

Слетать.ру: как действовать турагенту в ситуации с Натали Турс

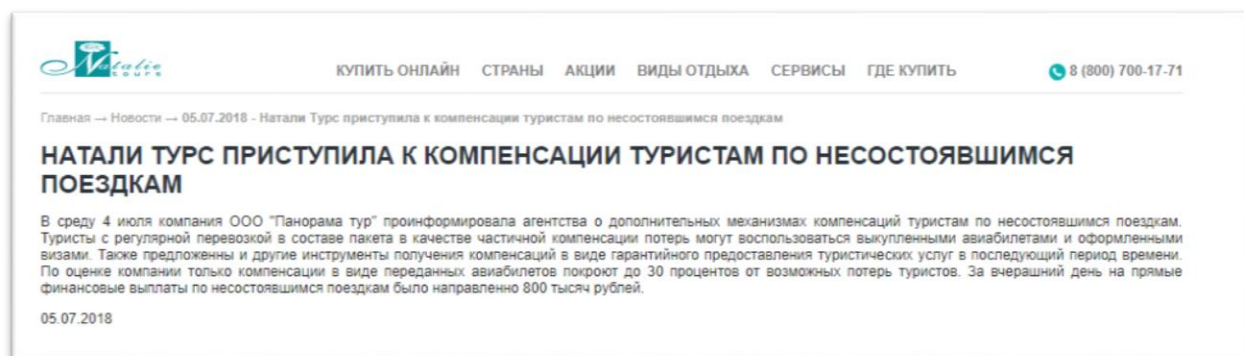
Уважаемые коллеги!

В связи со сложившейся неблагоприятной ситуацией с туроператором ООО «Панорама Тур» (реестровый номер РТО 017843, сайт: <https://www.natalie-tours.ru>), и понимая, что целью турагента является оказание максимальной помощи и поддержки туристам в разрешении сложившейся ситуации, Юридическая служба группы компаний «Слетать.ру» сообщает следующую информацию.

На сегодняшний день 09 июля 2018 года ситуация такова:

Туроператор в официальных источниках не объявляет о приостановке своей деятельности.

Туроператор, на своем официальном сайте, 05.07.18 заявляет о том, что он приступил к выплатам: https://www.natalie-tours.ru/news_tours/195415/#



The screenshot shows the website interface for natalie-tours.ru. At the top, there is a navigation bar with links: 'КУПИТЬ ОНЛАЙН', 'СТРАНЫ', 'АКЦИИ', 'ВИДЫ ОТДЫХА', 'СЕРВИСЫ', 'ГДЕ КУПИТЬ', and a phone number '8 (800) 700-17-71'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Главная → Новости → 05.07.2018 - Натали Турс приступила к компенсации туристам по несостоявшимся поездкам'. The main headline reads: 'НАТАЛИ ТУРС ПРИСТУПИЛА К КОМПЕНСАЦИИ ТУРИСТАМ ПО НЕСОСТОЯВШИМСЯ ПОЕЗДКАМ'. The article text states: 'В среду 4 июля компания ООО "Панорама тур" проинформировала агентства о дополнительных механизмах компенсаций туристам по несостоявшимся поездкам. Туристы с регулярной перевозкой в составе пакета в качестве частичной компенсации потерь могут воспользоваться выкупленными авиабилетами и оформленными визами. Также предложены и другие инструменты получения компенсаций в виде гарантийного предоставления туристических услуг в последующий период времени. По оценке компании только компенсации в виде переданных авиабилетов покроют до 30 процентов от возможных потерь туристов. За вчерашний день на прямые финансовые выплаты по несостоявшимся поездкам было направленно 800 тысяч рублей.' The date '05.07.2018' is displayed at the bottom left of the article.

Ростуризм не исключил туроператора из реестра туроператоров:

<https://www.russiatourism.ru/operators/show.php?id=101084>

Однако, создал оперативный штаб, который осуществляет мониторинг ситуации, вот новость от 04.07.18: <https://www.russiatourism.ru/news/15668/>



The screenshot shows a news article from the website russiatourism.ru. The headline reads: 'В РОСТУРИЗМЕ СОЗДАН МЕЖВЕДОМСТВЕННЫЙ ОПЕРАТИВНЫЙ ШТАБ В СВЯЗИ С АННУЛЯЦИЕЙ ТУРОВ И ПРИОСТАНОВКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРОПЕРАТОРОВ «НАТАЛИ ТУРС» И DSBW-TOURS'. The article text states: 'По поручению главы Федерального агентства Олега Сафонова в Ростуризме создан межведомственный оперативный штаб в связи с аннуляцией туров и приостановкой деятельности туроператоров «Натали Турс» и DSBW-TOURS. Созданный рабочий орган во главе с Руководителем Ростуризма будет осуществлять мониторинг сложившейся ситуации и выработать направленные на защиту прав и законных интересов решения при участии представителей МИД России, Роспотребнадзора, Росавиации, Ассоциации «Турпомощь», а также общественных объединений туроператоров.'

На сайте Ростуризма размещено официальное заявление руководителя Федерального агентства по туризму Олега Сафонова: <https://www.russiatourism.ru/news/15664/>. Цитируем: «На базе Ассоциации «Турпомощь» созданы фонды – резервный и персональной ответственности, суммарный объем которых превышает 1 млрд рублей. В соответствии с требованиями законодательства туроператорами застрахована гражданская ответственность перед туристами (общая сумма страхового покрытия на сегодняшний день составляет 22 млрд рублей). Таким образом, потребители туристских услуг обеспечены финансовыми гарантиями в достаточном объеме. В частности, общий размер финансового обеспечения туроператора «Натали Турс» составляет 156,4 млн рублей (150,5 млн рублей общий размер финансового обеспечения по договорам страхования гражданской ответственности туроператора и 5,9 млн рублей размещено в фондах персональной

ответственности туроператора). ... Уровень финансовой защищенности потребителей туристских услуг в Российской Федерации на сегодняшний день высокий».

Также в Ростуризме организована работа «горячей линии». Цитируем: «Информацию о ситуации с «Натали Турс» и рекомендации по действиям, которые необходимо предпринять, туристы смогут получить по тел.: +7 (499) 678-12-03 и +7 (495) 607-35-11».

До тех пор, пока туроператор не объявил о приостановке своей деятельности:

- По заявкам, по которым не наступила дата вылета, турагентам стоит воспользоваться предложением туроператора и написать заявления на возврат денежных средств.
- По заявкам, где дата вылета наступила, но туристы не улетели, туристам необходимо подготовить претензию с указанием требований и банковских реквизитов для возврата средств. Претензия подается стандартно через турагента, и дополнительно турист может отправить ее туроператору по почте (ценным письмом с уведомлением о вручении) или же передать с курьером. В последнем случае претензию следует подготовить в двух экземплярах, добившись, чтобы на копии туриста представитель туроператора поставил штамп и подпись о входящей корреспонденции. Написание претензии не лишает туристов права в дальнейшем обратиться в страховую компанию, в том случае, если туроператор объявит о приостановке деятельности.
- Турагентам стоит крайне взвешенно подходить к аннуляции заявок и внесению изменений в заявки. Помните, что при аннуляции заявки по инициативе туриста в выплате страхового возмещения может быть отказано. При внесении изменений в состав тура, тур может превратиться в отдельную туристскую услугу. При возникновении проблем с отдельными услугами (в отличии от туров) в выплате страхового возмещения может быть отказано.

Турагентам нужно постараться держать руку на пульсе: читать новости на сайте Ростуризма (<https://www.russiatourism.ru/news/>), Турпомощи (<http://www.tourpom.ru/news>) и на сайте туроператора (https://www.natalie-tours.ru/news_tours/#), зайти на сайт страховой/позвонить им (<https://www.ingos.ru/> 8 (495) 956-55-55) и узнать, нет ли информации у страховой компании – куда, в какой форме и в какие часы обращаться?

Если туроператор приостановит деятельность:

В зависимости от того, был или не был туристом осуществлен вылет за границу, необходимо придерживаться следующего алгоритма действий (в соответствии с информацией, размещенной на официальном сайте Турпомощи по ссылке <http://www.tourpom.ru/page/turistam>):

В случае если вылета не произошло, однако денежные средства уже оплачены турагенту, и турагент перечислил эти деньги туроператору, туристу следует обратиться в страховую компанию с заявлением о произведении страховой выплаты, приложив соответствующие документы (см. подробную информацию по ссылке <http://www.tourpom.ru/page/turistam>). Обращаться с претензиями и требованиями в страховую можно и по тем заявкам, где дата вылета еще не наступила.

Если приостановление деятельности туроператора произошло во время нахождения туриста за границей, необходимо совершить следующие действия:

- Если турист желает продолжить отдых, то ему необходимо (при наличии такой возможности) доплатить стоимость проживания в отеле и трансфер до аэропорта. При этом важно сохранить все платежные документы, для того чтобы в дальнейшем вернуть понесенные расходы. Далее – проверить в авиакомпании, оплачены ли билеты. Если билеты не оплачены, то необходимо их приобрести и сохранить документы, подтверждающие платежи.
- Если турист желает закончить свой отдых, либо у него нет финансовой возможности для оплаты отеля или билетов, то ему необходимо оформить заявку на эвакуацию в Турпомощь (официальный сайт: <http://www.tourpom.ru/page/kontakty>). Далее туристу необходимо ждать информацию о вылете от принимающего оператора, отслеживать информацию о сформированном рейсе на сайте Турпомощь (<http://www.tourpom.ru/>).

После возвращения в Россию, туристу необходимо обратиться с заявлением в страховую компанию с заявлением о выплате страхового возмещения в соответствии с рекомендациями,

размещенными по ссылке <http://www.tourpom.ru/page/turistam>. При этом обязательно приложить документы, подтверждающие несение дополнительных расходов.

Дополнительно сообщаем следующее:

Турагенту необходимо акцентировать внимание туриста на том, что туристу для возмещения причиненного ущерба необходимо обращаться именно к туроператору (<http://www.tourpom.ru/news/napominaiem-kliientam-natali-turs>) и (или) в страховую компанию, застраховавшую ответственность туроператора. Предъявление требований турагенту, с которым был заключен договор о реализации туристского продукта, окажется в конечном итоге безрезультатным, поскольку турагент является лишь посредником между туристом и туроператором и не может нести ответственность за приостановление деятельности последнего.

Полезные контакты:

Федеральное агентство по туризму (Ростуризм)

Адрес: Россия, 101000, Москва, ул. Мясницкая, 47

Email: rustourism@ropnet.ru

Время работы: понедельник – четверг: 09:00 – 18:00 пятница: 09:00 – 16:45

Телефоны для справок:

По правовым вопросам: +7 (495) 607-35-11

По вопросам входящей и исходящей корреспонденции: +7 (495) 607-78-97, +7 (495) 607-35-81

Запись граждан на личный прием (среда, с 10.00 до 17.00) +7 (495) 607-76-80

«Горячая линия» по «Натали Турс» для туристов: +7 (499) 678-12-03 и +7 (495) 607-35-11

Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»

Адрес места нахождения: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47.

Почтовый адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 26, а/я 493

Email: secretary@tourpom.ru

Телефон, факс: +7 (499) 678-12-03

Время работы: понедельник–пятница: 9:00–18:00

Туроператор ООО «Панорама Тур»

<https://www.natalie-tours.ru>

8 (800) 700-17-71, +7 (495) 792-56-00, +7 (495) 792-56-09

ОФИС В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

Россия, г. Санкт-Петербург пр. Бакунина, дом 5, Бизнес-центр "Б-5", офис 501

тел: +7 (812) 324-24-91

E-mail: spb@natalie-tours.ru

Зоны ответственности:

г. Санкт-Петербург, Ленинградская область, Калининградская область, Архангельская область, Вологодская область, Псковская область, Новгородская область, Мурманская область, Республика Карелия

График работы:

понедельник - суббота с 10:00 до 19:00

Директор представительства – Любашевская Мария Сергеевна

Email: maria@natalie-tours.ru

СПАО "Ингосстрах"

<https://www.ingos.ru/> 8 (495) 956-55-55

договор страхования гражданской ответственности туроператора ООО «Панорама Тур» № 433-036763/17 от 09/06/2017 на 50 000 000 руб.

Срок действия финансового обеспечения: с 16/08/2017 по 15/08/2018

Новый договор:

№ 433-038463/18 от 05/06/2018 на 50 000 000 руб.

Срок действия финансового обеспечения: с 16/08/2018 по 15/08/2019

Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение:

115035, г Москва, р-н Замоскворечье, ул Пятницкая, д 12 стр 2

С уважением,
Юридическая служба ГК Слетать.ру