

Статья на тему «Банкротство туроператора. Действия туриста».

Летние каникулы 2014 года обернулись для большого числа любителей заграничного отдыха самым настоящим кошмаром. Это связано с многочисленными банкротствами российских туроператоров. Вместо того чтобы наслаждаться на отдыхе морскими и воздушными ваннами, набираться новых впечатлений в поездках по достопримечательностям, этим людям пришлось приложить немало усилий для того, чтобы вернуть перечисленные за путёвки деньги, не говоря уже о тех, кто застал банкротство своего туроператора, уже находясь за границей. Дело в том, что ранее подобных случаев массового банкротства в условиях экономики не происходило, и у людей, оказавшихся в подобной ситуации, не было определенного плана действий, что зачастую приводило к панике. Цель создания данной статьи – это информирование населения о поэтапных действиях при банкротстве туроператора.



Так что же **делать туристу, если его туроператор – банкрот?**

Главный совет туристу в данной ситуации – не паниковать, а внимательно и тщательно собрать все документы, которые понадобятся для возмещения убытков.

Если турист уже находится на отдыхе.

Если туристы уже находятся на отдыхе по путевке в момент банкротства туроператора, им нужно обратиться в ассоциацию «Турпомощь» или/и в Ростуризм. Телефоны горячих линий для пострадавших туристов публикуются на сайтах этих организаций. «Турпомощь» существует специально для того, чтобы спасать путешественников, оказавшихся в сложной ситуации. Туроператоры ежегодно отчисляют в счет данной организации солидные взносы, поэтому эта ассоциация **обязана** помогать их клиентам, купившим туристический продукт.

При этом необходимо иметь в виду, что те туристы, которые приобрели у туроператора только авиабилеты, считаются «индивидуалами» и на помощь ассоциации рассчитывать не могут. Им необходимо обратиться в Ростуризм, который может привлечь свои и сторонние средства (например, МЧС) для возвращения россиян на родину.

Однако проще и быстрее в этом случае оплатить свой перелет домой самостоятельно и по возвращении уже обращаться в страховую компанию туроператора за возмещением ущерба. Все билеты и чеки нужно сохранить до суда. То же касается и размещения в отелях, откуда клиентов разорившихся туроператоров выселяют за неуплату: туристы, не желающие прерывать отдых и сразу возвращаться домой, могут сами повторно оплатить проживание в этой гостинице или выбрать другую.

Если тур приобретен, но поездка не состоится.

В случае если тур приобретен, а поездка не состоится из-за прекращения работы туроператора, путешественнику следует обратиться в страховую компанию разорившегося туроператора. Ее реквизиты и контакты имеются в договоре на оказание туристских услуг. Ответственность туроператоров по закону страхуется, причем чем крупнее компания, тем больше ее страховая сумма. Таким образом,

при наступлении страхового случая туристам выплачивается стоимость оплаченных, но не предоставленных услуг.

Однако нужно знать, что если страховой суммы на всех пострадавших клиентов туроператора не хватит, как и произошло летом 2014 года, то выплаты будут производиться пропорционально - всех денег турист не вернет. В этом случае страховой компании дается время, чтобы она собрала все претензии от пострадавших, посчитала общую сумму убытков и определила процент возмещения каждому. Зачастую, это равноценные суммы, не окупающие стоимость путевки и не зависящие от цены туристического продукта, если пострадавших очень много.

Обратиться в страховую компанию можно сразу, как только станет известно о банкротстве туроператора. Однако страховщик фиксирует наступление страхового случая лишь на следующие сутки после невыезда туриста на отдых. И только тогда начинается процедура возврата средств. Тем не менее известны случаи, когда выплаты производились и до наступления дня начала поездки, если страховщик убеждался в том, что договор о реализации туристского продукта точно не будет исполнен.

В страховую компанию нужно предоставить следующий пакет документов:

- Копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством РФ (с предъявлением оригинала). Помните, что нотариусы не заверяют копии документов, удостоверяющих личность, поэтому требование страховщика принести нотариально заверенную копию неправомерно, так как это невозможно.

- Копию договора о реализации туристского продукта, то есть договор на оказание услуг (с предъявлением оригинала).

- Копии документов, подтверждающих реальный ущерб, понесенный туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта. В эту категорию попадают все чеки, билеты и квитанции, приобретенные за счет средств туриста.

Помните, что выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора не лишает туриста права требовать от туроператора возмещения упущенной выгоды и/или морального вреда в порядке, предусмотренном законодательством РФ в соответствии со ст. 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Статья подготовлена специалистом Консультационного центра для потребителей.