

УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ,

в связи с большим количеством запросов на возврат туров и услуг, мы, совместно с юридической службой компании «Пегас-Тур» создали для Вас данный документ.

Список стран, заявленных как опасные для безопасности туристов, и закрытых стран будет обновляться в оперативном режиме на официальном сайте компании по ссылке: <https://pegastour.ru/koronavirus-2019> (список обновляется два раза в день по мере поступления информации)

I. ВЫНУЖДЕННЫЙ ВОЗВРАТ ВСЛЕДСТВИЕ УГРОЗЫ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИСТУ

В ситуации, когда у Ваших туристов произошел ВЫНУЖДЕННЫЙ отказ от ТУРПРОДУКТА вследствие угрозы безопасности и об этом есть официальная информация (Постановление Правительства РФ, Указ Президента, Распоряжение Ростуризма) турист имеет право на 100% возврат денежных средств!

В данном случае,

если оператором по договору является компания «Пегас-Тур», возврат денежных средств в 100% объеме предоставляем мы в течение срока, установленного законодательством РФ.

Если тур.оператором по заявке является другая компания мы запрашиваем возврат у тур.оператора заявки, предоставляя Вам всю информацию полученную от партнера по срокам оплаты.

В данной ситуации мы также рекомендуем Вам обговорить с туристом возможность:

1. Перезабронировать тур/номер в гостинице в эту же страну, но на более поздние даты.
2. Перезабронировать тур/номер в гостинице в другую страну (с доплатой, если путевка дороже).

II. ВЫНУЖДЕННЫЙ ВОЗВРАТ ТУРПРОДУКТА ВСЛЕДСТВИЕ НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

В ситуации, когда у Ваших туристов ВЫНУЖДЕННЫЙ отказ от ТУРПРОДУКТА вследствие непреодолимой силы (закрыт/ограничен въезд в страну временного пребывания решением государственных органов этой страны, отменены рейсы, власти страны временного пребывания отменили выдачу виз на въезд, по приезду туристы должны будут пройти карантин и т.д.).

Для таких ситуаций нет нормативного документа РФ и возврат будет осуществлен по фактически понесенным и документально подтвержденным расходам, т.к. обстоятельства «непреодолимой силы» действуют на обоих участников сделки в равной степени и при отсутствии их вины в случившемся и невозможности исполнить принятые обязательства друг перед другом.

В данном случае,

если оператором по договору является компания «Пегас-Тур», возврат денежных средств осуществляется за вычетом фактически понесенных расходов, обоснованных документально. Со своей стороны, мы конечно, постараемся сделать все возможное для минимизации таких расходов с поставщиком.

Если тур.оператором по заявке является другая компания мы официально запрашиваем возврат у тур.оператора заявки, предоставляя Вам всю информацию полученную от партнера по срокам и размерам возврата.

В данной ситуации мы также рекомендуем Вам обговорить с туристом возможность:

1. Перебронировать тур/номер в гостинице в эту же страну, но на более поздние даты.
2. Перебронировать тур/номер в гостинице в другую страну (с доплатой, если путевка дороже).

III. ДОБРОВОЛЬНЫЙ ОТКАЗ ОТ ТУРПРОДУКТА ПО ЛИЧНЫМ МОТИВАМ

В ситуации, когда турист решил ДОБРОВОЛЬНО отказаться от ТУРПРОДУКТА по личным обстоятельствам, при этом никаких официальных ограничений и препятствий для въезда в страну нет возврат туристу происходит в обычном режиме по фактически понесенным расходам.

В данном случае,

если оператором по договору является компания «Пегас-Тур», возврат денежных средств осуществляется за вычетом фактически понесенных расходов.

Если тур.оператором по заявке является другая компания мы официально запрашиваем возврат у тур.оператора заявки, предоставляя Вам всю информацию полученную от партнера по срокам и размерам возврата.

В данной ситуации мы также рекомендуем Вам обговорить с туристом возможность:

1. Перебронировать тур/номер в гостинице в эту же страну, но на более поздние даты.
2. Перебронировать тур/номер в гостинице в другую страну (с доплатой, если путевка дороже).
3. Мотивировать потери клиента с учетом удерживаемых туроператором ФПР, в этом случае на законных основаниях.

IV. ВЫНУЖДЕННЫЙ ВОЗРАТ АВИАБИЛЕТОВ

В ситуации, когда у Ваших туристов произошел ВЫНУЖДЕННЫЙ отказ от АВИАБИЛЕТА вследствие угрозы безопасности и об этом есть официальная информация (Постановление Правительства РФ, Указ Президента, Распоряжение Ростуризма) турист имеет право на 100% возврат денежных средств

Мы со своей стороны запрашиваем вынужденный возврат в 100% размере у авиакомпании и возвращаем полученные средства Вам.

В данной ситуации мы также рекомендуем Вам обговорить с туристом возможность:

1. Перенести дату воздушной перевозки в эту же страну, но на более поздние даты.
1. Изменить направление воздушной перевозки в иную страну на любые даты у этого перевозчика.

V. ОТКАЗ ОТ АВИАБИЛЕТОВ ИЗ-ЗА ЛИЧНЫХ ОПАСЕНИЙ

В ситуации, когда Ваш турист отказывается от УСЛУГИ (АВИАБИЛЕТЫ) из-за личных опасений, при этом официальных запретов на вылет нет, рейс не отменен, нет решения авиакомпании о добровольном возврате денежных средств пассажирам по невозвратным тарифам при отказе от международных перелетов по определенным направлениям – отказ признается ДОБРОВОЛЬНЫМ.

В таком случае, возврат денежных средств пассажиру авиакомпанией производится на общих основаниях по правилам применения тарифа. Правила применения тарифа Вы можете узнать в компании «Пегас-Тур» по письменному запросу на avia@pegastour.ru

ПРЕДЛАГАТЬ В данной ситуации мы также рекомендуем Вам обговорить с туристом возможность:

1. Перенести дату воздушной перевозки в эту же страну, но на более поздние даты, если позволяют правила применения тарифа. Делать письменный запрос к перевозчику.
1. Изменить направление воздушной перевозки в иную страну на любые даты у этого перевозчика, если позволяют правила применения тарифа. Делать письменный запрос к перевозчику.

VI. ОТКАЗ ОТ УСЛУГИ (ОТЕЛЯ) ОФОРМЛЕННОЙ В BOOKING-PRO

В случае бронирования единичных услуг в системе Booking-PRO агентом, компания «Пегас-Тур» не является туроператором. Мы являемся только посредником, предоставляющим сервис по бронированию и оплате.

В связи с этим, в первую очередь, просим Вас ориентировать Вашего клиента на те условия возврата, которые были прописаны изначально в тарифных правилах отеля.

В случае, если это вынужденный возврат, по причинам описанным выше (п. I и п. II), мы со своей стороны дополнительно обратимся к поставщику услуги с просьбой минимизировать удержания и осуществить возврат в размере 100%. Вся информация от поставщика по срокам и размерам возврата после получения от партнера мы предоставим Вам.

Возврат с нашей стороны будет осуществлен за вычетом фактически понесенных расходов.

ПРИ АННУЛЯЦИИ С ФАКТИЧЕСКИ ПОНЕСЕННЫМИ РАСХОДАМИ МЫ РЕКОМЕНДУЕМ ПРЕДЛАГАТЬ КЛИЕНТУ И СОГЛАСОВЫВАТЬ С ПОСТАВЩИКОМ:

1. Возможность перебронировать номер в гостинице на более поздние даты без издержек и удержаний.