

РЕГЛАМЕНТ

переноса и отмены туров

РЕГЛАМЕНТ переноса и отмены туров, забронированных в ООО «Калейдоскоп» (TM ClickVoyage) в связи с пандемией коронавируса COVID-19

Дорогие коллеги!

В связи с существенным изменением обстоятельств, вызванных объявлением Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ) пандемии коронавируса COVID-19, ограничением Оперативным штабом по предупреждению завоза и распространения коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации авиасообщения со всеми странами ЕС и другими Государствами, принятием Правительствами большинства стран решений об ограничительных мерах на въезд иностранных граждан в рамках борьбы с завозом и распространением коронавирусной инфекции, а также признанием Еврокомиссией форс-мажором ситуации введенного карантина и запрета на перемещение людей, большинство туристов не имеет возможности воспользоваться ранее забронированными и оплаченными туристскими услугами.

В целях минимизации ваших убытков, возникших в связи с указанными выше обстоятельствами, компания ClickVoyage (далее – Туроператор) предпринимает максимальные усилия для решения всех текущих вопросов. Мы ведем переговоры с поставщиками услуг и авиакомпаниями, чтобы максимально уменьшить потери для наших туристов и предложить оптимальные условия по переносу туров.

Мы подтверждаем исполнение обязательств по оказанию услуг после окончания форс-мажорных обстоятельств, так как действия непреодолимой силы носят временный характер и не освобождают стороны от исполнения своих обязательств, а предоставляют отсрочку для их исполнения.

Ростуризм официально на своём сайте рекомендовал туристам в сложившейся ситуации перенести сроки путешествия. В этой связи мы предлагаем следующие варианты решений по турам, которые не могут состояться в запланированные сроки:

Перенос тура

1. Известны даты нового тура – в этом случае Туроператор:

- переносит тур на новые даты фиксируя стоимость в долларах или в евро на день оплаты, прилагая максимум усилий к тому, чтобы сохранить стоимость первоначального тура;
- в случае возникновения необходимости доплаты по новому туру, доплата производится по текущему курсу компании

2. Даты нового тура неизвестны – в этом случае Туроператор:

- согласовывает с партнёрами возможность переноса тура с минимальными ФПЗ;
- фиксирует сумму в евро или долларах, равную оплаченной сумме за вычетом ФПЗ на заказе, для последующего использования в качестве оплаты нового тура для данных клиентов;
- по запросу предоставляет Гарантийное письмо для клиентов на депонирование средств

Обращаем ваше внимание, что в большинстве случаев партнёры готовы переносить даты без финансовых потерь для туристов, в то время как при аннуляции выставляют ФЗП.

Максимальный размер ФЗП может составлять 100 % стоимости туристского продукта и их размер зависит от того, какая сумма расходов будет удержана с Туроператора его контрагентами (отелями, авиакомпаниями и т.д.). Окончательный размер ФЗП невозможно определить заранее (в частности, на дату аннуляции тура), поскольку вплоть до даты начала тура Туроператором будут применяться все возможные меры, направленные на минимизацию ФЗП, включая ведение переговоров с отелями и авиаперевозчиками.

Ежедневно на своём сайте www.russiatourism.ru Ростуризм обновляет информацию по ограничениям, вводимым РФ, иностранными Государствами и авиаперевозчиками. Рекомендуем вам следить за этой информацией и корректно информировать клиентов о текущей ситуации.

С уважением,

Генеральный Директор

ООО «Калейдоскоп»

/ О. В. Галаган/

20.03.2020

Ген. директор ООО «Калейдоскоп»
Галаган О.В.

