

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО «ТК Либерти»
Свежков О.Р.

М.П. 01 » февраля 2022 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке исчисления величины фактически понесенных расходов,
удерживаемых турагентом при расторжении договора
с туристом (потребителем услуги)

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с нормами действующего законодательства для обеспечения единства состава расходов (затрат), образующихся у турагента в процессе документального оформления процедуры отказа туриста (потребителя) от оказанной услуги (турпродукта).

2. В соответствии с терминологией, используемой в Федеральном законе от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

туристская деятельность - туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;

туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта;

туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее - туроператор);

турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - турагент);

формирование туристского продукта - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие);

продвижение туристского продукта - комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое);

реализация туристского продукта - деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором, и т.д.

3. В соответствии с пунктом 20 «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 N 452, каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Согласно ч. ст. 451 ГК РФ существенное изменение обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора, является основанием для его изменения или расторжения, если иное не предусмотрено договором или не вытекает из его существа. Изменение обстоятельств признается существенным, когда они изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях.

В соответствии с п. 3 ст. 781 ГК РФ в случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг.

4. В соответствии со статьей 32 Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» при расторжении договора потребитель обязан оплатить исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Порядок и условия изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении, а также последствия для сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением такого договора), определяются гражданским законодательством РФ.

5. Приказом Госкомитетом РФ по физкультуре и туризму от 08 июня 1998 года N 210 утверждены Особенности состава затрат, включаемых в себестоимость туристского продукта организациями, занимающимися туристской деятельностью, а 4 декабря 1998 года приказом N 402 - Методические рекомендации по планированию, учету и калькулированию себестоимости туристского продукта и формированию финансовых результатов у организаций, занимающихся туристской деятельностью.

В соответствии с названными документами в статью "затраты по приобретению прав на услуги сторонних организаций, используемые при производстве туристского продукта" включаются затраты на приобретение прав на следующие услуги: а) по размещению и проживанию у организаций гостиничной сферы и иных организаций, оказывающих такие услуги, а также у обладателей прав на такие услуги; б) по транспортному обслуживанию (перевозке) у организаций-перевозчиков и иных организаций, оказывающих такие услуги, в частности, у организаторов чартерных программ, а также у обладателей прав на такие услуги и т.п.

6. Цена туристского продукта включает в себя помимо расходов, понесенных туристической фирмой, также вознаграждение за оказанные услуги.

Фактически понесенные туристической фирмой расходы, связанные с организацией туристического продукта для туриста, определяются исходя из фактически оказанных услуг, которые не могут быть аннулированы (консульские сборы, авиабилеты по тарифам, не подлежащим возврату полностью или частично, стоимость бронирования отелей), в равно из величины (размера) расходов турагента, связанных с организацией тура (услуги) для туриста (потребителя), которые им были фактически понесены.

7. Сумма фактически понесенных расходов турагента при обработке заявки туриста на организацию туристической поездки и последующим заключении соответствующего договора - представляет собой стоимостную оценку используемых в процессе оказания услуг кадровых ресурсов и их профессиональных навыков, временных затрат на поиск и обработку информации, а также других затрат, понесенных в целях удовлетворения потребительского спроса на ту или иную запрашиваемую услуг (турпродукт).

Турагент исходит из объективного обстоятельства, что в состав названных расходов, не могут входить заработная плата работников, отчисления на социальные нужды, налоги, поскольку они являются законодательно закрепленными расходами организации и не могут включаться в расчет убытков, если эти расходы не связаны с исполнением обязательств по гражданской сделке.

8. В основные задачи менеджера (специалиста) по туризму входит: юридические и иные действия направленные на подбор, бронирование, оплату и получение выездных документов. что включает также постоянный контроль заказа, сопровождение при бронировании, ожидании, аннуляции и изменениях в том числе (как по инициативе туриста, так и по инициативе туроператора, или иного поставщика услуг – авиакомпании, отеля и т.д.).

Дополнительно менеджер по туризму осуществляет мониторинг имеющихся на рынке предложений различных туроператоров и (или) иных поставщиков услуг, анализирует такие предложения и делить результатами анализа с туристом (потребителем услуги), а равно предлагает туристу готовый вариант для бронирования и/или предоставляет рекомендации по выбору того или иного туристского продукта (услуги).

Дополнительно менеджер по туризму проводить переговоры с туристом в форме переписки по электронной почте или с использованием мобильных мессенджеров (Viber, WhatsApp, Telegram и т.п.)

и/или с использованием телефонной или любой иной связи, осуществлять иные действия, направленные на повышение комфорта своего клиента.

Для обеспечения данных услуг по договору требуется произвести затраты, без которых осуществить действия для заключение конкретного договора не представляется возможным. Сотрудники турагента имеют узкую специализацию, проходят ежегодное повышение квалификации по средством посещения семинаров, вебинаров и командировок для изучения стран и курортов.

9. С учетом сложившейся многолетней практики в ООО «ТК Либерти» внедрена методология расчета величины фактически понесенных расходов на основании минимально необходимого количества нормо - часов для при обработке заявки туриста на организацию туристической поездки и последующим заключении соответствующего договора на реализации турпродукта (туруслуги):

Стоимость одного нормо-часа для каждого договора в не зависимости от количества участников тура определена как 135,00 руб. (Сто тридцать пять рублей 00 копеек).

10. Нормативы по работе с договором:

Безвизовое направление:

- от момента заключения договора до момента начала путешествия (даты реализации услуги) меньше либо равно 7 календарных дней – **6 часов**
- от момента заключения договора до момента начала путешествия (даты реализации услуги) более 7 дней, но менее либо равно 14 дней – **12 часов**
- От момента заключения договора до момента начала путешествия (даты реализации услуги) более 14 дней – **15 часов**

Визовое направление:

Необходима дополнительная консультация по правилам въезда, помощь в оформлении въездных виз, либо проверка выданных ранее виз - применяется двойной коэффициент.

- от момента заключения договора до момента начала путешествия (даты реализации услуги) меньше либо равно 7 календарных дней – **12 часов**
- от момента заключения договора до момента начала путешествия (даты реализации услуги) более 7 дней, но менее либо равно 14 дней – **24 часа**
- От момента заключения договора до момента начала путешествия (даты реализации услуги) более 14 дней – **30 часов**

Действия по внесению изменений:

- Любое изменение условий путешествия (условий реализации услуги), в т.ч. аннуляция, перенос дат и т.п. – (дополнительно) **5 часов**.

11. В текст договора с туристом в обязательном порядке вносится пункт, содержащий информацию о возможности турагента в случае расторжения договора на законных основаниях удерживать сумму (величину) своих фактически понесенных и документально обоснованных расходов:

«Фактические расходы ТУРФИРМЫ (турагента) – «сервисный сбор» - составляют твердую сумму, исчисляемую в соответствии с принятым «Положением о порядке исчисления величины фактически понесенных расходов, удерживаемых турагентом при расторжении договора с туристом (потребителем услуги)». При этом ТУРИСТ (как заказчик тура и/или турист) проинформирован и согласен, что вне зависимости от суммы фактически понесенных расходов, заявленной Туроператором, невозвратной также является вышеуказанная сумма фактических понесенных расходов турагента. Данная сумма является минимальной компенсацией расходов ТУРФИРМЫ по подбору и бронированию туристского продукта (отдельных туристических услуг) в интересах туриста в системах бронирования туроператоров и иных поставщиков услуг, обработкой персональных данных ТУРИСТА (лиц участвующих в поездке), визовой поддержкой ТУРИСТА и иных действий в рамках заключенного договора и т.п., с учетом затраченного времени на обработку заказа.

ТУРИСТ проинформирован и согласен, что минимальная величина сервисного сбора, удерживаемого ТУРФИРМОЙ, составляет: 810.00 (Восемьсот десять рублей 00 копеек)

12. Текст действующего Положения – как локального документа, действующего в ООО «ТК Либерти» - размещается в открытом доступе на информационных стендах в офисах турагента в составе прочей документации, предназначенной для ознакомления потребителями, а равно может быть размещен в виде электронного документа сети «Интернет».