям.

3.4.6. Турагент обязан проинформировать туристов:

- 1) О необходимости сдачи Турагенту аннулированных ЭД до времени начала путешествия;
- 2) О недействительности аннулированных ЭД и отсутствия возможности на их оснований получить доступ к услугам, включенным в туристский продукт;
- 3) Об их ответственности за неправомерное использование аннулированных ЭД.

#### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 4.1. Все действия сторон по бронированию услуг, внесению изменений, аннуляции, оформлению документов отражаются в Истории по путевке 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.
- 4.4. Турагент несет ответственность за несанкционированный доступ в Систему бронирования третьих лиц.