

Бронирование как процесс.

Часть 2: Аннуляции и ФПР (ФПЗ)

Урок №4.
07.12.2023

Спикер: Марина Помазкова

О чем пойдет речь:

- Что такое фактически понесенные расходы, их отличие от штрафов.
- Что необходимо знать о фактически понесенных расходах, чтобы не понести финансовые потери.
- Кто отвечает за подготовку выездных документов.
- Сроки и условия готовности выездных документов.
- Кто и за что несет ответственность в ходе процесса бронирования.
- *Разбор кейсов.*

Аннуляция Штраф ФПР (ФПЗ) Минимизация

При аннуляции обычно не возвращают:

- визовый сбор;
- медстраховку, если оформлен полис;
- невозвратные авиабилеты;
- бронирование отеля с безвозвратным залогом.

[Карта слова «аннуляция»](#) → значение

Значение слова «аннуляция»

- **АННУЛЯ́ЦИЯ**, -и, ж. *Книжн.* Отмена, признание недействительным (какого-л. акта, договора, прав и т. п.).

Источник (печатная версия): Словарь русского языка: В 4-х т. / РАН, Ин-т лингвистич. исследований; Под ред. А. П. Евгеньевой. — 4-е изд., стер. — М.: Рус. яз.; Полиграфресурсы, 1999; **(электронная версия):** Фундаментальная электронная библиотека

- **АННУЛЯ́ЦИЯ** [*ану*], и, мн. нет, ж. (книжн.). *Действие по глаг.* аннулировать.

Источник: «Толковый словарь русского языка» под редакцией Д. Н. Ушакова (1935-1940); **(электронная версия):** Фундаментальная электронная библиотека

- **АННУЛЯ́ЦИЯ**

1. действие по значению гл. аннулировать; аннулирование
2. отмена, объявление чего либо недействительным

Источник: Викисловарь

Полную стоимость тура путешественник может получить, если оформит страховку от невыезда.

Бронирование как процесс.

- Когда наступает ответственность клиента? —> С момента подписания договора.
- Кто может аннулировать заявку —> Информация об аннуляции тура может исходить только от заказчика тура.
- Когда нужно отправить инфо об аннуляции тура? —> Аннуляция может быть в любой момент - даже когда тур уже начался.
- Можно ли аннулировать до получения подтверждения от отеля? —> Только, если туроператор подтвердит, что еще ничего не подтверждено. Туристу гарантировать аннуляцию без ФПР нельзя.
- Может ли быть у тура два заказчика. —> Предмет договора неделим, поэтому разделить турпродукт нельзя.

Как выглядит инфо с ориентировочными ФПР у туроператора

По направлению Турция применяется следующая неустойка поставщика услуг.

Условия аннуляции заявок и подтвержденных туров
по направлению Турция

Отказ от тура рассчитывается от срока до начала тура/дня вылета	Размер неустойки рассчитывается от срока (кол-во часов/дней) первичного подтверждения тура до аннуляции тура			
	24 часа	72 часа	4-7 дней	8 дней и более
30 дней и более	0 у.е.	30 у.е.	30 у.е.	30 у.е.
От 29 до 15 дней	0 у.е.	30 у.е.	10 (десять) % от стоимости тура	
От 14 до 8 дней	0 у.е.	20 (двадцать) % стоимости тура		
От 7 до 5 дней	40 (сорок) % стоимости тура			
От 4 до 1 дня	60 (шестьдесят) % стоимости тура			
В день вылета	90 (девяносто) % стоимости тура			
После даты вылета	100 (сто) % стоимости тура			

*за исключением периодов и отелей, для которых действуют особые условия аннуляции

Как выглядит инфо с ориентировочными ФПР у туроператора

Для туров по зарубежным направлениям (чартерная и блочная перевозка) — тариф «Стандарт» (раскрыть блок.)

Визовые направления*	Безвизовые направления* (включая Кипр)	ОАЭ, Иран	Казахстан	Мальдивы
<ul style="list-style-type: none">от 31 дня и более – 30 у.е.от 30 до 21 дня – 25% стоимости заявкиот 20 до 15 дней – 50% стоимости заявкиот 14 до 11 дней – 75% стоимости заявкиот 10 до 4 дней – 90% стоимости заявки3 и менее дней – 100% стоимости заявки	<p>Для стран, в которые не требуется предварительное оформление визы:</p> <ul style="list-style-type: none">от 31 дня и более – 30 у.е.от 30 до 21 дня – 10% стоимости заявкиот 20 до 15 дней – 25% стоимости заявкиот 14 до 8 дней – 30% стоимости заявкиот 7 до 4 дней – 90% стоимости заявки3 и менее дней – 100% стоимости заявки	<ul style="list-style-type: none">от 60 дней и более – 30 у.еот 59 до 30 дней – 20% - стоимости заявкиот 29 до 15 дней – 40% стоимости заявкиот 14 до 11 дней – 60% стоимости заявкиот 10 до 4 дней – 90% стоимости заявки3 и менее дней – 100% стоимости заявки	<ul style="list-style-type: none">от 10 дней и более – 30 у.е.от 9 до 6 дней – 50% стоимости заявки5 и менее дней – 100% стоимости заявки	<ul style="list-style-type: none">от 31 дня и более – 30 у.е.от 30 до 22 дней – 70% стоимости заявкиот 21 и менее дней – 100% стоимости заявки

Как выглядит инфо с ориентировочными ФПР у туроператора

Для туров по зарубежным направлениям (чартерная и блочная перевозка) — тариф «Стандарт» (раскрыть блок↓)

Для туров по зарубежным направлениям и по России (чартерная и блочная перевозка) — тариф «Промо» (↓)

Для туров по России, Беларуси, Абхазии (чартерная и блочная перевозка) (↓)

Для туров Premium Collection (↓)

Для туров GDS (↓)

Для туров с датами заездов в высокий сезон (↓)

Для круизов FUN&SUN CRUISE (↓)

Для туров с вылетом из Казахстана (↓)

Минимизация ФПР

Что такое заявление на минимизацию ФПР?

Когда можно его подать?

Обязан ли ТО минимизировать ФПР?

Тур продан другим туристам.

1) ФПР = 0%, если туроператор продал места в туре?

2) Может ли турагент перепродать тур другим людям, чтобы ФПР от ТО были 0%?

Как работаем с туристом

- Договор
- График оплаты тура
- Ориентировочные ФПР в случае аннуляции тура