

Повернення коштів за квитки, туристичні тури під час епідемії коронавірусу

На сьогодні, для багатьох українців питання повернення коштів за зірвану поїздку стає все більш нагальним. В зв'язку з цим фахівці Кропивницького місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги роз'яснюють, які дії необхідно виконати аби відмінена поїздка не псувала настрої через марно витрачені кошти.

Чи можна повернути кошти за зірвану поїздку через епідемію коронавірусу?

Більшість авіакомпаній повертають гроші за квитки, але з турфірмами все не так просто. Багато в чому повернення коштів за тур залежить від договору, в якому мають бути прописані можливі терміни відмови та причини невіїзду.

Щоб зрозуміти, чи має право турист на повернення грошей, треба дивитись його договір із турагентом, за яким визначаються права та обов'язки турагента, туроператора і туриста. Коли турист купує послугу, він про щось домовляється, сплачує гроші й погоджується на умови, визначені в договорі між турагентом і туристом. Від цього залежатиме, чи повернуть туристу гроші.

Повернути гроші можливо, якщо турагент зможе домовитися із туроператором, а той, у свою чергу, погодить із авіакомпанією та стороною, що приймає за кордоном. Цього майже ніколи не відбувається. Кожен піклується про свої інтереси.

Що стосується вірогідності повернення коштів, то в кожному конкретному випадку все буде залежати від того, як домовляться сторони, а якщо не домовляться, то яку позицію займе суд, де сторони будуть вирішувати свою суперечку.

Чи може турагент і туроператор зможуть уникнути відповідальності?

В зв'язку з тим, що Верховна Рада України визнала карантин і ситуацію із корона вірусом підставою для форс-мажору, туроператори та авіакомпанії можуть отримати в Торгово-промисловій палаті України довідку про те, що коронавірус є форс-мажором і саме це завадило надати послугу. Тоді туроператор може не повертати гроші, але це не звільняє його від виконання своїх зобов'язань. Це лише означає, що в майбутньому, коли пройде карантин і все налагодиться, туроператор зобов'язан надати послугу в повному обсязі.

Але є нюанс. Якщо поїздка переноситься, наприклад, на сезон, коли ціни вищі, ніж на початку сезону, доведеться доплатити за тур. Домовленості

можуть змінюватися залежно від того, як турист буде домовлятися з турагентом, а той – з туроператором, і далі – зі стороною, що приймає.

Якщо турист погодиться просто перенести поїздку, то він зможе поїхати, можливо, до іншої країни й навіть на більш вигідних умовах. Але трохи пізніше. А якщо турист не захоче домовлятися, то може взагалі нічого не отримати.

Туроператори та інші гравці туристичного ринку за останні роки настільки відшліфували свої договори, що несуть мінімальні штрафи й втрати.

Чи повернуть кошти за авіаквитки?

У переважній більшості авіакомпанії повертають гроші за заброньовані квитки, якщо самі скасовують рейси. До того ж, є певні положення, які передбачають відповідальність авіаперевізників у разі скасування рейсів на певні напрямки. Якщо авіаперевізник скасовує рейс менш ніж за 2 тижні до моменту рейсу й не пропонує заміну, то, крім повернення грошей за квиток, він повинен сплатити штраф кожному туристові (сума штрафу може бути збільшено залежно від дальності перельоту).

У ситуації з коронавірусом авіакомпанії, імовірно, також отримають довідки про форс-мажор. Є розпорядження урядів різних держав, які забороняють літати до цих країн.

Приймаючи до уваги збільшення рівня правових питань та проблем, які виникають, у тому числі, через впровадження карантину система надання безоплатної правової допомоги посилює роботу своїх дистанційних сервісів надання БПД.

Як отримати правову допомогу дистанційно:

- зателефонувати на безкоштовний номер системи надання безоплатної правової допомоги 0 800-213-103;
- поставити питання в повідомленні на електронну адресу центру kropyvnytskyi1.kropyvnytskyi@legalaid.kr.ua ;
- поставити запитання в месенджер фейсбук-сторінки системи БПД <https://www.facebook.com/Kropyvnytskyi.1.Centre.BVPD/> ;
- написати на електронну пошту найближчого місцевого центру (адреси можна дізнатися на сайті системи БПД <https://www.legalaid.gov.ua/> .
- скористатися правничою вікіпедією WikiLegalAid <https://wiki.legalaid.gov.ua> ;
- прочитати правову консультацію на телеграм-каналі «Безоплатна правова допомога» <https://t.me/ualegalaid> .