Об обязанностях туроператоров, отменивших туры.

Автор: Фролов В.А.
06.08.2020 09:01 -

Туроператоры обязаны по отмененным турам оказать потребителям равнозначные услуги или вернуть денежные средства до 31 декабря 2021 года.

Правительством Российской Федерации принято постановление, устанавливающее обязанности туроператоров, отменивших туры в связи с распространением коронавирусной инфекции, оказать потребителям равнозначные туристские услуги, а также сроки возврата денег за отмененные туры.

Потребителям, которые по 31 марта 2020 года частично или полностью оплатили российские или зарубежные поездки на 2020 или 2021 год туроператор должен обеспечить предоставление равнозначной услуги. Потребительские свойства тура: программа пребывания, маршрут и условия путешествия, условия проживания (место нахождения средства размещения, категория гостиницы) и питания, услуги по перевозке туриста в месте временного пребывания, а также дополнительные услуги должны соответствовать ранее заключенному и оплаченному договору.

Уведомление о возможности переноса поездки туроператор должен направить турагенту (или напрямую туристу) в течение 60 календарных дней с момента вступления в силу постановления (т.е. с 24 июля 2020 г.). После получения уведомления турагент обязан направить его туристу в течение одного рабочего дня.

Сроки переноса поездки должны быть определены по соглашению сторон, однако услуга должна быть оказана не позднее 31 декабря 2021 года.

Если на новые даты стоимость тура увеличилась, потребитель не должен доплачивать разницу. То же самое касается ситуаций, если договор был оплачен частично, туроператор не вправе увеличивать цену по заключенному договору.

Если турист отказывается от переноса поездки, то туроператор должен вернуть ему деньги в полном объеме не позднее 31 декабря 2021 года.

Если в течение указанных выше 60 дней туроператор не прислал соответствующее уведомление, потребитель вправе потребовать вернуть оплату по договору не позднее 31 декабря 2020 года.

Для инвалидов, безработных, граждан старше 65 лет, а также для тех, кто в период действия постановления окажется временно нетрудоспособным (т.е. не сможет исполнять трудовые обязанности, в частности, в связи с болезнью, травмой или необходимостью ухода за больным членом семьи) более двух месяцев подряд, действуют особые условия. Им туроператор обязан вернуть денежные средства в течение 90 дней с момента подачи заявления.

Постановлением также предусмотрено, что при возврате средств туроператор должен уплатить проценты (в размере 1/365 ключевой ставки ЦБ РФ) на сумму неиспользованного тура за каждый календарный день – с момента подачи заявления о расторжении договора до дня возврата денег.