**Туризм. Разное**

Как сдать путевку: раннее и обычное бронирование

Общие условия возврата несколько зависят от вида турпакета: приобретен ли он был задолго до поездки или это «горящий» тур.

У разных туроператоров условия раннего бронирования в целом схожи. К примеру, часто по этому тарифу предлагают оплатить 30% или 50 процентов до окончания акции (к примеру, до 31.03.2020), а остальную часть денег внести за 20 (30,40) дней до отъезда. В договорах обычно указано, в какой период можно сдать путевку без штрафов, но с вычетом фактически понесенных расходов туроператора.

К примеру, Иванов А.А. приобрел в декабре 2019 года путевку в Чехию, отдых запланирован 10.06.2020 года. По условиям договора, Иванов А.А. оплатил стоимость тура в размере 50% до апреля 2020 года, остальную сумму ему необходимо внести до 10.05.2020. Если Иванов А.А. за месяц до предполагаемого отъезда передумал лететь в Прагу, то ему возвратят всю оплату.

В этом случае туроператор никаких расходов не понес, ведь предоплата брони мест в гостинице и трансфере ему возвратится. Исключение составляет стоимость оформленной визы: если ее цена входила в пакет и к моменту отказа была уже получена путешественником, то деньги ему вернутся за минусом визового сопровождения.

В тех ситуациях, когда по раннему бронированию путешественник отказывается от путевки непосредственно перед отъездом (к примеру, за несколько дней), здесь сумма к возврату может быть меньше, поскольку цена отмененной брони, как и стоимость перелета, скорее всего, возвратятся туроператору не полностью. Это те самые фактические расходы, которые понес перевозчик, вследствие чего их вычитают из суммы возврата клиенту. К тому же, чем ближе к датам поездки был отменен тур, тем вероятнее применение штрафов, отраженных в условиях договора индивидуально.

Еще меньше денег вернется клиенту при отказе от стандартного или «горящего» тура, поскольку чаще всего отказ заявляется за несколько дней до поездки. Стоимость брони и авиабилетов возвратится туроператору со штрафами: следовательно, штрафы будут удержаны и с клиента.

Такой порядок возврата денежных средств действовал из года в год. Это общие правила, регулирующие правоотношения клиента и туроператора/турагента.

Важное значение имеет причина отказа от путевки: если решение носит добровольный характер и не вызвано объективными причинами, могут быть значительные штрафы. Если же отказ от путешествия вынужденный, то туроператор обязан вернуть полную стоимость тура за вычетом понесенных расходов и при этом штрафы могут не начисляться. Если с суммой выплаты турист не согласен, можно обратиться в суд с иском.

Как гарантию возврата денежных средств в полном объеме можно оформить страховку от невыезда. При оформлении нужно внимательно прочитать условия договора страхования. Особенно эта рекомендация касается обычных и «горящих» туров, где цена потому и низкая, что пакет полностью невозвратный.

Как узнать срок возврата денежных средств за путевку за границу при раннем бронировании. Видов туристических страховок великое множество – с франшизой и без, с полной и частичной выплатой и т.д. Нужно убедиться, что страховка покроет расходы именно по вашему виду турпакета, запомнить условия.

К примеру, некоторые путешественники уверены, что, оформляя страховку от не вылета, они в любой момент могут отказаться от путевки по любой причине, без потерь. Это далеко не так. Условием выплаты может быть отказ от путешествия только по конкретным причинам – к примеру, по болезни. По такому туристическому пакету деньги даже при наличии оформленной страховки не будут возвращены, если причиной отказа являются проблемы на работе, не может вылететь супруг и т.д.

В конце февраля 2020 года россиянам не рекомендовали покидать границы России, если это не связано с острой необходимостью. Ростуризм неоднократно публиковал информацию о правах путешественников полностью вернуть деньги за приобретенные путевки. Получается, что в такой ситуации отказ от поездки – не добровольный, а вынужденный, вызванный угрозой безопасности граждан России. Согласно законодательству, о такой угрозе должно быть официально объявлено властями, только после этого наступят основания для возврата стоимости туров.

Как вернуть деньги за путевку из-за коронавируса

С 30 марта 2020 года распоряжением Правительства РФ №763-р для путешественников были полностью закрыты границы и авиасообщения, за исключением исчерпывающего перечня лиц по списку (работники МИДа, консульства и т.д.). Попасть на отдых в популярные Индонезию, Азию, страны Европы стало практически невозможным, из-за чего все туристы стали сдавать путевки. Вернуться на территорию России тоже сложно, поскольку для соотечественников, оказавшихся за рубежом, формируются отдельные рейсы, которых немного.

Официальная информация Ростуризма, опубликованная в СМИ, обнадежила граждан: стоимость купленных туров полностью будет возвращена, если планировалось посетить страну, где введен режим угрозы безопасности туристов (к примеру, Италия). Ознакомиться с актуальной информацией по всем странам можно на сайте Ростуризма.

В настоящее время (апрель 2020г.) авиасообщение и въезд иностранцев в наиболее популярные страны - Испанию, Грецию, Китай и т.д. запрещен, за исключением некоторых категорий граждан (сотрудников консульств и диппредставительств).

В марте 2020 года в Ростуризме сообщали: если же путешественник намеревался поехать в другие страны, где ситуация с коронавирусом еще не достигла всеобщей опасности, то можно потребовать расторжения договора по причине изменения существенных условий.

Иными словами, турист может написать заявление, в котором указать о том, что на момент покупки турпакета обстоятельства были другие. В настоящее время (по состоянию на 14.04.2020) практически во всех странах действует запрет въезда, и границы России для выезда россиян-туристов тоже остаются закрытыми. Это означает, что турагенства и туроператоры обязаны возвратить денежные средства путешественникам, которые отказались от поездки.

Кроме того, на сайте Роспотребнадзора размещено постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.03.2020 №9 "О дополнительных мерах по недопущению распространения COVID-2019". Его содержание, как и содержание иных сопутствующих приказов, указывает на непосредственную угрозу безопасности граждан России, в том числе и при посещении ими других стран. Следовательно, на данное постановление и иные опубликованные документы, касающиеся мер по нераспространению коронавирусной инфекции можно дополнительно ссылаться при требованиях о возврате денежных средств за путевку.

Все эти публикации не что иное, как официальное сообщение властей об угрозе безопасности, которое является основанием для расторжения договора об оказании туристических услуг в соответствии со ст. 14 Закона №132-ФЗ.

Обычно возврат происходит без проблем, поскольку в противном случае туристическая компания может быть привлечена к ответственности с взысканием крупных штрафов. Чтобы получить свои деньги обратно, гражданину достаточно письменно отказаться от путевки и попросить возврат:

Генеральному директору ООО "Поездка" (туроператор)

Адрес: г. Липецк, ул. Родины, д.90

Тел./факс: 890099

Рогожкина Алексея Алексеевича,

проживающего в г. Липецк, ул. Рыбная, д.10,

тел. 89292

ЗАЯВЛЕНИЕ

(претензия)

на возврат денежных средств за туристическую

 путевку (образец)

20.01.2020 между мною и ООО «Поездка» в лице заместителя генерального директора Олипецкой П.Д. был заключен договор об оказании туристических услуг № 000, в соответствии с которым мною 21.01.2020 была произведена 100% оплата тура на двоих лиц на сумму 87000 рублей. Согласно условиям договора, ООО «Поездка» обязалось предоставить услуги по организации поездки Рогожкина А.А., Рогожкиной А.С. в государство Египет в период с 02.05.2020 по 10.05.2020.

В настоящее время возникла необходимость в расторжении указанного договора в связи с распространением в мире коронавирусной инфекции, создавшей угрозу безопасности для туристов.

В соответствии со ст. 7 Закона РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на то, чтобы услуга была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды.

Согласно ст. 10 Федерального Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ, турист вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К таким условиям относятся ухудшение условий путешествия, указанных в договоре, а также невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам.

По официальным данным, опубликованным на сайте Ростуризма, с 19.03.2020 введен запрет на въезд в Египет и приостановлено авиасообщение, с 26.03.2020 этой стране введен комендантский час.

В соответствии с Распоряжением Правительства РФ от 27.03.2020 № 763-р, в целях предупреждения проникновения на территорию России новой коронавирусной инфекции ограничено движение по сообщениям с пересечением государственной границы РФ.

Согласно требований ст. 14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», при расторжении туристкого продукта до начала путешествия договора о реализации туристкого продукта заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристкого продукта, а после начала путешествия – ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 10-14 Закона РФ № 132- ФЗ «Об основах туристической деятельности в РФ», ст. 7 Закона РФ №2300-1 «О защите прав потребителей»,

ПРОШУ:

Расторгнуть договор об оказании туристических услуг от 20.01.2020 № 000, заключенный между Рогожкиным А.А. и ООО «Поездка» в лице заместителя генерального директора Олипецкой П.Д.

Возвратить денежные средства, оплаченные Рогожкиным А.А.в сумме 87000 рублей, перечислив их на счет (указать реквизиты).

Приложение:

1. копия договора от 20.01.2020;

2. копия квитанции от 21.01.2020.

Рогожкин А.А.,

число, подпись

Это пример письма о возврате денежных средств за путевку, который можно переделать в зависимости от ситуации.

К примеру, если у вас был выкуплен тур по России, но в связи с ограничением передвижением между городами, введением режима повышенной готовности в городах РФ вы желаете отказаться от поездки и вернуть деньги – в таком случае также можно сослаться на существенные изменения условий, как об этом указано в ст. 10, 14 ФЗ «Об основах туристкой деятельности в РФ». Этим же образцом можно воспользоваться, если отказ от поездки связан с другими обстоятельствами: болезнь, смерть близкого, отказ в визе и т.д.

В заявлении о возврате денег за путевку следует сослаться и на ст. 7 Закона о защите прав потребителей, а также на нормы закона №132-ФЗ.

Денежные средства за несостоявшуюся путевку за границу или по России должны быть возвращены клиенту в срок 10 дней, если иное не установлено условиями договора. Опубликовано Постановление Правительства РФ от 20 июля 2020 г. №1073, теперь туроператор может не возвращать деньги до 31.12.2021

Отметим, что представленный выше образец является приблизительным. К примеру, в настоящее время, с учетом эпидемиологической обстановки в стране и мире крупные турагенства и туроператоры и без таких заявлений возвращают клиентам деньги. Обычно для этого нужно написать более простой вариант заявления, шаблон которого туристу предложат заполнить в офисе. В то же время, если по каким-то причинам туристу не желают перечислять деньги за путевку или всячески откладывают возврат, необходимо написать заявление по представленному выше образцу.

Претензию необходимо направить почтой или сдать лично представителю туроператора (если тур приобретался в агентстве – соответственно, его сотруднику). Желательно, чтобы на копии заявления была подпись о принятии, чтобы впоследствии, если придется обращаться в суд, доказать принятие мер по мирному урегулированию вопроса.

Мы бы рекомендовали продублировать заявление, направив его на электронную почту туристической компании.

Кстати, законом № 132-ФЗ предусмотрено право туриста не только на расторжение договора, но и на его изменение. К примеру, можно оставить денежные средства на депозите турфирмы, а поездку в Тунис перебронировать на Кипр, с более поздними датами. И все же большинство путешественников, с учетом мировой эпидемиологической обстановки и непостоянства валюты, предпочитают расторгнуть договоры и забрать деньги обратно.

Если в выплате отказали

Претензия на возврат денежных средств за путевку должна быть рассмотрена в течение 10 дней, после чего клиенту обязаны направить ответ в письменном виде по адресу, который был указан заявителем.

Если в выплате отказано или ответа не поступило, у клиента есть право обратиться в суд по месту нахождения агентства или туроператора. При цене путевки менее 50000 рублей иск направляется мировому судье, если сумма возврата больше – в районный суд.

К исковому заявлению следует приобщить:

документы, которые подтверждают оплату тура,

заключение договора,

доверенность представителя,

квитанцию об уплате госпошлины:

В Ленинский районный суд г. Липецка

Истец:

Бурьянов Алескей Петрович, 1988 г.р.,

проживающий в г. Липецк, ул. Народная, д. 10, кв. 999,

тел. 8999

Ответчик:

ООО «Путевка.евро» (Туроператор «Евротур++»),

ул. Петровская, д. 6, офис 90, г. Липцк,

тел./факс 89646

Цена иска: 100000 рублей

Госпошлина: 4000 рублей

ИСКОВОЕ заявление

 о возврате денежных средств за туристическую путевку

(образец)

В соответствии с заключенным 09.12.2019 договором об оказании туристических услуг, ООО «Путевка.евро» обязуется организовать тур в королевство Тайланд Бурьянову А.П. в период с 01.02.2020 по 10.02.2020, а Бурьянов А.П. обязуется оплатить стоимость туристкого продукта в полном объеме в срок до 15.01.2020.

Согласно условиям указанного договора, мною была оплачена путевка полностью 10.01.2020.

В соответствии с ч. 1 ст. 451 ГК РФ, существенное изменение обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора, является основанием для его расторжения. Изменение обстоятельств признается существенным, когда они изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях.

По причинам угрозы безопасности из-за распространения новой коронавирусной инфекции я отказался от поездки, направил письменное заявление о расторжении договора, однако меня уведомили об отказе вернуть деньги за путевку, мотивируя условиями тарифа «раннее бронирование» (ответ на претензию от 22.01.2020). Таким образом, туроператор, вопреки действующему законодательству, отказывается в добровольном порядке возвратить мне денежные средства.

В силу положений ст.ст. 10-14 ФЗ «Об основах туристкой деятельности», стоимость тура подлежит выплате мне (доводы со ссылками на этот закон и на публичную информацию властей те же, что и в образце претензии).

В соответствии с положениями ст.ст. 10-14 ФЗ «Об основах туристкой деятельности в РФ», ст. 7 ФЗ «О защите прав потребителя», ст. 451 Гражданского кодекса Российской Федерации, ст.ст. 131-132 Гражданско-процессуального кодекса Российской Федерации,

ПРОШУ:

1. Признать договор об оказании туристических услуг от 09.12.2019 об оказании туристических услуг, заключенный между Бурьяновым А.П. и ООО «Путевка.евро» расторгнутым.

2. Взыскать с ответчика ООО «Путевка.евро» стоимость путевки в размере 100000 рублей и стоимость уплаченной истцом госпошлины в размере 4000 рублей, а всего 104000 рублей.

Приложение:

договор об оказании услуг от 09.12.2019;

квитанция об уплате стоимости услуг по договору;

копия претензии;

копия ответа на претензию;

уведомление о направлении копии искового заявления ответчику;

квитанция об уплате госпошлины.

Истец: Бурьянов А.П.,

число, подпись

В иске следует сослаться не только на те законы, статьи которых мы приводили в образце претензии, но и на ст. 451 ГК РФ, которая также говорит о возможности расторжения договора из-за существенного изменения условий.

Обращаем внимание, что в представленном образце истец просит вернуть деньги за путевку, даты поездки по которой уже прошли. Такое нередко встречается, особенно при приобретении «горящих туров»: времени до вылета мало, и в случае отказа компанией добровольно возместить деньги туристу он обращается в суд уже после того, как поездка должна была состояться. Затрачивается время на принятие иска к производству, назначение предварительного заседания и т.д. Кроме того, в настоящее время работа судов несколько приостановлена в соответствии с Постановлением Президиума ВС РФ от 8 апреля 2020 г.. Вот и получается, что решение по иску Бурьянова А.П. фактически может состояться спустя несколько месяцев с даты предполагаемого путешествия.

В таких случаях можно к требованиям добавить проценты за пользование денежными средствами согласно положениям ст. 395 ГК РФ. Кроме того, в предмет иска можно включить и компенсацию за моральный вред.

Следует иметь виду, что многие туроператоры не отказывают в возврате денежных средств за купленные путевки, но не могут этого сделать в кратчайшие сроки ввиду финансового состояния. С одной стороны они понесли расходы по бронированию и выкупу билетов на чартерные рейсы, стоимость которых авиакомпании не спешат возвращать. С другой стороны, закон обязывает их вернуть клиентам 100%-ную стоимость приобретенного тура. Для таких ситуаций существуют фонды персональной ответственности, из которых туроператорам по их обращениям могут выделить деньги. Особенность в том, что рассмотрение заявки и перечисление денег происходят нескоро – в срок более полугода.