

## **ПРАВИЛА аннулирования брони и возврата денежных средств**

Настоящие Правила аннулирования брони и возврата денежных средств (далее – Правила) определяют порядок аннулирования забронированных и оплаченных услуг СООО «ЭкоБел «Колбовичи» (за исключением услуг СПА-центров, порядок бронирования и отмены которых установлен в Приложении 1 к Публичному договору).

### **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 7 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. Потребителю возмещается 50 % внесенной им суммы предварительной оплаты в следующих случаях:**

- аннулирования брони по инициативе Потребителя в срок не менее чем за 7 календарных дней до даты заезда, приобретенных на условиях акционных предложений.

#### **1.3. Для аннулирования брони в срок не менее чем за 7 календарных дней до даты заезда Потребителю направить в адрес Исполнителя следующий комплект документов:**

- заполненное заявление на возврат денежных средств (Приложение №3);
- документы, подтверждающие факт оплаты.

#### **1.4. 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)).

#### **1.5. Для аннулирования брони по инициативе Потребителя в связи с документально подтвержденными уважительными обстоятельствами. Потребителю необходимо не позднее 5 календарных дней с даты аннулирования брони направить в адрес Исполнителя следующий комплект документов:**

1.5.1 аннулирование в связи с болезнью:

- заполненное заявление на возврат денежных средств (Приложение №4);
- 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 10 дней с даты аннулирования брони при условии, что остальные необходимые документы представлены вовремя;
- копию паспорта.

1.5.2. аннулирование в связи со смертью:

- заполненное заявление на возврат денежных средств (Приложение №4);
- документы, подтверждающие факт оплаты;
- копию свидетельства или справки о смерти лица, являвшегося близким родственником (либо самого Потребителя), наступившей не ранее 6 дней до даты заезда по брони и не позднее даты заезда. Допускается предоставление этого документа в течение 10 дней с даты аннулирования брони.
- копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось родственником Потребителя. Допускается предоставление этих документов в течение 10 дней с даты аннулирования брони;
- копию паспорта.

1.6. Для отмены бронирования необходимо проинформировать администратора ресепшена либо отдел бронирования и предоставить информацию с указанием ФИО, даты и времени бронирования. В случае не уведомления Исполнителя об отмене бронирования сумма внесенной предоплаты признается сторонами задатком и возврату не подлежит.

1.7. Документы для возврата денежных средств в адрес Исполнителя могут быть направлены в виде скан-, фото- копий документов посредством, почтового отправления, электронной почты или иных средств связи (мессенджеры Вайбер, Телеграмм, Ватсап и т.п.).

1.8. 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.

1.9. Аналогичные условия устанавливаются и для возврата части уплаченных денежных сумм в случае досрочного выезда Потребителя (в таких случаях факт болезни Потребителя, в том числе, может быть подтвержден работниками медицинской службы Парк-отеля).

## **2. Сроки и порядок возврата денежных средств**

2.1 Возврат денежных средств производится в течение 30 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 компенсируется суммы комиссии (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 10 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.

### 3. Депозит гостя

3.1. В случаях аннулирования брони по инициативе Потребителя Потребитель вправе обратиться к Исполнителю с заявлением о сохранении за ним 100% уплаченной суммы в качестве задатка (по форме Приложение 5).

3.2. На основании поступившего заявления Исполнитель сохраняет за Потребителем задаток как «депозит гостя» на сумму внесенной предварительной оплаты сроком действия 6 (шесть) месяцев.

3.3. В подтверждение Исполнитель направляет в адрес Потребителя гарантийное письмо с указанием суммы «депозита гостя» и срока для его использования.

3.4. «Депозит гостя» может быть использован Потребителем для оплаты любых услуг Исполнителя в пределах его суммы и срока действия.

3.5. По истечении установленного срока сохранения «депозит гостя» возврату не подлежит.

3.6. Сохраненный на основании заявления Потребителя задаток не является коммерческим займом и проценты по нему не начисляются.

**Контактные данные Исполнителя для направления документов:**

Приложения:

Приложение №3: Заявление на возврат денежных средств

Приложение №4: Заявление на возврат денежных средств по уважительным обстоятельствам

Приложение №5: Заявление о сохранении денежных средств в качестве задатка («депозит гостя»)