

Как вернуть деньги за туристическую путевку?

Ситуация в мире заметно изменилась, и как следствие эти изменения не обошли стороной туристическую отрасль. Над многими странами закрыто воздушное пространство для российских авиакомпаний — из-за этого сотням туристов приходится отказываться от долгожданного отпуска.

Что делать туристам, которые купили путевку за границу, но не смогут отправиться в путешествие?

Возврат стоимости туристской путевки возможен по следующим основаниям:

- стихийные бедствия и иные обстоятельства, свидетельствующие о возникновении угрозы безопасности жизни и здоровью в стране предполагаемого отдыха. **МИД России и Ростуризм публикуют на официальных сайтах сообщения с констатацией угрозы** в стране временного пребывания и с просьбой воздержаться от поездок в проблемные регионы. В таком случае вам вернут полную стоимость туристской путевки при отказе от нее до начала путешествия, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных услуг;
- прекращение туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта;
- существенные изменения обстоятельств, например, невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

К кому обратиться за возвратом денежных средств?

Нужно обратиться в турфирму (туроператор, турагент), с которой вы заключили договор о реализации туристского продукта, и составить письменное заявление (претензию) о расторжении такого договора. В заявлении необходимо подробно описать все обстоятельства дела, события, негативно повлиявшие на возможность совершить тур, а также точные даты вылета и возвращения. Далее нужно указать размер требуемой к возврату суммы.

Следует отметить, что если у вас в договоре указаны турагент и туроператор, то необходимо обратиться с письменным заявлением к каждому отдельно. Турагент несет ответственность перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, так же как и туроператор, только в пределах величины агентского вознаграждения

В каком размере Вам обязаны вернуть деньги за тур?

Если вы отказываетесь от путевки до начала путешествия, по причине угрозы безопасности в стране временного пребывания, то возвращается полная стоимость тура.

В случае отказа от путевки после начала путешествия, сумма, которая подлежит возврату туристу, зависит от размера фактически понесенных расходов туроператора (турагента) на дату поступления отказа от путевки

То есть, если турфирма не возвращает полную стоимость путевки, то она обязана предоставить вам документальное подтверждение понесенных ею фактических затрат (расходы на оплату гостиничных номеров, оформление страховых полисов и т.д.) на дату отказа от тура.

Что делать, если не вернули деньги по заявлению?

Необходимо подготовить исковое заявление и пакет документов для защиты ваших прав в судебном порядке.

В исковом заявлении необходимо указать ваши требования, обстоятельства, на которых они основаны, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства. Следует учитывать, что помимо взыскания суммы денежных средств, уплаченных за туристскую путевку, вы вправе, при наличии соответствующих обстоятельств, дополнительно потребовать компенсации морального вреда, а также штраф в размере 50% от присужденной в пользу потребителя суммы.

Интересен тот факт, что вы имеете право на реализацию судебной защиты по своему месту жительства, месту вашей регистрации или месту нахождения туроператора.

За бесплатной консультацией и составлением документов, в защиту ваших нарушенных прав, вы можете обратиться в консультационный центр и пункты по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области».

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в
Иркутской области» с использованием материалов
сайтов СПС Консультант Плюс Информация
подготовлена по состоянию на 30.03.2022 г.*

*НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилессера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8а, каб. 404, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*