

Порядок действий туристов, пострадавших от туроператоров, приостановивших свою деятельность

Турист за рубежом

Из отеля не  
выселяют

Выселяют из  
отеля (отель  
требует  
повторной  
оплаты  
проживания)

Турист желает  
оплатить  
проживание и  
продолжить  
отдых

Турист не  
желает  
оплачивать  
проживание

Оплатить  
проживание,  
обратный  
трансфер,  
сохранить все  
чеки

Оформить  
заявку на  
эвакуацию,  
направить в  
Турпомощь  
(<http://www.tourpom.ru/>), +7  
495 981 51 49,  
8 800 100 41 94

Проверить у  
авиаперевозчика,  
проплачены ли билеты

Билет  
оплачен

Билет не  
оплачен

Узнать  
точную  
дату и  
время  
вылета

Купить  
новый  
билет  
самостоя  
тельно

Вылетать  
на Родину  
в обычном  
режиме

Ждать  
информации о  
вылете от  
принимающего  
оператора,  
отслеживать  
информацию о  
сформированн  
ом рейсе на  
сайте  
"Турпомощь"  
<http://www.tourpom.ru/>)

Вернувшись на Родину, подать заявление в страховую компанию на возмещение понесенных расходов. Перечень необходимых документов представлен на сайте Ростуризма в разделе "Актуальная информация" (<http://www.russiatourism.ru/>). В соответствии с действующим законодательством, потерпевший турист имеет право также обратиться с исковым заявлением в суд.

Турист в России, тур не состоялся

Вернувшись на Родину, подать заявление в страховую компанию на возмещение понесенных расходов. Перечень необходимых документов представлен на сайте Ростуризма в разделе "Актуальная информация" (<http://www.russiatourism.ru/>). В соответствии с действующим законодательством, потерпевший турист имеет право также обратиться с исковым заявлением в суд.

Порядок выплаты страхового возмещения в связи с неисполнением или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Согласно ст. 17.5. Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - Закон), в случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта перед туристом и (или) иным заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора турист и (или) иной заказчик или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

Страховщик обязан удовлетворить требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов, а именно:

- копии паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);
- копии договора о реализации туристского продукта (с предъявлением его оригинала);
- документов, подтверждающих реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором (турагентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных настоящей статьей.

Следует иметь в виду, 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 и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации. Так, в соответствии со ст. 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем услуг прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.