

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРИЗНАНИИ УВАЖИТЕЛЬНЫХ ПРИЧИН ДЛЯ ОТМЕНЫ ГАРАНТИРОВАННОГО БРОНИРОВАНИЯ

Действительно с «01» января 2022 года

1. Общие сведения

1.1. Положение о применении уважительных причин при отмене гарантированного бронирования (менее чем за 14 дней до даты заезда) разъясняет отмену бронирования санаторно-курортных и оздоровительных путевок в АО «Пансионат «Урал» (далее - пансионат) в обстоятельствах, возникших после подтверждения брони, из-за чего прибытие в пансионат становится невозможным или незаконным.

1.2. В Положении используется термин Обстоятельство, описывающий ситуации, которые возникают после бронирования и не позволяют прибыть гостю в пансионат или делают это невозможным юридически. Такие Обстоятельства нельзя было предвидеть в момент бронирования.

1.3. Положение применимо только для гражданина-потребителя (далее по тексту – гость), имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий санаторно-курортные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.4. Для гостей, направленных в пансионат юридическими лицами, туристическими агентствами, индивидуальными предпринимателями и другими организациями в рамках заключенных с пансионатом договоров, срок и порядок возврата денежных средств оговаривается в тексте соответствующих договоров.

1.5. Если согласно Положению отмена возможна, его условия имеют преимущественную силу над п. 4.12. Правил предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг.

1.6. По бронированиям, подпадающим под действие Положения, гость может получить возврат денежных средств или бонус на следующее бронирование или возмещение в другой форме.

1.7. Положение действует на период режима повышенной готовности в связи с угрозой распространения коронавирусной инфекции COVID-19 в Российской Федерации.

2. Действие положения

2.1. Обстоятельства, возникающие после бронирования, позволяющие отменить бронь без штрафов менее чем за 14 дней до даты заезда:

2.1.1. **Новые государственные требования к средствам размещения.** Неожиданные изменения законов о визах и паспортах, из-за которых невозможно попасть в пункт назначения. Под эту ситуацию не подпадают потерянные, просроченные документы и прочие причины личного характера, влияющие на право заселения гостя в пансионат.

2.1.2. **Заявленные чрезвычайные ситуации и эпидемии.** Чрезвычайные ситуации в регионах или по всей стране, объявленные властями; эпидемии, пандемии и чрезвычайные ситуации в области здравоохранения, а также вызванные угрозой распространения новой коронавирусной инфекции, принимаемые органами государственной власти и местного самоуправления меры по ограничению ее распространения, в частности, установление обязательных правил поведения при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации, запрет на передвижение транспортных средств, ограничение передвижения физических лиц, приостановление деятельности предприятий и учреждений, отмена и перенос массовых мероприятий, введение режима самоизоляции граждан и т.п.,

2.2.3. **Стихийные бедствия.** Природные катаклизмы, обстоятельства непреодолимой силы, массовые отключения основных коммунальных служб, извержения вулканов, цунами, а также другие экстремальные и аномальные метеоявления. К ним не относятся погодные или природные условия, типичные для данного региона.

2.2.4. **Заболевание, связанное с заражением коронавирусной инфекцией (COVID-19).** Заболевание гостя COVID-19.

2.2. Гость обязан отменить свое бронирование не менее чем за 24 часа до заезда. Направив в пансионат уведомление об отмене бронирования с указанием причины и приложением необходимых документов.

2.3. Согласно информации, опубликованной на сайте Министерства здравоохранения, человек может подтвердить факт перенесенного заболевания COVID-19, предъявив распечатку из электронной системы здравоохранения - сертификат с QR-кодом о перенесённом заболевании. Учитывая длительность течения COVID-19, предъявление документов подтверждающих заболевание, пансионат ожидает до 45 дней.

2.4. Возврат суммы бронирования “замораживается” сроком до 45 дней. После документально подтвержденных обстоятельств, стоимость бронирования подлежит возврату в полном объеме.

2.5. Если время прибытия прошло, уважительные причины не применяются.

2.6. Положение позволяет отменять бронирования только в описанных выше обстоятельствах. Другие причины не считаются уважительными.

2.7. Примеры неуважительных причин:

- неожиданная болезнь (не связанная с COVID-19) или травма;
- обязательства, наложенные государством, например участие в суде присяжных, повестки, призыв на военную службу;

- предупреждения о риске для отдыхающих и прочие заявления правительства, но не запрет на поездки;
- нарушения в работе транспорта, не имеющие отношения к обстоятельству, попадающему под действие положения (например, закрытие дорог, отмена авиарейсов, поездов, автобусов и паромов).

3. Заключительные положения

3.1. Поскольку ситуация, обусловленная динамикой распространения коронавирусной инфекции COVID-19 как в зарубежных странах, так и в Российской Федерации продолжает оставаться достаточно сложной и напряженной, рекомендуем оценить риск, связанный с коронавирусом и меры предпринятые органами власти. Проверьте информацию об ограничениях на поездки, прежде чем бронировать отдых. Если у вас есть сомнения, советуем воспользоваться негарантированным бронированием. Если Ваши планы изменятся, вы сможете отменить бронирование без штрафов.