

**ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ТУРАГЕНТА**

**ПОСЛЕ ПОЛУЧЕНИЯ УВЕДОМЛЕНИЯ ООО «ТУРОПЕРАТОР ДЕЛЬФИН» О Предоставлении равнозначного продукта**

**(ИСПОЛНЕНИЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ № 1073)**

1. После получения Уведомления от ООО «Туроператор Дельфин», Вам необходимо **в течение 1 рабочего дня** данный документ перенаправить **туристу-заказчику** (т.е. тому, с кем подписан Договор о реализации турпродукта) по электронной почте. Дополнительно к уведомлению туроператора, Вы можете направить в адрес туриста свое сопроводительное письмо, в свободной форме.

Рекомендуемая «тема» письма: Уведомление ООО ТО «Дельфин» о предоставлении равнозначного турпродукта.

 **Обязательно убедитесь в получении туристом-заказчиком сообщения.** Если турист письменное подтверждение получения НЕ дает, необходимо направить Документы заказным письмом с уведомлением о вручении (чек и квитанцию – сохранить, подколоть к уведомлению).

Отсутствие доказательств отправки и (или) получения уведомления может привести к повышенным судебным рискам в будущем.

2. **Если заказчик СОГЛАСЕН** на замену услуг на **равнозначный турпродукт** и услуги, Вы (Турагент) заключаете с Заказчиком Доп.соглашение ([**образец Заявление -АГЕНТ- о согласии на замену услуг**](https://www.delfin-tour.ru/system/megadicts/2601/docs/zayavlenie_-agent-_o_soglasii_na_zamenu_1.docx)**)**

Подписывать соглашение с туристами, с которыми уже было подписано соглашение о замене услуг ранее, до выхода Постановления, не требуется.

3. **Если заказчик СОГЛАСЕН** на замену услуг и выбирает **другой турпродукт**, Вы (Турагент) заключаете с Заказчиком Доп.соглашение **(**[**образец Соглашение для турагентств на замену турпродукта**](https://www.delfin-tour.ru/system/megadicts/2601/docs/soglashenie_-_s_agentom_novyy_tur_postanovlenie_03082020_1.docx)**).**

Подписывать соглашение с туристами, с которыми уже было подписано соглашение ранее, до выхода Постановления, не требуется.

4. **Если Заказчик НЕ СОГЛАСЕН** на предоставление равнозначного или альтернативного тура, но не является льготной категорией граждан по Постановлению:

а) Заполняете Заявление на возврат денежных средств **(**[**образец Заявление-АГЕНТ-на возврат-общие основания**](https://www.delfin-tour.ru/system/megadicts/2601/docs/zayavlenie-agent-na_vozvrat-obshch.o-2_1.docx)**).**

б) Направляете Заявление по электронной почте **vz@delfin.ru** **в ООО «Туроператор Дельфин» и убеждаетесь, что сообщение получено.**

5. **Если Заказчик НЕ СОГЛАСЕН** на предоставление равнозначного или альтернативного тура и **является льготной категорией граждан** по Постановлению **(Заявки с заказчиками тура старше 65 лет или попавшими в ТЖС).**

а) Заполняете Заявление на возврат денежных средств **(**[**образец Заявление-АГЕНТ-на-возврат-Трудная жизненная ситуация туристов**](https://www.delfin-tour.ru/system/megadicts/2601/docs/zayavlenie-agent-na-vozvrat-tzhs_2.docx)**).**

б) Получаете документы подтверждающие возраст туриста или ТЖС.

в) Направляете Заявление и комплект документов по электронной почте **vz@delfin.ru** **в ООО «Туроператор Дельфин» и убеждаетесь, что сообщение получено.**

**СПИСОК ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЛЬГОТНЫМ КАТЕГОРИЯМ ГРАЖДАН**

1. Для подтверждения достижения заказчиком туристского продукта **возраста 65 лет** необходимо предоставить копию паспорта заказчика туристского продукта.
2. Для подтверждения наличия у заказчика туристского продукта **инвалидности** необходимо предоставить справку, подтверждающую факт установления инвалидности, выдаваемой федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы.
3. Для подтверждения **временной нетрудоспособности** заказчика необходимо предоставить листок нетрудоспособности установленной формы, при этом временная нетрудоспособность должна наступить после 24 июля 2020 года и длиться более двух месяцев подряд.
4. Для подтверждения наличия у заказчика статуса **безработного гражданина**, не имеющего заработка, необходимо представить справку Центра Занятости Населения, подтверждающую регистрацию в качестве безработного в целях поиска подходящей работы.

**ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ**

Все документы предоставляются в виде копии, заверенной в следующем порядке: на каждой странице копии проставляется надпись «копия верна», подпись лица, которое заверяет копии (руководителя турагента), расшифровка подписи, дата заверки документа.

При получении и заверке документов настоятельно рекомендуем осуществлять наличие оригиналов документов и проверку представленных оригиналов документов на наличие признаков подделки или подлога документов.

Следует учитывать, что в случае предоставления заказчиками подложных документов туроператор в рамках прав, представленных действующим законодательством РФ, вправе производить проверку достоверности представленных документов (в том числе, проводить опрос заказчиков туристского продукта по вопросам представленных ими документов лично или по телефону, совершать телефонные звонки в организации или учреждения, а также проводить выездные проверки с участием сотрудников туроператора), а также сообщать обо всех случаях предоставления подложных документов в органы внутренних дел для совершения дальнейших необходимых процессуальных действий.

За подделку документов статьей 327 УК РФ предусмотрено наказание в виде лишения свободы на срок от двух до четырех лет.

В целях снижения рисков возможного участия в уголовном производстве убедительно просим Вас изначально проверять предоставляемые заказчиками документы на достоверность и отсутствия признаков подложности или подделки, а также разъяснять заказчикам возможные последствия предоставления поддельных или подложных документов.

**6. СРОКИ ВОЗВРАТА:** Точная дата возврата устанавливается в порядке общей очереди, в течение **5-7 рабочих дней** после получения необходимого комплекта документов от Турагента:

ДЛЯ ТУРИСТОВ ТЖС - возврат денежных средств осуществляется в течении 90 дней с даты предъявления заявления-требования и проверки подлинности полного комплекта документов туристов.

ДЛЯ ТУРИСТОВ НА ОБЩИХ ОСНОВАНИЯХ - возврат денежных средств осуществляется до 31.12.2021 года.

Денежные средства, оплаченные по туру, возвращаются ТУРАГЕНТУ на реквизиты, указанные в заявлении. Либо, ПО СОГЛАСОВАНИЮ СТОРОН, туристу-заказчику.

Возврат денежных средств производится строго в сумме, полученной Туроператором по соответствующему туру.

Производить переносы денежных средств с одного бронирования одних туристов на другое бронирование других туристов после получения Уведомления не представляется возможным.