

Вниманию туристов, имеющих договорные отношения с туроператорами, осуществляющими деятельность с использованием обозначения «Натали турс»

На официальном сайте Федерального агентства по туризму опубликована информация об исключении из единого федерального реестра туроператоров сведений о туроператорах, осуществляющих туроператорскую деятельность с использованием обозначения «Натали турс» («Natalie tours»):

- ООО «Панорама Тур» (ИНН 7709493430);
- ООО «Агентство путешествий «НАТАЛИ» (ИНН 7728146424);
- ООО Туроператор «Натали Турс» (ИНН 9705059120).

Неисполнение обязательств по договорам о реализации туристского продукта указанными туроператорами началось 4 июля 2018 года.

В этой связи Роспотребнадзор доводит до сведения пострадавших потребителей рекомендации о порядке обращения за выплатами, предусмотренными законодательством о туризме.

Порядок обращения туристов за выплатой в страховую организацию

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности.

Датой страхового случая считается день принятия уполномоченным федеральным органом исполнительной власти решения об исключении туроператора из реестра, то есть 03.09.2018 (Приказ Ростуризма от 03.09.2018 №341-Пр-18).

Письменное требование о выплате страхового возмещения необходимо предъявлять СПАО «Ингосстрах» (117997, г. Москва, ул. Пятницкая, д. 12, стр. 2).

Для получения возмещения туристу необходимо обратиться в СПАО «Ингосстрах», с письменным требованием о выплате, которое должно включать:

- 1) Ф.И.О. туриста, заключившего договор, а также его контактные данные (почтовый и электронный адреса, телефон);
- 2) дату выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора;
- 3) номер договора о реализации туристского продукта, дату его заключения;
- 4) наименования туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение ответственности;

- 5) информацию об обстоятельствах, свидетельствующих о неоказании услуг по перевозке или размещению или о наличии недостатков по данным услугам;
- 6) размер реального ущерба, причиненного туристу;
- 7) банковские реквизиты для перечисления средств возмещения.

К требованию необходимо приложить следующие документы:

- 1) копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность туриста;
- 2) копию договора о реализации туристского продукта, если договор оформлялся на бумажном носителе, или договор, оформленный в форме электронного документа;
- 3) документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Важно! Туристам, самостоятельно приобретающим билеты для возвращения и/или оплачивающим проживание в отеле, рекомендуем сохранять документы, подтверждающие оплату

Страховщик обязан удовлетворить требование о денежной выплате не позднее 30 календарных дней после дня получения от туриста вышеуказанного требования и необходимых документов.

В случаях, если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику обратились одновременно более одного туриста и (или) иного заказчика и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

Важно! С информацией о сумме финансового обеспечения указанных туроператоров туристы могут ознакомиться на сайте Федерального агентства по туризму по ссылке.

Получение денежной выплаты не лишает туриста права требовать от туроператора выплаты штрафов, пеней, возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством.

Порядок обращения туристов в объединение туроператоров за возмещением из фонда персональной ответственности туроператора

Законодательством предусмотрена возможность заявлять требования о возврате денежных средств за путевку, предусматривающую выезд за рубеж, объединению туроператоров в сфере выездного туризма («ТУРПОМОЩЬ»).

В случае, когда средств страховщика оказалось недостаточно для возмещения туристу причиненного ущерба, то потребитель вправе обратиться к объединению туроператоров в сфере выездного туризма с требованием о выплате возмещения.

Для получения выплат необходимо:

- обратиться в объединение туроператоров с письменным требованием о выплате возмещения

Образец требования размещен на официальном сайте объединения туроператоров <http://www.tourpom.ru/page/turistam>.

Требование и необходимые документы нужно представить в течение 90 рабочих дней с установленной объединением даты начала сбора требований.

Уведомление о начале сбора требований должно быть размещено на сайте «ТУРПОМОЩИ».

К требованию необходимо приложить следующие документы:

1) копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность туриста;

2) копию договора о реализации туристского продукта, если договор оформлялся на бумажном носителе, или договор, оформленный в форме электронного документа;

3) документы, подтверждающие реальный ущерб, возникший у туриста в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

4) документы о выплате страхового возмещения.

Решение о выплате денежного возмещения «ТУРПОМОЩЬ» принимает в течение 10 рабочих дней по истечении срока сбора требований. В течение последующих 10 рабочих дней денежное возмещение перечисляется на банковский счет туриста.