



Общество с ограниченной ответственностью
«ОЛЬШАНИКИ»

ООО «Ольшаники» ИНН 7801079076 / КПП 470401001
188855 Ленинградская область, Выборгский район, п. Ольшаники, ул. Центральная, д. 50
Тел: +7 (812) 715-13-72, +7 (921) 634-14-21 olshaniki@mail.ru | www.olshanikihotel.ru

ПРИКАЗ № 14 от 30 марта 2020 года

**О взаимодействии с клиентами и возврате денежных средств во исполнение статьи 14
Федерального закона от 24.11.1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в
Российской Федерации»**

В связи с распространением на территории Российской Федерации новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV), приостановлением проведения спортивных, культурных, зрелищных, публичных, досуговых и иных массовых мероприятий, рекомендациями воздерживаться от посещения общественных мест и иными мерами, предусмотренными постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 13 марта 2020 года №121 (с последующими изменениями и дополнениями) «О мерах по противодействию распространения в Санкт-Петербурге новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV)», постановлением Правительства Ленинградской области от 13 марта 2020 года № 117 (с последующими изменениями и дополнениями) «О введении на территории Ленинградской области режима повышенной готовности для органов управления и сил Ленинградской областной подсистемы РСЧС и некоторых мерах по предотвращению распространения новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV) на территории Ленинградской области», постановлением правительства Ленинградской области от 26 марта 2020 года № 154 «О реализации Указа Президента Российской Федерации от 25 марта 2020 года № 206», и в связи с невозможностью оказывать услуги санитарно-курортного характера в период с «01» апреля 2020 года по «31» мая 2020 гг.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. При получении от клиентов (физических или юридических лиц) заявлений с явно выраженной волей стороны на расторжение договора о предоставлении санитарно-курортных услуг пансионата и возврата денежных средств (если между пансионатом и клиентом заключался договор) или на отказ от бронирования (если пансионатом была принята поступившая от клиента заявка на бронирование), в срок, не превышающий 30 дней со дня получения такого заявления, по результатам соответствующей проверки предоставить клиентам ответ либо: а) с отказом расторгнуть договор (либо аннулировать бронирование) и вернуть денежные средства (если заявление поступило не от клиента или не от уполномоченного им лица, если бронирование осуществлялось на период, начинающийся после 1 июня 2020 года, по иным обоснованным причинам), либо б) с согласием на возврат денежных средств и с просьбой рассмотреть возможность переноса сроков заезда. В случае получения согласия на перенос сроков заезда - согласовать новые сроки заезда; в случае получения письменного ответа клиента с отказом о переносе и с требованием вернуть денежные средства – запросить реквизиты клиента для перечисления денежных средств по возврату.
2. При получении от клиентов (физических или юридических лиц) заявлений с требованием о возврате денежных средств, не содержащих требования о расторжении договора о предоставлении санитарно-курортных услуг пансионата или об отказе от бронирования, в 3-дневный срок предоставить ответ клиентам со ссылками на статью 14 Федерального закона от 24.11.1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (пункт 17 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 года N 1085) и статью 452 Гражданского кодекса РФ о возможности возврата денежных средств только в случае получения требования о расторжении договора (отказа от бронирования).

3. В 14-дневный срок с даты получения письменных реквизитов клиента для перечисления денежных средств по возврату осуществить безналичный перевод денежных средств по реквизитам, предоставленным клиентом.
4. Довести информацию о порядке возврата денежных средств до клиентов, в том числе путем размещения информации на сайте ООО «Ольшаники» olshanikihotel.ru.
5. Установить, что проверка обоснованности полученных заявлений осуществляется следующими сотрудниками:
Руководителем отдела маркетинга и продаж Антоновой Анной Борисовной,
Главным бухгалтером Вахрушевой Надеждой Викторовной,
Заместителем директора лагеря Ачкасовой Екатериной Сергеевной.
6. Установить, что настоящий Приказ действует с 1 апреля 2020 года до 31 мая 2020 года включительно и распространяется на заявления, полученные от клиентов с 23 марта 2020 года до 1 апреля 2020 года, если отказ клиентов от услуг пансионата связан с распространением новой коронавирусной инфекции.
7. Ответственность за исполнение настоящего приказа возлагаю на себя.

Генеральный директор
ООО «Ольшаники»



Прокопенко Инна Николаевна