

## Часто задаваемые вопросы

Пожалуйста, ознакомьтесь с ответами на наиболее часто задаваемые вопросы, это поможет вам избежать непредвиденных ситуаций, владеть полной актуальной информацией.

### 1. Как забронировать тур?

Забронировать тур возможно на официальном сайте Библио-Глобус в режиме онлайн или обратиться в фирменные офисы, адреса которых указаны на сайте в разделе - "Наши адреса".

### 2. Возможно ли вычесть страховку из стоимости тура, у нас есть свои?

Заключение договора медицинского страхования в пользу туриста является обязательным условием при бронировании туристских продуктов в системе бронирования Библио-Глобус. **Внимание!** Стоимость услуги медицинского страхования из стоимости туристских продуктов не вычитается.

### 3. Возможно ли забронировать отель, если на сайте Библио-Глобус он стоит по запросу?

Возможно, но запрос на наличие свободных номеров отправляется после бронирования и оплаты тура.

### 4. Низкая стоимость тура - это реально или это без перелета, или это за сутки?

Стоимость на сайте отображается в зависимости от введенных параметров при подборе тура. Туры представлены как с перелетом, так и без перелета, необходимо обращать внимание на состав тура, его маршрут. Для более точной консультации необходимо обратиться по телефону для частных лиц.

### 5. Что требуется для бронирования тура в офисе?

Для бронирования тура в офисе необходимы: внутренний паспорт (для заключения договора); данные паспортов (внутренних или заграничных) и/или свидетельства о рождении туристов до 14 лет в зависимости от направления; оплата тура.

### 6. Как производится оплата?

При бронировании тура с авиаперелетом а/к "Россия" или проживания в отеле необходимо внести авансовый платеж - 50% от общей стоимости тура, остальную часть - не позднее 14-ти рабочих дней до начала тура. При бронировании тура с авиаперелетом регулярными рейсами необходимо внести авансовый платеж — не менее 71%, остальную часть - не позднее 14-ти рабочих дней до начала тура. Оплата возможна наличными денежными средствами, банковской картой.

### 7. Я забронировал/а тур, но не оплатила. Когда будет подтверждение?

Заявки без внесения оплаты или авансового платежа в размере — 50%, а при перелете регулярным рейсом 71%, в работу не принимаются.

### 8. Где мне оплатить заявку на сайте?

Оплата возможна в личном кабинете или в разделе "Моё бронирование".

### 9. Как зайти в личный кабинет, как увидеть заявку, как оставить комментарий менеджеру?

Заявка отображается в личном кабинете после внесения авансового платежа/ оплаты.

Если вы бронировали тур без регистрации на сайте, то после внесения авансового платежа/ оплаты на почту приходит письмо с регистрационными данными (логин, пароль) для входа в личный кабинет.

Оставить комментарий менеджеру вы можете в заявке посредством "переписки с менеджером, обслуживающим заявку", функция возможна прямо в вашей заявке.



#### **10. Где и каким образом можно подать претензию?**

Для всестороннего и полного рассмотрения вашего обращения, просим прислать его в оригинале согласно "Порядку подачи претензий, заявлений и запросов", а именно:

1. ваше заявление
2. копия договора на приобретение тура (если имеется)
3. копии документов об оплате
4. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении факты, если таковые имеются.

Вышеуказанные документы необходимо направлять (почтой) по адресу: 105062, г. Москва, ул. Покровка, д.35/17, стр.1 или привезти самостоятельно.

#### **11. В туре указана общая стоимость, нужна стоимость на каждого?**

В системе отображается общая стоимость тура. После окончания вашей поездки вы можете подать заявление на калькуляцию тура.

#### **12. Как мне уточнить информацию по туру, тур бронировал/ла в агентстве?**

Так как ваш тур бронирован в сторонней организации, по всем вопросам вам необходимо обращаться по месту приобретения.

#### **13. Что такое конкретизация рейса и сколько она стоит?**

Конкретизация рейса - это услуга, позволяющая выбрать определенный, наиболее удобный для пользователя рейс из перечня заявленных туроператором рейсов на данном направлении в данный период времени.

Данная услуга предоставляется туроператором за дополнительную стоимость. Стоимость услуги указана в правилах бронирования на сайте туроператора.

Согласно условиям Агентского договора и договора о туристском обслуживании, в случае отсутствия в составе туристского продукта услуги конкретизации рейса, Библио-Глобус вправе изменить время вылета, аэропорт и авиакомпанию. Точная информация доводится до пользователя за один день до вылета. В экстренных случаях туроператор вправе изменить время вылета, аэропорт и авиакомпанию, когда туристы находятся в стране временного пребывания.

Конкретизация рейса на зарубежных направлениях: взрослый = 30 у.е, ребенок = 30 у.е, младенец (от 0 до 2-х лет) = бесплатно.

Конкретизация рейса при путешествии по России: взрослый = 1500 рублей, ребенок = 1500 рублей, младенец (от 0 до 2-х лет) = бесплатно.

#### **14. Когда мне вернутся денежные средства, если мне придет отказ по номеру/отелю?**

При невозможности организации забронированного турпродукта компания возвращает сумму внесенных денежных средств Клиенту в 5-дневный срок.

Обращаем ваше внимание, что в случае аннуляции ранее подтвержденного тура в связи с большим потоком обращений и во исполнение Указа Президента РФ и соответствующего распоряжения Правительства РФ, связанных с возникновением обстоятельств непреодолимой силы, сроки возврата денежных средств увеличены с 5-ти рабочих дней до 60 рабочих дней с даты получения полного комплекта документов.

#### **15. Сколько по времени ждать подтверждение?**

Компания сообщает о возможности организации указанной туристской поездки в течение 5 рабочих дней. В исключительных случаях срок подтверждения может быть продлен.



## **16. Мне нужен номер на определенном этаже, корпусе, как забронировать?**

Вы можете оставить пожелание по размещению в заявке:

- При бронировании тура в разделе "Пожелания в отель".

- Посредством переписки с менеджером обслуживающим заявку, после бронирования тура.

**Внимание!** Предоставление конкретного номера, корпуса и этажа не гарантируется, так как размещение производится на усмотрение отеля.

## **17. Как забронировать два номера в одной заявке?**

**ШАГ 1** Необходимо выбрать параметры тура для первого номера: нажмите кнопку "Купить" - введите данные туристов - далее нажмите кнопку - "Сохранить".

**ШАГ 2** Оставаясь в заявке, нажмите кнопку "Изменение бронирования" - выберите пункт "Добавить из прайс-листа туров" (система вас возвращает в подбор) - выберите второй пакет - нажмите "Купить" - введите данные туристов - далее нажмите "Сохранить".

**ШАГ 3** После добавления нужного количества номеров, пожалуйста, проверьте заказ, если все верно нажмите "Тур подобран, просьба забронировать"

## **18. Раннее заселение или поздний выезд в/из пункта временного проживания (отель, санаторий, пансионат и др.) возможен?**

В данном случае добавляется дополнительная ночь проживания в отеле. Вам необходимо забронировать тур, далее в вашей заявке прописать комментарий: "Просьба добавить 1 ночь проживания по стоимости наземного обслуживания".

## **19. Я хочу забронировать тур с регулярным рейсом, на сайте написано, что возможны изменения в цене. Когда я узнаю окончательную стоимость?**

В случае изменения стоимости с учетом актуального тарифа после бронирования информацию о доплатах сообщают в комментариях к заявке. Окончательная стоимость турпродукта определяется после подтверждения заявленного бронирования.

## **20. Где можно распечатать документы?**

Документы вы можете распечатать в разделе "Мое бронирование".

## **21. Не могу найти письмо с логином, паролем. Когда оно приходит и куда?**

Логин и пароль от "Личного кабинета" направляется на адрес электронной почты.

Если вы производили бронирование без регистрации на сайте, то "Личный кабинет" формируется автоматически после внесения предоплаты/ оплаты, на адрес электронный почты направляется письмо об оплате, в котором содержится логин и пароль от вашего "Личного кабинета". Если было указано несколько адресов, то проверьте почту по всем адресам. Если вы не можете найти письмо в папке "Входящие", проверьте, пожалуйста, папку "Спам".

## **22. Какие условия аннуляции тура?**

Аннуляция подтвержденного тура производится согласно условиям договора. Соответствующий комментарий необходимо прописать в личном кабинете, внутри заявки в отдел бронирования.

## **23. Забронировал/а тур и обнаружил/а ошибку в данных туриста. Как мне исправить?**

Вам необходимо зайти в личный кабинет. Внутри заявки нажать на вкладку - "Изменение бронирования" и выбрать пункт - "Замена данных туриста", внести корректные данные.

## **24. Рассматриваю тур с регулярным рейсом. Это окончательная стоимость?**

При бронировании возможны изменения цены с учетом актуального тарифа.



**25. В составе тура присутствует иностранный гражданин. Будут ли доплаты?**

Опубликованные цены не действительны для иностранных граждан и уточняются при бронировании.

**26. Хотим забронировать тур на 20 человек. Стоимость будет как на сайте?**

Опубликованные цены не действительны для групп от 10 или 15 человек для туров зарубеж.

Опубликованные на сайте тарифы действуют для групп менее 7-ми человек для туров по России.

**27. Почему стоимость тура утром была дешевле?**

Стоимость тура динамическая. Может измениться в течение дня.

**28. Можно ли забронировать тур, если у одного из туристов на данный момент отсутствует паспорт?**

В данном случае можно внести: фамилию, имя, дату рождения. При получении паспорта обязательно внести корректные данные. Минимальный срок внесения корректных данных — не менее 4-х дней до вылета, либо до подачи документов на визу. Исключение составляет бронирование на регулярных рейсах - корректные данные всех туристов должны быть внесены сразу при бронировании.

**29. Хочу забронировать тур заранее, по какому курсу будет рассчитывается доплата?**

Курс фиксируется на момент первой предоплаты.

**30. Как внести изменения (типа номера, питания, даты и т.п.) в заявке?**

Вам необходимо отправить соответствующий комментарий в вашей заявке, через личный кабинет или написать на почту: [l.garonova@bgoperator.com](mailto:l.garonova@bgoperator.com)

**31. Как узнать об изменении времени вылета?**

Если вы бронируете в офисе, то менеджер сообщит вам, если будут изменения в полетной программе.

Если вы бронируете самостоятельно онлайн на сайте, все изменения вы отслеживаете самостоятельно в личном кабинете и в разделе "Изменения расписания авиарейсов".

