

ПРАВИЛА аннулирования брони и возврата денежных средств

Настоящие Правила аннулирования брони и возврата денежных средств (далее – Правила) определяют порядок аннулирования забронированных и оплаченных услуг ООО «Природа–Люкс».

1. Условия аннулирования брони

1.1. Потребителю возмещается 100 % внесенной им суммы предварительной оплаты в следующих случаях:

- аннулирования брони по инициативе (вине) Исполнителя;
- аннулирования брони по инициативе Потребителя в срок не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты заезда (за исключением приобретенных на условиях акционных предложений);
- аннулирования брони по инициативе Потребителя в связи с документально подтвержденными уважительными обстоятельствами.

1.2. Для аннулирования брони в срок не менее чем за 10 (десяти) календарных дней до даты заезда Потребителю необходимо направить в адрес Исполнителя следующий комплект документов:

- заполненное заявление на возврат денежных средств;
- документы, подтверждающие факт оплаты.

1.3. Для аннулирования брони по уважительным обстоятельствам под таковыми принимаются:

- болезнь Потребителя или членов его семьи (супруг, дети), препятствующая получению услуг Исполнителя;
- смерть Потребителя, близких родственников (родители, дети, родные братья, сестры) Потребителя (или его супруга(и)).

1.4. Для аннулирования брони по инициативе Потребителя в связи с документально подтвержденными уважительными обстоятельствами.

Потребителю необходимо не позднее 3 (трех) календарных дней с даты аннулирования брони направить в адрес Исполнителя следующий комплект документов:

1.4.1 аннулирование в связи с болезнью:

- заполненное заявление на возврат денежных средств;
- документы, подтверждающие факт оплаты;
- копию листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством и подтверждающих факт заболевания, препятствующего посещению им мероприятия.

Допускается предоставление этого документа в течение 5 (пяти) календарных дней

с даты аннулирования брони при условии, что остальные необходимые документы представлены вовремя; – копию паспорта.

1.4.2. аннулирование в связи со смертью:

- заполненное заявление на возврат денежных средств;
- документы, подтверждающие факт оплаты;
- копию свидетельства или справки о смерти лица, являвшегося близким родственником (либо самого Потребителя), наступившей не ранее 6 (шести) дней до даты заезда по брони и не позднее даты заезда.

- копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось родственником Потребителя, допускается предоставление этих документов в течение 3 (трех) календарных дней с даты аннулирования брони;

- копию паспорта.

1.5. Для отмены бронирования необходимо проинформировать администратора, осуществляющего бронирование и предоставить информацию с указанием ФИО, номер счета, дату заезда.

1.6. Документы для возврата денежных средств в адрес Исполнителя могут быть направлены в виде скан–, фото– копий документов посредством электронной почты.

1.7. Исполнитель вправе отказать в возврате денежных средств, если полный комплект документов не был представлен в установленные настоящими Правилами сроки, содержит недостоверную информацию или Потребитель не уведомил Исполнителя об отмене бронирования.

1.8. Аналогичные условия устанавливаются и для возврата части уплаченных денежных сумм в случае досрочного выезда Потребителя (в таких случаях факт болезни Потребителя).

2. Сроки и порядок возврата денежных средств

2.1 Возврат денежных средств производится в течение 7 (семи) банковских дней с момента получения полного пакета документов от Потребителя.

2.2 Фактическое зачисление денежных средств на расчетный счет Потребителя либо на банковскую карту Потребителя, в зависимости от правил и условий межбанковских процессинговых центров и банков, участвующих в данной операции может занимать до 30 банковских дней с момента отправки денежных средств Исполнителем.

2.3 Возврат денежных средств производится в том же виде, в котором производился платеж с учетом правил расчетов, действующих на территории Республики Беларусь.

По соглашению сторон возврат денежных средств может быть осуществлен иным согласованным способом.

2.4 При возврате денежных средств Исполнителем не компенсируются суммы комиссий (вознаграждения банка за перевод денег) платежных систем за зачисление (от Потребителя к Исполнителю), за возврат (от Исполнителя к Потребителю).

2.5 В случае аннулирования брони по инициативе Потребителя в связи с документально подтвержденными уважительными обстоятельствами, Исполнитель принимает решение о возврате денежных средств в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления от Потребителя полного комплекта документов. В случае принятия положительного решения, Исполнитель возвращает

денежные средства в порядке
и на условиях п.п. 2.1–2.3.

2.6 Исполнитель оставляет за собой право использовать иной порядок возврата денежных средств в нестандартной ситуации. Такие случаи Исполнитель рассматривает

в индивидуальном порядке, самостоятельно оценивает уважительность обстоятельств

и принимает решение о возврате уплаченных денежных средств, либо об отказе в таком возврате.

2.7. Исполнитель уведомляет Потребителя о решении о возврате денежных средств по реквизитам, указанным в заявлении на возврат.