Страховое возмещение или банковская гарантия при оказании туристских услуг

В последнее время участились случаи прекращения деятельности различными туроператорами. На что Вы имеете право, как турист, и как поступить в данной ситуации, будет рассмотрено ниже.

Одним из немаловажных прав туриста является его право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом.

Турист также имеет право на выплату страхового возмещения либо денежной суммы по банковской гарантии.

Основанием для таких выплат является факт установления обязанности туроператора возместить Вам  реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий договора.

Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для Вас такой ущерб, что Вы в значительной степени лишаетесь того, на что были вправе рассчитывать при заключении договора. При этом в состав такого ущерба, понесенного Вами в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору, не включаются расходы, произведенные в стране (месте) временного пребывания по собственному усмотрению и не обусловленные договором о реализации туристского продукта.

К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта относятся:

* неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;
* наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен туристом туроператору либо туроператору и страховщику (гаранту) совместно. Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии **не лишает туриста права требовать от туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.**

В соответствии с п. 2 ст. 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» Вы вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика либо по месту заключения договора.

При обращении с иском в суд, Вы будете освобождены от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением своих прав (при цене иска менее 1 млн. руб.).

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору и наличия оснований для выплаты страхового возмещения либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии, Вы вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение. Информацию о наименовании, адресе (места нахождения) и почтовом адресе организации, предоставившей финансовое обеспечение, необходимо смотреть в договоре.

***В своем требовании необходимо указать:***

* Фамилию, имя и отчество Ваше или заказчика, если договор был заключен с заказчиком;
* дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора;
* номер  и дата заключения договора;
* наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;
* наименование турагента (если договор о реализации туристского продукта заключался с турагентом, действующим по поручению туроператора, но от своего имени);
* информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором (турагентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта;
* ссылка на обстоятельства, послужившие причиной обращения к страховщику или гаранту;
* размер денежных средств, подлежащих уплате в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного в связи с Вашими расходами по эвакуации;
* в случае если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, - реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Вами в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении туроператором указанного реального ущерба.

***К своему требованию необходимо приложить следующие документы:***

* копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);
* копию договора о реализации туристского продукта (с предъявлением его оригинала);
* документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Вами в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором (турагентом) обязательств по договору.

***К требованию, направленному к гаранту***, прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного Вами в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) копия судебного решения о возмещении туроператором реального ущерба по иску.

***Учтите***, что не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные Вами и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода (например, если Вы самостоятельно оплатили экскурсию, и Вас не устроило качество ее проведения).

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе с Вас требовать иных документов.

Данное письменное требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии необходимо предъявить страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения. При этом срок действия финансового обеспечения указывается в договоре страхования ответственности туроператора или в банковской гарантии и не может быть менее одного года.

Требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть удовлетворено страховщиком или гарантом не позднее ***30 календарных дней*** после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов.