

исх. №81/20 от 15.04.2020

Уважаемые коллеги,

В связи с существенным изменением обстоятельств, вызванных объявлением Всемирной Организацией Здравоохранения (ВОЗ) пандемии коронавируса COVID-19, последовавшим за этим закрытием границ и ограничением 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 странами ЕС, большинство туристов не имеет возможности воспользоваться ранее забронированными и оплаченными туристскими услугами.

Ростуризм официально на своём сайте рекомендовал туристам (https://www.russiatourism.ru/news/16610/?roistat_visit=31350650) в сложившейся ситуации перенести сроки путешествия. В этой связи Меридиан Экспресс предлагает следующий регламент по переносу исполнения обязательств на другие периоды посредством заключения дополнительного соглашения и выдачи депозитного ваучера:

1. Большинство наших поставщиков услуг по всему миру фактически не работает и не совершает финансово-хозяйственные операции и расчеты (в том числе возвраты) вплоть до прекращения обстоятельств непреодолимой силы. Подобная ситуация увеличивает не только время фактической обработки заявлений туристов, но и сроки согласования возврата денежных средств. Принимающие партнеры, отели и некоторые авиакомпании предлагают единственный вариант возврата денежных средств по аннулированным услугам в виде депонирования средств на имя туристов, предоставляя сертификаты на свои услуги на будущие даты поездок.
2. В сложившейся ситуации компания Меридиан Экспресс считает единственным возможным и верным решением сохранить обязательства перед туристами и оказать услуги после нормализации ситуации в мире. Мы подтверждаем исполнение обязательств по оказанию услуг, так как действия непреодолимой силы носят временный характер и не освобождают стороны от исполнения своих обязательств, а предоставляют отсрочку для их исполнения.
3. Доступные денежные средства по аннулированным заявкам с учетом фактически понесенных расходов или в полной сумме оплаты фиксируются в форме предоставления депозитного ваучера. Зачет денежных средств производится по курсу туроператора на день оплаты по аннулированной заявке.
4. Депозитный ваучер можно будет использовать на любой будущий тур в течение всего текущего 2020 и до конца 2021 года по любому из направлений, представленных на нашем сайте: www.meridian-express.ru. Доплата по новой заявке (при необходимости) осуществляется по курсу на день соответствующего платежа.
5. Депозитный ваучер может быть оформлен на согласованные даты будущего тура, с открытой датой, допускается замена туристов. После согласования деталей по переносам дат поездки и зачету денежных средств, в личном кабинете по заявке будут доступны следующие документы:
 - образец формы депозитного ваучера,
 - образец доп.соглашения к договору на реализацию тур. продукта,
 - образец доверенности на заключение доп.соглашения.
6. Возврат денежных средств за авиабилеты на регулярных рейсах авиакомпаний по заказам на отдельные туристические услуги (авиабилеты) будет производиться согласно правилам Авиакомпаний после проведения ими соответствующего возврата.

Коллеги, наша компания дорожит каждым своим туристом и партнером, поэтому мы продолжаем исполнять взятые на себя обязательства. Надеемся, что предложенный регламент поможет спокойнее принять те обстоятельства, в которых мы все оказались и планировать свои дальнейшие действия и поездки после окончания пандемии.

С уважением,

Саутиев Алан Георгиевич
Генеральный директор
ООО «Меридиан Экспресс Холидэйз»

