*Уважаемые коллеги,*

*публикуем пояснения к Агентскому договору на реализацию Круизов на навигацию 2021 года к пунктам, которые были существенно изменены или появились впервые и по которым у Вас могут возникнуть вопросы.*

по п. 2.1.

*Чтобы определить стоимость услуг для Клиента, необходимо взять цену из прайс-листа, посмотреть в он-лайне наличие специальных предложений и применить персональные льготы, либо сразу взять цену в он-лайне, уже с учетом специальных предложений, и применить персональные льготы.*

по п. 2.2.

*Базовое агентское вознаграждение в размере 10% может быть уменьшено только в случае применения промо-тарифа. Текущее вознаграждение у многих агентов больше, чем 10%. Теплоходная компания ежемесячно, по результатам продаж Агентства, может принять решение об увеличении вознаграждения либо его уменьшении, но не ниже базового.*

по п.3.1.4.

*Перевозчик обязан своевременно и корректно подавать данные отдыхающих (пассажиров), согласно действующего законодательства России. Соответственно и Теплоходная компания требует исполнения этого от Агентов/Субагентов. Любое несоответствие может повлечь серьезные санкции для перевозчика.*

по п.3.1.5.

*Есть Агенты, которые всячески уклоняются от предоставления реального мобильного телефона клиента. Возможно, это продиктовано какими-либо их коммерческими опасениями. При этом любой оператор обслуживает клиента во время круиза 100-200-300 часов и за это время, если у него возникнет жгучее желание, много-много раз может получить от клиента номер его мобильного телефона. Да, но при этом потребуется время, дополнительные контакты с клиентом, и останется осадочек от такого "доверия".*

*На самом деле, вот некоторые ситуации, при которых необходим моб.телефон Клиента:*

*1) теплоход опаздывает в порт посадки;*

*2) теплоход из порта стоянки должен отправиться раньше по решению диспетчера или компетентных органов;*

*3) теплоход вынужден пройти мимо порта посадки по решению диспетчера или компетентных органов;*

*4) для того, чтобы убедиться на борту ли клиент, т.к. он может зайти на борт и не взять ключ, а может и выйти с борта с ключами;*

*5) клиент не пришел в экскурсионный автобус вовремя.*

по п.3.1.7.

*Абсолютное большинство клиентов отказываются от страхования, поскольку это дополнительные несколько процентов от стоимости. В то же время, если мы с Вами информируем клиента о такой возможности, гораздо легче и проще разговаривать с ним в случае его аннуляции на тему, что мы с Вами имеем право на возмещение фактически понесенных расходов, в том числе Ваше агентское вознаграждение.*

по п. 4.1.

*Ограничение доступа необходимо в подобных ситуациях, чтобы выяснить причину подозрительных действий и избежать последствий для Агента, вызванных такими действиями.*

по п. 4.3.

*Размер предоплаты увеличен с 20% на 25%. При этом, Теплоходная компания зачастую, а особенно в период ранних продаж, предлагает более выгодные для клиента варианты предоплаты и доплаты с сохранением цены. Эти условия публикуются на сайте в разделе «Новости».*

по п. 5.1.3.

*«Правила поведения на борту теплохода» сейчас дорабатываются и будут готовы к публикации не позднее, чем 1 марта. Указанные Правила соответствуют законодательству РФ, в том числе по перевозке внутренним водным транспортом и о безопасности.*

по п. 5.2.3.

*Фактически понесенные расходы (ФПР) возникают у Теплоходной компании при каждом одностороннем отказе от круиза вне зависимости от того, сколько дней до начала круиза осталось со дня аннуляции. Возникновение ФПР связано с тем, что при организации отдыха для клиентов Компания несет определенные постоянные расходы и в навигационный, и в межнавигационный период, а не только во время круиза, на который произошла аннуляция.*

*Исключен пункт про безусловный штраф в 1000 руб. При этом, указан размер возможных ФПР
к удержанию 5-10% при отказе за 60 дней до начала круиза и более. Удержания, произведенные Теплоходной компанией при отказе, считаются предварительными. Окончательно вопрос
о размере ФПР рассматривается после окончания круиза. В случае повторной реализации каюты Теплоходная компания производит полный возврат. Безусловно Теплоходная компания обращает внимание на причину отказа от круиза, и если эта причина крайне серьезная, принимает решение о полном возврате в любом случае, в чем наши Агенты уже убеждались.*

по п. 5.2.11.

*В первую очередь это касается аннуляций и требований о возврате средств. Для детального понимания ситуации и принятия решения по возврату/переносу/удержаниям Теплоходной компании необходимо увидеть первоисточник - заявление Заказчика услуг с просьбой аннулировать или перенести ранее забронированный круиз с указанием причин отказа
от круиза.*

по п. 6.4.

*Речь идет о ситуациях, когда Агент минимум дважды нарушает установленный законодательством и Договором порядок сотрудничества в таких важных вопросах, как оплата услуг, предоставление документов, сведений и данных, предоставление отчетов.*

по п. 7.5.

*Может возникнуть ситуация, когда с Клиентом необходимо срочно связаться, а Агент недоступен по телефону либо ситуация настолько срочная, что требует оперативной связи непосредственно с Клиентом. Смотрите выше пояснения к п.3.1.5.*

по п. 7.6.

*На сайте в разделе «Документы» размещена информация о Туроператорах, в том объеме,
в котором закон диктует информировать клиентов при покупке турпродукта, в том числе покупке услуг по отдыху на круизах.*