

## ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Настоящие правила бронирования туров и условия оказания услуг туроператора ООО «Красный город» разработаны в соответствии с законодательством РФ. **Главным приоритетом в обслуживании клиента для ООО «Красный город» являются обеспечение всесторонней безопасности Клиента во время путешествия.**

### БРОНИРОВАНИЕ

Бронирование тура и/или отдельных услуг осуществляется путем отправки запроса через форму на сайте [www.naoshapka.ru](http://www.naoshapka.ru), по электронной почте [info@vseonao.ru](mailto:info@vseonao.ru) или через турагента, с которым у ООО «Красный город» заключен договор. Бронирование подтверждается специальной формой подтверждения (в составе договора), которая направляется Клиенту по электронной почте или иным каналам связи в течение 3 дней с момента получения запроса.

### ПЛАТЕЖИ

Оплата за туры и услуги производится авансом в течение 7 дней с момента получения Клиентом формы подтверждения, но не позднее, чем 4 рабочих дня до заезда. Оплата может производиться единым платежом, либо частями. Размер аванса всегда указан в описании тура. Оплата производится в рублях РФ. Неоплаченное в установленные сроки или частично оплаченное бронирование аннулируется. Возможные формы и порядок оплаты оговорены в разделе «Оплаты» на сайте [www.naoshapka.ru](http://www.naoshapka.ru).

### ЦЕНА НА ТУР И ЕЕ ИЗМЕНЕНИЕ

Цена за тур неизменна с момента получения полного платежа от Клиента. Изменение цены в случае изменения условий тура возможно только при письменном согласовании ООО «Красный город» с Клиентом.

### АННУЛЯЦИЯ И/ИЛИ ИЗМЕНЕНИЕ БРОНИРОВАНИЯ

Аннуляция брони производится Клиентом путем направления запроса по электронной почте [info@vseonao.ru](mailto:info@vseonao.ru). Бронирование тура может быть аннулировано без удержаний, если запрос на аннуляцию получен как минимум за 15 дней до начала поездки. Если аннуляция делается позже, то Клиент получает возврат денежных средств за минусом фактически понесенных расходов ООО «Красный город». Под фактически понесенными расходами понимаются, в том числе и денежные средства, перечисленные ООО «Красный город» поставщикам услуг.

### ОТМЕНА ТУРА ИЛИ ИЗМЕНЕНИЕ ПРОГРАММЫ

ООО «Красный город» не несет ответственности перед Клиентом за неисполнение или неполное исполнение своих обязательств, обусловленное действием обстоятельств непреодолимой силы, независящих от и неконтролируемых ООО «Красный город». При возникновении подобных обстоятельств ООО «Красный город» незамедлительно уведомляет об этом Клиента, а также имеет право изменить или отменить тур или его часть. Под обстоятельствами непреодолимой силы также понимаются и погодные условия, создающую угрозу жизни и здоровью Клиента.

Если тур отменен, то Клиент имеет право на полный возврат оплаты или на замену тура на другой. Если тур, предложенный на замену дешевле оплаченного, то Клиенту возвращается разница в цене. Если тур, предложенный на замену дороже оплаченного, то Клиент производит доплату разницы в цене.

Время, указанное в программе любого тура является примерным и может сдвигаться в зависимости от обстоятельств.

ООО «Красный город» имеет право на одностороннюю отмену тура по причине недобора минимально требуемого состава группы (если это указано в условиях тура). Клиент предупреждается об отмене минимум за 2 недели до начала тура.

### ОТКАЗ В ОБСЛУЖИВАНИИ

ООО «Красный город» имеет право отказать Клиенту в обслуживании в любой момент в ходе тура, в случае нарушения им письменно согласованных правил безопасности и поведения в ходе тура. При этом возврат денежных средств за не оказанные услуги производится за вычетом фактически понесенных расходов.

### ПРЕТЕНЗИИ

В целях оперативности реагирования на проблемы, возможные претензии по турам должны предъявляться Клиентом нашим гидам сразу после их возникновения, а письменные претензии направляются в адрес ООО «Красный город» максимально незамедлительно, но в любом случае не позднее 20 дней с момента окончания тура. Ответ на претензию предоставляется Клиенту в течение 10 дней с момента ее получения.