

Пошаговая инструкция туристу, пострадавшему от прекратившего или приостановившего свою деятельность туроператора - часть 1

«Лабиринт приостановил свою деятельность», «Клиентов турфирмы выселяют из отелей по всему миру», «От банкротства туроператора пострадали тысячи туристов», «СК проверит турфирму «Нева» на предмет мошенничества» - такими заголовками пестрят все новостные ленты последние дни.

Как же действовать, если вы не дай бог оказались в аналогичной ситуации. В интернете нет ни одной пошаговой инструкции, рассказывающей, что делать в сложившихся обстоятельствах и как максимально обезопасить себя от моральных и финансовых потерь. Ниже наша подробная пошаговая инструкция с инфограммой, что делать, если с вами случилась такая неприятность.

В этой статье разберемся с наиболее распространённым случаем - если вы узнали, что ваш туроператор приостановил деятельность перед началом тура и мы хотим вернуть за него деньги:

1. Расслабьтесь и успокойтесь. Вы дома, со своими родными и близкими. Было бы гораздо хуже, если бы вы узнали об этом при посадке на самолет или при отказе поселить вас в отель за границей!
2. Для начала проверяем те документы, которые у нас есть: 1) договор, который вы, конечно же, прочитали и подписали перед покупкой тура у ТурАгента или у ТурОператора и 2) кассовый чек (или платежное поручение в случае оплаты через банк), который, разумеется, был прикреплен к договору, а не выброшен в ближайшую урну. Наша первая задача - убедиться, что все документы на месте и наш тур действительно не состоится, поскольку лишь подозрение о том, что ваш тур не состоится, это еще не повод бежать за компенсацией в страховую компанию.
3. Первым делом в любом случае имеет смысл заручиться поддержкой вашего ТурАгента и сразу установить с ним доброжелательные, но деловые отношения. Поверьте, ТурАгент меньше всего заинтересован в том, чтобы вы вместо своего законного отдыха устраивали истерики в его офисе. Более того, ваши крики, что ТурАгент во всем виноват, проблему точно не решат, а вот настроение себе и окружающим вы точно испортите. Итак, сначала мы звоним в турагентство, где покупали тур и пытаемся спокойно, но настойчиво выяснить, что с нашим туром. От банкротств одних туроператоров страдают и другие, продолжающие работать – возможно, вам предложат замену дат/рейсов и тур все-таки состоится.
4. Если в агентстве не могут дать информацию, невнятно отвечают, не предлагают решения вашего вопроса или предлагают подождать/перезвонить и т.п., то мы находим в договоре координаты ТурОператора и звоним туда. Далее мы рассматриваем вариант, что ТурОператор не сбежал, не исчез и не повесил на дверь амбарный замок, а действительно приостановил деятельность. Потому что если сбежал, то это уже случай мошенничества, с этим придется обращаться к юристу, чтобы подготовить заявление в полицию.
5. Далее действуем по нашей инфограмме:

6. Вы связываетесь с ТурОператором, уточняете, действительно ли он прекратил/приостановил свою деятельность и, получив, утвердительный ответ интересуетесь, как вам получить «Отказ исполнения обязательств по договору». Это единственный документ, получив который вы сможете обратиться в страховую компанию до наступления срока тура. Если вы действительно уверены, что ваш тур не состоится, нужно приложить все силы к получению «Отказа...» как можно раньше, чтобы к моменту обращения страховая компания не израсходовала лимит, на который был застрахован туроператор. При получении «Отказа...» проверьте, что в нем правильно указаны Номер заявки и Фамилии всех туристов.
7. Если нам удалось получить «Отказ...», то готовим документы в страховую компанию.
 - Образец заявления о выплате страхового возмещения Страховой компании «ВСК» можно скачать здесь: [Образец заявления](#) или здесь: [Образец заявления](#).
 - Список документов, прилагаемых к заявлению, берем здесь: [Список документов](#) или здесь: [Список документов](#).
8. Помните, что получить возмещение по закону может только Заказчик туристического продукта (т.е. вы сами, а не ТурАгент). Поэтому писать заявление и собирать документы придется именно вам. Правда, зачастую, ТурАгент предлагает взять на себя все тяготы получения возмещения (оформляется нотариальная доверенность на сотрудника, который будет представлять ваши интересы). Вариант неплохой, особенно, если у ТурАгента есть другие пострадавшие клиенты. Это избавит вас от бумажной волокиты и сэкономит уйму времени и нервов (хуже только по ОСАГО возмещение получать). Разумеется, необходимо контролировать действия ТурАгента (тем более, если пользуетесь его услугами впервые) и периодически спрашивать о том, как идет процесс. Не забываем, что страховая компания обязана удовлетворить ваше требование в течение 30 календарных дней с момента подачи заявления.
9. Если все-таки не удалось получить «Отказ...», то остается ждать дня начала тура. За это время нам нужно понять, кто является ответчиком по договору. Если вам самим трудно определить, то посоветуйтесь с юристом. Заодно проверите, насколько юридически грамотно составлен договор. Может быть, его можно признать недействительным через суд, такое тоже бывает.
10. В большинстве случаев ответственным будет ТурОператор, поэтому после дня начала тура мы просто несем в страховую компанию документы, указанные в п.7.
11. Если по договору ответственным за выполнение тура является сам ТурАгент, то тогда, по наступлению даты тура, мы пишем заявление на возврат денег в свободной форме в 2-х экземплярах. Формально, сотрудник ТурАгентства, принявший заявление, должен зарегистрировать заявление, поставить на нем фактическую дату приема, свою фамилию и подпись. После чего сделать копию с оригинала и отдать копию вам. Если ТурАгент отказывается регистрировать ваше заявление, спокойно разворачиваетесь, идете до ближайшего отделения почты и отправляете ваше заявление ЗАКАЗНЫМ письмом на юридический адрес ТурАгента (квитанцию не потеряйте о том, что письмо отправлено).
12. Учиться путешествовать самостоятельно! Это гораздо интереснее и в большинстве случаев гораздо дешевле – <http://piratesru.com>

Надеемся, что эта инструкция вам никогда не понадобится, но не забудьте ее сохранить на всякий случай. Предупрежденный – вооружен! ☺
Данную инструкцию с обновлениями и дополнениями вы всегда можете [скачать здесь!](#)