

Уважаемые коллеги, весь мир живет в быстроменяющихся обстоятельствах, вызванных пандемией COVID-19. И несмотря на то, что в нашей практике никогда не было такого опыта, мы решаем все внештатные и нестандартные ситуации в формате 24/7. Первоочередная задача – вывезти туристов PAC Group из практически всех стран мира – близка к финалу. Несмотря на разные позиции авиакомпаний и партнеров, мы взяли большую работу на себя и 90% туристов возвращены домой.

Мы ведем масштабную работу как с зарубежными, так и с авиапартнёрами по поиску адекватных решений, которые удовлетворят наших партнеров и клиентов. Остаемся с вами на связи и ведем работу по аннуляциям, переносам, поиску новых возможностей для клиентов.

Чтобы у всех было единое понимание позиции компании PAC Group, мы зафиксировали ряд важных положений.

Положения, обосновывающие действия PAC GROUP по переносу исполнения обязательств на другой период путем выдачи депозитных ваучеров.

1. В настоящий момент в мире и в России действует форс-мажорная ситуация, вызванная объявленной ВОЗ пандемией коронавируса COVID-19.
2. Ростуризм официально рекомендовал туристам в сложившейся ситуации рассмотреть возможность замены направления путешествия на альтернативное, перенести сроки путешествия или найти иное решение ситуации.
3. Угроза безопасности туристов возникла исключительно в связи с форс-мажорной ситуацией (пандемией), за которую Туроператор не может нести ответственность. Форс-мажорными обстоятельствами в полной мере являются и запреты/ограничения органов государственной власти иностранных государств на въезд/выезд и введение карантинных мер.
4. В сложившейся ситуации мы считаем единственно верным и разумным решением сохранить обязательства перед туристами и оказать услуги после нормализации ситуации в мире.
5. Мы подтверждаем исполнение обязательств по оказанию услуг после окончания форс-мажорных обстоятельств, так как действия непреодолимой силы носят временный характер и не освобождают стороны от исполнения своих обязательств, а предоставляют отсрочку для их исполнения.
6. Возврат по заказам проставлен с учетом фактически понесенных расходов или в полной сумме оплаты, и он осуществляется в форме предоставления депозитного ваучера с зафиксированным курсом.
7. Депозитный ваучер можно будет использовать на любой будущий тур в течение всего текущего 2020 года и до конца 2021 года.
8. Данное решение позволит туристам получить существенную выгоду.
9. Депозитный ваучер может быть оформлен на согласованные даты будущего тура, на любое направление, с открытой датой, допускается замена туристов.
10. Возврат денежных средств за авиабилеты на регулярных рейсах авиакомпаний по заказам на отдельные туристические услуги (авиабилеты) будет производиться согласно правилам Авиакомпании после проведения ими соответствующего возврата.

Надеемся, что данный список аргументов поможет вам в работе с клиентами, поможет сохранить сделанные заказы, найти позитив и выход из сложившейся ситуации.

С уважением,
Генеральный директор
PAC GROUP

Иткин И.М.

