

Перенести тур или вернуть деньги, решение за потребителем.

В консультационный центр и пункты по защите прав потребителей в Иркутской области увеличились обращения граждан по вопросу расторжения договора на забронированные и приобретенные турпутёвки за границу Российской Федерации.

Ситуация, которая сейчас наблюдается в мире в связи с распространением коронавирусной инфекции Covid-19 и принятых решений по борьбе с распространением инфекции, для всех жителей планеты стала непредвиденным обстоятельством. Ситуация с карантином и ограничительными мерами коснулась туристической индустрии всего мира. Отели и авиакомпании не могут оперативно отвечать туроператорам на многочисленные запросы и аннуляции. В связи с вышеперечисленными обстоятельствами призываем не поддаваться панике в части возврата денежных средств.

Все переживания граждан возникают на фоне недостатка информации и не понимания, что делать в сложившейся ситуации.

Разберем подробно действия туриста, если ему предложили перенести тур или открыть депозитный ваучер и что делать если он не согласен на эти условия? Кроме того, потребителей интересует вопрос, а не начнут ли компании туроператоров процедуру банкротства?

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 03 апреля 2020 года № 428 «О введении моратория на возбуждение дел о банкротстве по заявлению кредиторов в отношении отдельных должников». В данное постановление вошли туроператоры, турагенты, авиакомпании и другие отрасли. В связи с этим бояться банкротства туроператора не стоит. Мораторий введен с 03 апреля 2020 года сроком на шесть месяцев.

На сегодняшний день туроператоры предлагают потребителям не аннулировать турпутевку, а перенести путешествие на более поздний срок, двумя способами.

Первый способ - это открыть депозитный ваучер. Туроператоры подтверждают исполнение обязательств по сформированному турпродукту после окончания пандемии. Для исполнения обязательств туроператором туристу предоставляется депозитный туристический ваучер (далее ваучер), который можно будет использовать на любой будущий тур в течение всего текущего 2020 года или до конца 2021 года.

Данный ваучер гарантирует туристу получение туристских услуг в будущем, после окончания действий по борьбе с распространением инфекции. В ваучере указывается денежная сумма, которая переносится (зачитывается) в счет уплаты туристских услуг, перенесенных на будущее время. Ваучер может быть оформлен на согласованные даты будущего тура, на любое направление, с открытой датой, допускается даже замена туристов. Таким образом, потребитель может перепродать свой тур.

Однако важно! На деле вы должны знать, что это норма не регламентируется законом, потому что туроператоры не могут хранить ваши деньги на депозите (т.е. депонировать их). Туроператор не является финансово-кредитной организацией и не попадает под законы действующие, например, для банков. Но с другой стороны финансовым гарантом туроператоров являются страховые компании. И при принятии решения о том, оставить деньги на депозит или нет, обратите внимание на срок действия финансовых гарантий туроператора. Вы можете самостоятельно проверить на сайте Федерального агентства по туризму, до какой даты у вашего туроператора имеются финансовые гарантии.

Второй способ – это перебронирование тура на более поздние даты.

Согласно информации сайта www.atorus.ru Ассоциация Туроператоров предлагает перебронирование туров без доплат с сохранением стоимости и параметров на более поздний срок с сохранением всех условий, которые были по основному договору. В данном случае турист сохраняет изначально выбранные условия тура: отель, даты и срок пребывания на отдыхе, стоимость услуг.

Однако важно! Перебронирование оформляется отдельным документом (дополнительным договором, дополнительным соглашением), где прописываются все существенные условия услуги. Документ должен содержать все условия, которые были прописаны в ранее подписанном договоре предоставления туристической услуги, данный документ имеет такую же юридическую силу, как и основной договор, в случае несоблюдения дополнительного соглашения потребитель имеет полное право обратиться в судебные органы.

Туристическая компания вправе предложить туристу (заказчику) любой из выше перечисленных способов переноса тура на более поздний срок. И в настоящее время это возможно наилучший вариант для обеих сторон договора.

Однако важно! Потребитель вправе отказаться от предложений туроператора и требовать возврата стоимости тура с учетом оплаты фактически понесенных расходов туроператора и турагента.

Процесс возврата денежных в связи неблагоприятной ситуации в мире, будет не быстрым и не простым, и скорее всего возникшие споры будут решаться в судебных органах. Но закон на слабой стороне, на стороне потребителя!

*Информация подготовлена специалистами
консультационного центра по защите прав потребителей
с использованием материалов сайта: info-turk.ru, atorus.ru*